



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO**

**OMBUDSMAN E COMUNICAÇÃO PÚBLICA  
NO BRASIL E EM PORTUGAL**

**Jairo Faria Guedes Coelho**

**Brasília, DF  
Março de 2019**

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**  
**FACULDADE DE COMUNICAÇÃO**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO**

**TESE DE DOUTORADO**

**JAIRO FARIA GUEDES COELHO**

**OMBUDSMAN E COMUNICAÇÃO PÚBLICA NO  
BRASIL E EM PORTUGAL**

Tese apresentada à Banca Examinadora como requisito para obtenção do grau de doutor em Comunicação.

**Linha de pesquisa:** Políticas de Comunicação e de Cultura.

**Orientador:** Prof. Dr. Fernando Oliveira Paulino.

**Brasília, DF**  
**Março de 2019**

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**  
**FACULDADE DE COMUNICAÇÃO**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO**

**FOLHA DE APROVAÇÃO**

**OMBUDSMAN E COMUNICAÇÃO PÚBLICA**  
**NO BRASIL E EM PORTUGAL**

**Autor:** Jairo Faria Guedes Coelho  
**Orientador:** Prof. Dr. Fernando Oliveira Paulino

Para obtenção do título de Doutor em Ciências da Comunicação, na área de concentração Comunicação e Sociedade, na linha de pesquisa Políticas de Comunicação e de Cultura, esta tese foi apresentada na data de 19 de março de 2019 perante a seguinte Banca Examinadora:

Prof. Dr. Fernando Oliveira Paulino (Presidente)  
Universidade de Brasília

Profa. Dra. Liziane Soares Guazina (Integrante interna)  
Universidade de Brasília

Profa. Dra. Kenia Beatriz Ferreira Maia (Integrante externa)  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Profa. Dra. Maria Madalena Costa Oliveira (Integrante externa)  
Universidade do Minho

Dr. José Eduardo Elias Romão (Suplente)  
PETROBRAS

## AGRADECIMENTOS

Mulheres fizeram com que esta tese fosse parida. Principalmente elas. A começar pela minha mãe, Marisa Sanches Faria, amiga sonhadora com quem eu posso compartilhar as minhas angústias mais interiores e planos mais malucos sem medo de represálias. Sem a compreensão e o carinho do meu pai, Joaquim Guedes Coelho Filho, eu não teria chegado até aqui. E incluo as minhas duas irmãs, Ludmila e Silvana, e os meus dois irmãos, Kim e João, nesta lista, que se estende a todo o resto da família.

Agradeço também às minhas mentoras Madalena Oliveira, Janara Sousa, Elen Geraldês, Liziane Guazina e Kenia Maia, representando tantas outras pessoas que foram minhas guias desde a graduação, no Brasil e em Portugal. Além de professoras, elas foram colegas que me sustentaram em diferentes etapas do processo. E durante todo ele também pude contar com o apoio incondicional de amigas que também se tornaram minhas professoras da vida: Agnez Pietsch, Ana Luíza Egito, Simone Belêsa, Ana Paula Tolentino, Ângela Braga e Camila Louise, que representam tantas outras com quem tenho convivido e aprendido desde o início da minha jornada na universidade. São mulheres que rodeiam também a vida do homem que me guiou no processo da pesquisa. Juliana e Cora – indiretamente (mas significativamente) presentes – me auxiliaram através do meu mentor maior neste processo específico. Fernando Oliveira Paulino confia em mim dos contextos mais seguros aos mais arriscados.

Atores institucionais também compõem a lista de agradecimentos. A Universidade de Brasília e a sua Faculdade de Comunicação, incluindo os colegas estudantes, funcionários e professores com quem tive contato, desde o Programa de Pós-Graduação ao Programa de Extensão Comunicação Comunitária. Sou grato à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), responsável pelo provimento das minhas despesas durante estes quatro anos, inclusive no período em Portugal. Também à Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal (FAP-DF), que me facilitou a participação em importantes congressos científicos, por meio dos quais pude ter acesso a olhares diferenciados sobre o meu objeto de pesquisa e estabelecer relações com diferentes e relevantes pesquisadores e pesquisadoras da área.

Também aos entrevistados e entrevistadas que compartilharam um bocadinho da sua experiência e me permitiram interpretar coletivamente os seus discursos. O mesmo vale para todos os autores e autoras com quem tive contato por meio de seus textos publicados. E aos profissionais da EBC e da RTP que dedicaram parte do seu tempo para atender aos anseios deste pesquisador. A todas essas pessoas e instituições, e também a todas aquelas que deixaram incontáveis sementinhas para que eu pudesse chegar até aqui, agradeço e dedico este trabalho.

## APRESENTAÇÃO

Esta tese é mais um resultado de uma parceria que começou a estabelecer-se há dez anos entre orientador e orientando. Uma parceria que começou na Extensão e atravessa o Ensino e a Pesquisa. Esse processo de tutoria teve como palco a Universidade de Brasília, e a Comunicação e Cidadania como ofício principal.

O meu contato com a pesquisa com ombudsman<sup>1</sup> de mídia iniciou-se no final do curso de graduação. O trabalho como produtor da UnBTV<sup>2</sup>, o trabalho nos projetos de extensão SOS Imprensa<sup>3</sup> e Comunicação Comunitária<sup>4</sup>, bem como o estímulo em disciplinas como Ética, Políticas de Comunicação e a experiência como *Ombudsman do Campus*<sup>5</sup> levaram a me interessar e querer explorar cada vez mais o assunto. À época a EBC e sua Ouvidoria eram recém-criadas, e desde então me chamava a atenção a dificuldade que era para que o programa televisivo da Ouvidoria fosse ao ar. Propus o desafio à UnBTV – que topou – e realizei, como produto do meu TCC, três edições do programa Agentevê (COELHO, 2009), um programa de ouvidoria para a UnBTV. Essa experiência me levou a querer saber que tipos de programas televisivos de ouvidoria existiam pelo mundo.

E foi então que eu cheguei ao contexto colombiano, onde praticamente todos os canais de televisão aberta possuem uma ouvidoria<sup>6</sup> e um programa de ouvidoria. O contexto regulatório da televisão daquele país possibilitou que inclusive canais privados adotassem a iniciativa, o que era uma exceção entre tudo o que eu já tinha ouvido falar sobre o assunto. Por isso, resolvi estudar no mestrado a experiência de ouvidoria nos canais de televisão privados da Colômbia (COELHO, 2013). Com diversas experiências de ombudsman na radiodifusão surgindo na região ibero-americana, vi a necessidade de avaliar e relacionar as iniciativas já existentes, uma vez que poucos são os estudos específicos desse campo específico, dado o seu recente surgimento na região. Assim, resolvi tomar como objeto as iniciativas do Brasil e de Portugal na adoção de ombudsmen em empresas de comunicação pública, no intuito de entender de que forma os dois países vêm evoluindo essa tradição.

---

<sup>1</sup> Apesar de ser um estrangeirismo, a palavra ombudsman não será grafada em itálico, nesta tese, por entendermos que o termo já foi absorvido, no Brasil, ao cotidiano das redações jornalísticas para se referir à função. Ao colocá-la no plural, utilizaremos a grafia sueca ombudsmen.

<sup>2</sup> A UnBTV é o canal universitário do Distrito Federal, sediado na Universidade de Brasília.

<sup>3</sup> O SOS Imprensa é um Projeto de Extensão de Ação Contínua (PEAC) da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília foi fundado em 1996. O projeto funciona como um observatório de mídia e estimula estudantes a produzirem conteúdo crítico sobre material veiculado na mídia.

<sup>4</sup> O Programa de Extensão Comunicação Comunitária, da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília, funciona desde 2001 com ações de mobilização social, comunicação e cidadania em diferentes comunidades da região do Distrito Federal e, eventualmente, em outras localidades do país.

<sup>5</sup> O *Campus* é o jornal-laboratório realizado por estudantes de jornalismo, por meio de disciplina ofertada na Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília. Desde 1998 o jornal conta com uma coluna de ombudsman assinada por alunos que já passaram pela disciplina.

<sup>6</sup> Nesta tese optamos por utilizar os termos *ouvidoria*, *ombudsman* e *provedores* com a primeira letra minúscula quando se referir de forma genérica às iniciativas e com a primeira letra maiúscula quando se referir ao cargo ou setor específico (e.g. Ouvidoria da EBC e Provedor do Ouvinte).

## RESUMO

Esta tese desenvolve conceitos que situam as funções e relações estabelecidas pelos ombudsmen em empresas de comunicação pública no Brasil e em Portugal a partir da interpretação de aspectos estruturais e conjunturais da atuação da Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) e dos Provedores da Rádio e Televisão de Portugal (RTP) desde a criação desse instrumento de accountability. Por meio da análise hermenêutica – de documentos administrativos e normativos; de produtos midiáticos; e de entrevistas em profundidade –, esta pesquisa também desenvolve categorias para os perfis dos profissionais que exercem a função e para os conteúdos produzidos sob sua responsabilidade. Conclui-se, entre outros aspectos, que a instituição da figura do ombudsman como meio de heterorregulação nessas empresas contribui para o desenvolvimento do próprio conceito de comunicação pública, por meio de uma pedagogia que envolve atores internos (como profissionais e gestores) e externos (como as audiências e instituições da sociedade civil) às empresas. Os resultados também demonstram que as transformações no ambiente comunicacional em ambos os contextos – seja no âmbito tecnológico, organizacional ou normativo – geram desafios para a atuação dos ombudsmen nessas instituições.

**Palavras-chave:** Ombudsman. Comunicação Pública. Brasil. Portugal.

## ABSTRACT

This thesis develops concepts that situate the functions and relations established by the ombudsmen in public communication companies in Brazil and Portugal, based on the interpretation of structural and conjunctural aspects of the performance of the ombudsman service at Empresa Brasil de Comunicação (EBC) and Rádio e Televisão de Portugal (RTP) since the creation of this accountability instrument. Through hermeneutical analysis – of administrative and normative documents; of media products; and in-depth interviews – this research also develops categories for the profiles of professionals who perform the function and for the content produced under their responsibility. We conclude, among other aspects, that the institution of the ombudsman in heteroregulation way in these companies contributes to the development of the very concept of public communication, through a pedagogy involving internal actors (such as professionals and managers) and external actors (such as audiences and civil society institutions). The results also demonstrate that the transformations in the communicational environment in both contexts – whether in the technological, organizational or normative scope – generate challenges for the performance of the ombudsmen in these institutions.

**Keywords:** Ombudsman. Public Communication. Brazil. Portugal.

## LISTA DE SIGLAS

AACS – Alta Autoridade para a Comunicação Social (Portugal)  
ABO – Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman  
AC – Análise de Conteúdo  
ACERP – Associação de Comunicação Educativa Roquette Pinto  
AIP – Modelo *Acesso, Interação e Participação*  
ANACOM/ICP – Autoridade Nacional das Comunicações/Instituto Português da Concorrência  
CA – Conselho de Administração da RTP  
CCS – Conselho de Comunicação Social (Brasil)  
CGU – Controladoria-Geral da União  
ClassInd – Classificação Indicativa (Brasil)  
Conar - Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Brasil)  
DAJI – Diretoria de Assuntos Jurídicos e Institucionais da RTP  
EBC – Empresa Brasil de Comunicação  
ECREA – *European Communication Research and Education Association*  
e-OUV – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal  
EPC – Economia Política da Comunicação  
e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão  
GAP – Gabinete de Apoio aos Provedores da RTP  
HP – Hermenêutica de Profundidade  
IC – Instituições de Comunicação  
MARS – Meios de Assegurar a Responsabilidade Social da Mídia  
MAS – *Media Accountability* *Accountability System*  
OGU – Ouvidoria-Geral da União  
ONO – Organization of News Ombudsmen  
RDP - Rádio Difusão Portuguesa  
RIPE – *Re-Visionary Interpretations of the Public Enterprise*  
SPR – Serviço Público de Radiodifusão  
UFPE – Universidade Federal de Pernambuco  
TDT – Televisão Digital Terrestre (Portugal)  
CO – Conselho de Opinião da RTP  
CGI – Conselho Geral Independente da RTP  
ERC – Entidade Reguladora para a Comunicação Social (Portugal)  
RTP – Rádio e Televisão de Portugal  
SAU – Serviço de Atendimento ao Usuário da Ouvidoria da EBC  
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão  
SPM – Serviço Público de Mídia  
TIC – Tecnologias da Informação e Comunicação

## LISTA DE GRÁFICOS E TABELAS

### Tabelas

**Tabela 1** – Análise com base na Hermenêutica de Profundidade

**Tabela 2** – Entrevistas coletadas

**Tabela 3** – Modelo *Acesso, Interação e Participação* (AIP)

**Tabela 4** – Agentes e níveis de accountability

**Tabela 5** – MARS conforme atores envolvidos

**Tabela 6** – Veículos públicos operados pela EBC

**Tabela 7** – Veículos e plataformas da RTP

**Tabela 8** – Possíveis fontes de receita da EBC e da RTP

**Tabela 9** – Fontes de receita da EBC e da RTP em 2017

**Tabela 10** – Dados quantitativos sobre os produtos midiáticos dos ombudsmen da RTP e da EBC

**Tabela 11** – Categorias de análise para o conteúdo midiático

**Tabela 12** – Dimensões da expressão para a análise interpretativa dos perfis das gestões

**Tabela 13** – Dimensões da interlocução para a análise interpretativa dos perfis das gestões

**Tabela 14** – Análise interpretativa dos perfis das gestões da Ouvidoria da EBC (2008-2018)

**Tabela 15** – Análise interpretativa dos perfis das gestões dos Provedores do Telespectador (2006-2018)

**Tabela 16** – Análise interpretativa dos perfis das gestões dos Provedores do Ouvinte (2006-2018)

### Figuras

**Figura 1** – Atores e funções na *construção do público*

**Figura 2** – Fatores de influência para o ombudsman de mídia

**Figura 3** – Esferas de atuação dos ombudsmen da comunicação pública

**Figura 4** – Atores e processos relacionados aos ombudsmen da comunicação pública

**Figura 5** – Funções e relações dos ombudsmen da comunicação pública (contribuições dos ombudsmen)

**Figura 6** – Funções e relações dos ombudsmen da Comunicação Pública (contribuições dos atores)

**Figura 7** – Funções e relações dos ombudsmen da Comunicação Pública

**Figura 8** – Exemplo de aplicação da plataforma *e-Ouv* no Portal da EBC

### Gráficos

**Gráfico 1** – Número de demandas por ano – Ouvidoria da EBC (2008-2017)

**Gráfico 2** – Quantitativo por tipo de demandas - Ouvidoria da EBC (2008-2017)

**Gráfico 3** – Número de demandas por ano – Provedores da RTP (2008-2017)

**Gráfico 4** – Produção anual dos ombudsmen da EBC e da RTP (2006-2017)

**Gráfico 5** – Produção midiática anual dos ombudsmen da EBC e da RTP (2006-2017) por veículo

**Gráfico 6** - Produção anual dos programas de TV

**Gráfico 7** - Produção anual dos programas de rádio

**Gráfico 8** - Produção anual da coluna *web*

**Gráfico 9** - Produção mensal do programa *Voz do Cidadão*

**Gráfico 10** - Produção mensal do programa *Em Nome do Ouvinte*

**Gráfico 11** – Produção mensal do programa *O Público na TV*

**Gráfico 12** – Produção mensal do programa *Rádio em Debate*

**Gráfico 13** – Produção mensal da *Coluna da Ouvidoria*

**Gráfico 14** – Conteúdos midiáticos: análise quantitativa por abordagem

**Gráficos 15, 16 e 17** – Teor dos conteúdos das peças conforme ombudsman, mídia e empresa

## Sumário

<b>PARTE I – INTRODUÇÃO E METODOLOGIA</b> .....	4
1. INTRODUÇÃO .....	4
2. METODOLOGIA.....	9
2.1. Hermenêutica de Profundidade .....	9
2.2.1. O discurso do ombudsman como modo de ação .....	12
2.2. Descrição dos métodos e técnicas utilizados .....	14
2.2.1. Aplicação das fases da Hermenêutica de Profundidade .....	14
2.2.2. Apresentação do <i>corpus</i> da pesquisa.....	17
<b>PARTE II – REFERENCIAL TEÓRICO E CONTEXTO</b> .....	22
3. A CONSTRUÇÃO DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA .....	22
3.1. A busca pela construção do público .....	23
3.2. Participação, mediação e representação .....	29
3.3. Dimensões da accountability .....	33
3.3.1. Instrumentos de accountability da mídia no Brasil e em Portugal .....	44
4. COMUNICAÇÃO PÚBLICA NO BRASIL E EM PORTUGAL .....	52
4.1. A EBC no contexto da comunicação pública brasileira .....	55
4.2. A RTP no contexto da radiodifusão pública portuguesa .....	65
4.3. Desafios para a Comunicação Pública no Brasil e em Portugal.....	71
5. O LUGAR DO OMBUDSMAN NA COMUNICAÇÃO PÚBLICA .....	80
5.1. Ombudsman e Serviço Público .....	80
5.2. O Ombudsman na mídia .....	85
5.3. Condições para a atuação dos ombudsmen de mídia .....	92
5.4. Funções e relação estabelecidas pelos ombudsmen de mídia.....	95
<b>PARTE III – DESCRIÇÃO E ANÁLISE</b> .....	106
6. OUVIDORIA DA EBC E PROVIDORES DA RTP: CONTEXTO, ESTRUTURA E DISCURSOS .....	106

6.1. A Ouvidoria da EBC .....	106
6.1.1. Os Ouvidores-Gerais da EBC .....	115
6.2. Os Provedores da RTP.....	132
6.2.1. Os Provedores do Telespectador da RTP .....	141
6.2.2. Os Provedores do Ouvinte da RTP.....	159
7. ANÁLISE DA PRODUÇÃO MUDIÁTICA E DO PERFIL DAS GESTÕES .....	182
7.1. Análise da produção midiática .....	182
7.2. Perfis dos ombudsmen da comunicação pública .....	196
8. CONCLUSÕES: Desafios e oportunidades para a contribuição dos ombudsmen na comunicação pública .....	201
9. REFERÊNCIAS .....	207
9.1. Bibliografia.....	207
9.2. Entrevistas .....	217
9.3. Relatórios.....	219
APÊNDICE: RELAÇÃO DOS PRODUTOS MUDIÁTICOS ANALISADOS .....	223

## PARTE I – INTRODUÇÃO E METODOLOGIA

### INTRODUÇÃO

Esta tese tem como objetivo compreender o papel do ombudsman em empresas que prestam o serviço de comunicação pública, tendo como objeto as políticas adotadas nesse sentido para a instituição da Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), no Brasil, e a Rádio e Televisão de Portugal S.A. (RTP), em Portugal. Para isso, analisa discursos midiáticos, administrativos e normativos produzidos durante mais de dez anos no âmbito dessas iniciativas.

A figura do ombudsman de mídia tem sido estudada conforme a sua evolução e prática em diferentes contextos. Inspirada no tradicional mecanismo de participação de origem escandinava<sup>7</sup>, surgiu em jornais japoneses, e na mídia ocidental a função se espalhou a partir de 1967, quando jornais norte-americanos passaram a contratar um profissional para receber e encaminhar queixas e sugestões do público sobre o conteúdo veiculado, e a publicar, também, uma coluna opinativa sobre as questões levantadas a partir dessa demanda dos(as) leitores(as). A partir de então, as colunas de ombudsman passaram inclusive a compor o rol de gêneros jornalísticos e jornais de vários países, também na Europa e na América Latina, passaram a adotar a figura de forma voluntária, como mecanismo de autorregulação. A iniciativa também significou um esforço desses veículos para estabelecer maior credibilidade frente ao público e estimular a deontologia entre os seus profissionais. Em 1980 foi criada a *Organization of News Ombudsmen* (ONO)<sup>8</sup>, com o objetivo de gerar intercâmbio de conhecimento entre os profissionais que exercem o cargo em todo o mundo, realizando conferências anuais com profissionais desse tipo.

Mas nem só de jornalismo e de autorregulação vive o ombudsman de mídia. A implementação das colunas nos veículos impressos incentivou veículos de radiodifusão a adotarem mecanismo semelhante. Nessas mídias, porém, as complexidades são outras e demonstram diferente evolução, apesar de possuírem objetivos e inquietações congruentes.

---

<sup>7</sup> Etimologicamente, a palavra ombudsman significa “aquele que representa”. Começou a ser mais conhecida no Ocidente a partir de 1809, com a implementação da função em órgãos públicos suecos, onde o profissional era aquele responsável por receber demandas diversas dos cidadãos e cidadãs, encaminhá-las aos setores responsáveis e mediar o conflito gerado.

<sup>8</sup> Atualmente a ONO se denomina como *Organization of News Ombudsmen & Standards Editors* e a sua página na *web* pode ser acessada em <http://www.newsombudsmen.org>.

Quando se trata de empresas de comunicação pública a configuração das funções e relações estabelecidas pelo ombudsman é ainda mais específica. O objetivo principal desta tese é sistematizar e interpretar essas especificidades à luz de discursos gerados em mais dez anos de atividades da Ouvidoria da EBC e dos Provedores da RTP. Buscamos conhecer de que forma a figura tem evoluído nesses dois contextos, que apresentam características muito diferentes na raiz, mas que dialogam e se complementam em vários pontos. Percebe-se que nesses contextos a figura tem um papel relevante no fortalecimento do caráter público das empresas.

A partir da interpretação desses discursos – sejam eles administrativos, midiáticos ou não oficiais – é possível tecer um panorama dos modelos adotados nesses dois países, levando em conta as suas semelhanças e diferenças. Diversos estudos na área chegaram à conclusão de que o ombudsman é uma função que não pode ser generalizada, devido à variedade de formas como pode atuar (FIDALGO, 2009, p. 414). Isso, na visão desta pesquisa, se deve a dois fatores: 1) como forma de autorregulação<sup>9</sup> da mídia, o ombudsman tem se demonstrado uma função irregular e que se desenvolve de maneira tão rápida quanto as transformações pelas quais vêm passando os veículos de comunicação nas últimas décadas; e 2) são relativamente poucos os estudos realizados, e em geral são feitos com base nas práticas adotadas em contextos isolados. Por isso entendemos a necessidade de analisarmos comparativamente contextos, que a uma primeira vista podem parecer incomparáveis, mas que quando olhados através da lupa investigativa podem desvelar similitudes e parâmetros para atuações e regulações futuras.

No caso do Brasil e de Portugal ainda é possível identificar diversas semelhanças ao nos aproximarmos do tema. Além dos vínculos linguísticos e as influências advindas da colonização, temporalmente os países adotaram as iniciativas em períodos semelhantes, servindo de influência um ao outro para o desenvolvimento do ombudsman em suas empresas de comunicação pública. Por outro lado, é possível perceber diferenças significativas no que diz respeito: à evolução da comunicação pública nos dois países; aos contextos social, político e econômico a que estão atrelados; e às suas próprias dimensões físicas e populacionais. Quando comparadas a outros contextos europeus e latino-americanos, as experiências ganham ainda mais relevo e contexto dentro dos estudos. A

---

<sup>9</sup> Veremos, no capítulo 3, as diferenças entre formas de regulação dos mecanismos de participação em instituições de comunicação.

partir do acompanhamento comparado dessas experiências como políticas públicas em desenvolvimento, é possível identificar modelos de atuação que refletem, por um lado, nas especificidades de cada um e, por outro, nas influências de outras iniciativas de forma colaborativa.

Para isso, algumas perguntas norteiam o desenvolvimento desta pesquisa: Que funções e relações, com atores internos e externos, estabelecem os ombudsmen na comunicação pública no Brasil e em Portugal? Que discursos são gerados a partir dessas relações? Quais as diferenças e semelhanças entre os discursos presentes nos produtos administrativos e midiáticos gerados pela Ouvidoria da EBC e pelos Provedores da RTP?

Por meio desses problemas de pesquisa, e com base na investigação teórica e empírica, foi possível identificar desafios e oportunidades e desenvolver parâmetros para a atuação dos ombudsmen, não só em empresas de comunicação pública, mas também em outras iniciativas, principalmente no contexto ibero-americano. Além das contribuições, é importante ressaltar também algumas especificidades desta pesquisa. Esses pontos são importantes tanto para delimitar o campo de ação da investigação quanto para indicar caminhos para futuras contribuições sobre o tema.

Em primeiro lugar, assumimos o olhar do investigador, que ora se apresenta como externo e ora próximo aos processos estudados. Com relação à EBC, apesar de nunca ter trabalhado na Empresa, possui relação próxima com funcionários da instituição e acompanhou o desenvolvimento da Ouvidoria da EBC desde a sua criação, inclusive participando de projeto de cooperação que visava monitorar e analisar criticamente conteúdos veiculados pelas rádios da EBC<sup>10</sup>. Nesse caso sempre teve em relação à empresa um olhar externo, mas próximo. No caso da RTP, tem uma relação muito mais distante, tanto em termos físicos quanto nos aspectos culturais. Uma maior aproximação do contexto português – das produções realizadas e dos próprios provedores da RTP – deu-se a partir de três oportunidades de contato com o país: em 2010 e 2016 na ocasião da participação em

---

<sup>10</sup> O projeto “Monitoramento e Análise da programação e das produções jornalísticas das emissoras de rádio da EBC em Brasília: Rádio Nacional AM, Rádio Nacional FM e MEC AM Brasília” foi realizado entre dezembro de 2013 e fevereiro de 2015 a partir de um Termo de Cooperação entre a EBC e a Universidade de Brasília. A equipe era integrada por quatro professores, sete estudantes de graduação e três pós-graduandos da Faculdade de Comunicação da referida universidade e analisou um total de 2.133 conteúdos radiofônicos, a fim de auxiliar a Ouvidoria na produção de boletins internos semanais, mensais e bimestrais. O relatório final está disponível em: <[http://www.ebc.com.br/institucional/sites/\\_institucional/files/relatorio\\_final\\_-\\_ebc\\_e\\_unb\\_-\\_radios\\_2.pdf](http://www.ebc.com.br/institucional/sites/_institucional/files/relatorio_final_-_ebc_e_unb_-_radios_2.pdf)>, acesso em: 02 out. 2018.

congressos científicos internacionais; e de dezembro de 2016 a dezembro de 2017, durante o período de doutorado-sanduíche<sup>11</sup>. Essas visitas a campo contribuíram para o maior conhecimento sobre a cultura portuguesa e para o contato com diversos acadêmicos e profissionais vinculados ao tema da pesquisa.

Em termos metodológicos, identificamos limites da pesquisa, em três direções: 1) a dificuldade de se medirem os impactos da atuação dos ombudsmen sobre os conteúdos e procedimentos da empresa; 2) o foco nos discursos veiculados<sup>12</sup> pelos ombudsmen, não incluindo os conteúdos tramitados internamente pelos setores; e 3) o foco no processo de produção, não incluindo os processos de recepção dos produtos administrativos e midiáticos.

Com relação ao primeiro limite, a medição dos impactos foi conteúdo tratado nas entrevistas, e grande parte dos entrevistados falou da dificuldade de auferir esses impactos, uma vez que os ombudsmen apenas sugerem e não têm, nem devem ter, poder sancionatório ou censor sobre os profissionais e gestores. O segundo limite, de focarmos nos discursos veiculados, se justifica por uma questão de prioridade àqueles discursos que podem ser acessados de forma mais equilibrada pelos atores da rede com a qual se relacionam os ombudsmen. A análise de conteúdos de tramitação interna (como boletins para os gestores, encaminhamentos e sugestões para os profissionais e as próprias demandas do público) poderia servir para o estudo das relações individuais que o ombudsman estabelece, o que não entra no escopo desta tese. O terceiro limite, de priorizarmos o processo de produção dos discursos, é justificado pela impossibilidade de abranger os estudos de recepção na proposta apresentada. Esses estudos poderiam complementar a tese aqui formulada e seriam de grande contribuição para o campo em pesquisas futuras.

Outro aspecto que vale ser ressaltado com relação aos alcances do objeto desta tese está relacionado às diferenças idiomáticas intrínsecas ao processo. Nesse sentido, o período de doutorado-sanduíche em Portugal foi fundamental para a compreensão de expressões utilizadas lá e que poderiam não fazer sentido a um pesquisador brasileiro que não tivesse

---

<sup>11</sup> O período sanduíche foi possibilitado a partir da participação no projeto “Políticas de comunicação, radiodifusão pública e cidadania: subsídios para o desenvolvimento sociocultural em Portugal e no Brasil”, uma parceria entre a Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília e o Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade da Universidade do Minho. O projeto foi realizado com o financiamento da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), no Brasil, e da Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT), em Portugal.

<sup>12</sup> Como discursos veiculados nos referimos àqueles conteúdos que estão, ou em algum momento estiveram, disponíveis ao público em plataformas diferenciadas (internet, televisão, rádio, etc.).

um mínimo de contato com a cultura portuguesa<sup>13</sup>. Cabe ressaltar que a compreensão de textos em inglês e espanhol, principalmente, aportou significativamente à pesquisa, uma vez que a produção acadêmica sobre o tema nesses idiomas também é relevante.

Um dos desafios encontrados para a execução da pesquisa tem a ver com um fato intrínseco a grande parte dos objetos da pesquisa social: o de que não são objetos estáticos, mas que estão em constante transformação. No caso desta tese, as mudanças nos cenários estudados geraram a necessidade de aprofundamento em fatores conjunturais. Isso se deu principalmente no Brasil, onde o agravamento da crise política e a ascensão de governos mais socialmente conservadores e economicamente liberais foram fatos que afetaram os organismos de participação social da EBC e chegaram a reverberar nas ações da Ouvidoria. No caso da RTP, destacam-se conflitos gerados na deliberação do Conselho de Opinião (CO) da empresa sobre os nomes indicados pela Administração<sup>14</sup>.

A tese está dividida em três partes. Nesta primeira parte, além da apresentação dos elementos introdutórios do trabalho, está presente o capítulo metodológico, que expõe detalhadamente os métodos e técnicas utilizados para a realização da pesquisa. Esse capítulo e seus subcapítulos também apresentam elementos teóricos vinculados ao desenvolvimento da metodologia aplicada – a Hermenêutica de Profundidade – e uma dissertação que faz referência aos discursos dos ombudsmen como forma de ação, que justifica a utilização da análise discursiva empreendida. A segunda parte debate conceitos, referenciais teóricos e aspectos estruturais e conjunturais relacionados à construção da comunicação pública nos dois países e do desenvolvimento da figura do ombudsman na mídia. Na terceira parte são descritos os resultados a partir das interpretações obtidas sobre as análises empíricas. Para isso, realizamos uma arqueologia da atuação dos ombudsmen na EBC e na RTP e apresentamos dados relativos aos produtos realizados pelos setores desde a sua criação. As conclusões apontam desafios e perspectivas para a atuação dessa figura, principalmente em empresas de comunicação pública.

---

<sup>13</sup> Optamos, nesta tese, por priorizar a ortografia e expressões utilizadas no Brasil nos trechos degrados das entrevistas a atores portugueses. As expressões e ortografia utilizadas em Portugal foram mantidas em citações diretas extraídas de documentos portugueses.

<sup>14</sup> Essas questões conjunturais são melhor detalhadas no capítulo 6.

## **2. METODOLOGIA**

Esta tese tem os seus principais alicerces metodológicos fincados nos fundamentos da Hermenêutica de Profundidade (HP), teoria cujo referencial metodológico, desenvolvido pelo sociólogo britânico John Brookshire Thompson, é descrito no livro *Ideologia e Cultura Moderna* (1995). A escolha pela Hermenêutica justifica-se pela possibilidade de analisar o objeto a partir da interpretação de fatos e discursos por meio de uma pluralidade de olhares e diferentes tipos de fontes. Isso possibilita o cruzamento de visões que, reinterpretadas, geram uma mirada crítica sobre o objeto. Optou-se também por complementar essa metodologia com o auxílio de métodos como o da Análise Crítica do Discurso (ACD), principalmente a partir dos estudos de Norman Fairclough (1995) para a análise do discurso midiático. Compreendemos que os dois enfoques metodológicos dialogam e se complementam. Tendo em vista que os ombudsmen, além de conteúdo administrativo, produzem material a ser veiculado na mídia, com linguagem específica para cada um dos meios e públicos a que se destinam, o uso da Análise do Discurso Midiático contribui para um maior aproveitamento da interpretação e reinterpretação desses conteúdos.

### **2.1. Hermenêutica de Profundidade**

As bases da HP estão alicerçadas em estudos hermenêuticos que nascem na Grécia Clássica, sofrem várias transformações e são desenvolvidos por vários autores, principalmente no campo das Ciências Sociais. Na perspectiva dessa teoria, a compreensão e a interpretação são processos intrínsecos no estudo de formas simbólicas, que podem ser definidas como produtos resultantes de fenômenos sociais, como ações, falas e textos. Thompson (1995) defende que as análises dessas formas simbólicas “inevitavelmente apresentam problemas qualitativamente distintos de compreensão e interpretação” (p. 358), mas que isso não impede que possam também ser trabalhadas de maneira formal, objetiva e estatística. Uma das discussões importantes na utilização da Hermenêutica de Profundidade como norte metodológico é a complementação entre as pesquisas qualitativa e quantitativa. Essa linha de pensamento possibilita que dados numéricos e argumentações sejam interpretados criticamente de maneira complementar. Nesse sentido, não é apenas a razão instrumental a que caracteriza um estudo como científico, já que a razão argumentativa conduz

ao diálogo, à crítica e autocrítica, à verdade possível e negociada e à decisão plausível, caracterizando uma racionalidade dialógica e antidogmática, como um processo de geração de consensos (provisórios, mas concretos e necessários). (VERONESE e GUARESCHI, 2006, p. 86).

Os argumentos do autor mostram que as pesquisas qualitativa e quantitativa se somam de maneira complementar nos estudos de Ciências Sociais e que a análise sócio-histórica é essencial nesse tipo de pesquisa, uma vez que:

o mundo sócio-histórico não é apenas um campo-objeto que está ali para ser observado; ele é também um campo-sujeito que é construído, em parte, por sujeitos que, no curso rotineiro de suas vidas quotidianas, estão constantemente preocupados em compreender a si mesmos e aos outros, e em interpretar as ações, falas e acontecimentos que se dão ao seu redor (THOMPSON, 1995, p. 358).

À luz da Hermenêutica de Profundidade, as investigações realizadas no âmbito das Ciências Sociais possuem um objeto pré-interpretado e por isso torna-se importante levar em consideração as interpretações dos sujeitos que interatuam nesse campo. Daí que a HP deva se focalizar em uma “elucidação das maneiras como as formas simbólicas são interpretadas e compreendidas pelas pessoas que as produzem e recebem no decurso de suas vidas quotidianas” (*idem*, p. 363). Essas opiniões e crenças sobre a vida quotidiana foram designadas por Thompson de *interpretação da doxa*. Na visão desse enfoque teórico-metodológico, as interpretações – ainda que provisórias e sujeitas a revisões – são tão ou mais importantes que o próprio “desvelo” dos dados. Nesse sentido, “ela supera as abordagens tradicionais de ideologia, invocando a necessidade de propor sentidos, discutirlos, desdobrá-los e não desvelá-los.” (VERONESE e GUARESCHI, 2006, p. 87). Nas pesquisas em Comunicação, e principalmente no campo das Políticas de Comunicação, a Hermenêutica de Profundidade tem se mostrado eficiente e adequada, uma vez que possibilita que as análises tenham um olhar mais abrangente, levando em consideração diferentes contextos sócio-históricos, e a interação com diferentes métodos e técnicas. A tese de Fernando Oliveira Paulino (2010) e Luma Poletti Dutra (2015) são exemplos de aplicação desse tipo de metodologia. Uma das vantagens dessa abordagem é poder dialogar com outros enfoques teórico-metodológicos, como a Economia Política da Comunicação (EPC), sem perder a criticidade, mas também aberta a outros tipos de interação, como com métodos de análise mais ligados às “ciências duras”, como é o caso da Análise de Conteúdo (AC). Outra vantagem da HP é permitir a realização de um trabalho empírico que não fique apenas nos resultados empíricos, mas que possa ser interpretado e reinterpretado pelo pesquisador, de forma a transformar e desmistificar esse objeto, que já contém uma carga ideológica.

A metodologia organizada por Thompson conta com três fases primordiais para a realização do processo de investigação nessa perspectiva. Essas fases não são realizadas em momentos separados cronologicamente, as três estão presentes durante todo o processo da pesquisa e estão em constante diálogo entre si. Uma delas é a *Análise Sócio-Histórica*, na qual são analisados aspectos conjunturais e estruturais dos contextos em que se encontra mergulhado o objeto. Thompson propõe para essa fase alguns níveis de análise ligados a: a) *situações espaço-temporais*, que dizem respeito às condições de espaço e tempo em que o objeto está posto; b) *campos de interação*, que inclui o espectro de relações desenvolvidas com os diferentes atores do campo social; c) *instituições sociais*, aqueles códigos, recursos e acordos firmados como parâmetros para o estabelecimento das relações; d) *estrutura social*, que considera as assimetrias (de poder e de recursos) inerentes aos espaços de interação do campo social (NAZÁRIO, REINO e MANFREDINI, 2016, p. 293 e 294).

Já na fase de *Análise Formal ou Discursiva*, são destrinchadas as formas simbólicas por meio das quais estão colocados em ação os discursos produzidos. Para Thompson, as formas simbólicas não são objetos estanques, mas fenômenos significativos que constituem a própria maneira de expressão e ação que geram relações de poder. Cinco aspectos, segundo o autor, justificam essas características das formas simbólicas: 1) *Intencional*, já que existe um objetivo e um interesse em cada forma de expressão dos sujeitos; 2) *Convencional*, uma vez que as formas simbólicas são expressas por meio de convenções variadas, como códigos e normas; 3) *Estrutural*, tendo em conta que os elementos que constituem as formas simbólicas estão inter-relacionados e articulados entre si; 4) *Referencial*, já que se vinculam, se referem, a outros objetos ou situações; e 5) *Contextual*, uma vez que estão inseridas em processos específicos e pré-determinados. (*idem*, p. 292)

A fase de *Interpretação/Re-interpretação da Doxa* é o momento em que o pesquisador tem a possibilidade de identificar de forma crítica os aspectos que ressaltam dos discursos e contextos analisados nas outras fases. É nessa etapa que o pesquisador consegue expressar de forma mais direta a “politicidade do saber pensar” (DEMO, 2005, p. 77), que o dá a liberdade de poder fazer as suas próprias interpretações com base nas suas experiências adquiridas. Nesse sentido,

a diferença entre a leitura do transeunte e a do hermenauta está na profundidade que alcança com o apoio das análises das formas simbólicas que são disseminadas e do contexto sócio-histórico no qual essas formas circulam e são percebidas e entendidas pelas pessoas. (NAZÁRIO, REINO e MANFREDINI, 2016, p. 294).

Por isso, as interpretações realizadas nesta tese têm o objetivo de sistematizar esses discursos no sentido de torná-los cientificamente analisáveis, mesmo com toda a subjetividade implícita nesse tipo de abordagem.

### 2.2.1. O discurso do ombudsman como modo de ação

Tendo essas referências como base, podemos dizer que a análise do contexto de atuação dos ombudsmen sob o olhar da Hermenêutica de Profundidade busca vê-los como produtores de discursos a partir da relação com atores e contextos específicos, e que esses discursos moldam a sua própria maneira de agir. Uma vez que “a linguagem constitui o humano e o sentido se institui no social, na narrativa; se não houver narrativa, a palavra não terá sentido, pois ela não ‘vive’ sozinha” (FIGARO, 2012, p. 20), podemos afirmar que as ações do ombudsman só se efetivam a partir da construção e do registro do seu discurso. Esses discursos podem se dar de várias maneiras, como por meio de produtos midiáticos e administrativos, e dependem também da relação que estabelecem com os atores com quem dialogam. No item 5.4. desta tese veremos com mais detalhe como se dá a dinâmica de relações estabelecidas pelos ombudsmen da EBC e da RTP. Por ora, cabe-nos apresentar alguma discussão sobre a produção de discurso como modo de ação.

O linguista Teun A. van Dijk (1988), uma das grandes referências da Análise Crítica do Discurso (ACD), já afirmava que “a reconstrução teórica das expressões, nos níveis de forma e significado, deve ser completada por um terceiro nível, a saber, o da AÇÃO” (p. 31, tradução nossa). Com isso compreende-se que os estudos sobre o discurso devem considerar, além das estruturas formais, também o contexto e a ação de produção dos textos. Isso é similar a afirmar que enquanto produzimos um discurso estamos agindo de alguma maneira no mundo. É a partir dessas ações pontuais que construímos transformações no cotidiano.

Alguns autores dessa área se dedicam a entender essa produção de discursos no âmbito dos meios massivos de comunicação. É o caso de Roberto Grandi (1995), que entende que as relações conformadas pelos sujeitos são fatores de grande influência nos processos de produção de significados por meio dos textos:

Recusar a contraposição dualista texto/contexto, fonte/destinatário, emissor/receptor permite abordar o processo comunicativo não como um processo que transporta algo de uma extremidade a outra, senão como um processo, complexo e articulado, de construção de sentido. Um processo que, em primeiro lugar, tem que tomar em consideração os textos, as relações entre receptores, textos e meios de comunicação de massas, assim como as numerosas e diferentes

conexões que os diferentes sujeitos – incluído o pesquisador – implicados nesse processo instauram entre si. (p. 20, tradução nossa).

Pela afirmação de Grandi, compreendemos que a conformação dos discursos estão intrinsecamente ligadas às relações estabelecidas, tanto por quem produz as formas simbólicas (emissores) como por quem as interpreta (receptores), e que essas relações não podem ser vistas de forma linear, já que processos complexos – e diversos atores, com as suas amplas cargas cognitivas – envolvem a produção desse discurso. Podemos daí depreender que os discursos gerados pelos ombudsmen, sejam eles internos ou externos às empresas, geram diferentes impactos nos distintos atores e que a própria realização dos produtos de sua responsabilidade vão depender intrinsecamente da amálgama de relações que estabelecem, seja dentro da empresa ou fora dela.

Essa complexidade influencia na maneira como o ombudsman se expressa, bebendo de fontes diversas e a partir das suas próprias experiências. Nesse sentido, os discursos do ombudsman podem se aproximar inclusive dos de um escritor de literatura ficcional, dado que

o sujeito do discurso literário não fabrica o material com que trabalha. Esse material existe independentemente dele e dele receberá uma dada ordenação. Essa ordenação tem implícita uma rede de relações que possibilitará que os fatos, ordenados, tenham um outro significado: o significado que lhe foi atribuído pelo artista na obra literária. Assim também acontece com a palavra, matéria-prima da literatura: o escritor não precisa criar outras palavras, diferentes das que circulam no cotidiano, para garantir a dimensão artística dessa matéria-prima; basta que ele teça, através delas, relações que configurem uma realidade nova – a da obra literária. Deslocando os fatos, mediante novas relações, e imprimindo às palavras, enquanto habitantes da obra literária, novos sentidos, o escritor produz uma *outra verdade*. (BACCEGA, 2012, p. 128).

Mas, diferentemente de um escritor literário, o discurso do ombudsman não tem a pretensão de fornecer uma verdade alternativa aos fatos, mas sim caminhar para uma “construção social da realidade” (BERGER e LUCKMAN *apud* FRANZONI, 2010, p. 385). Nesse sentido, ele se aproxima, e muitas vezes se mistura, ao discurso do jornalista, já que

os jornalistas têm um papel socialmente legitimado e institucionalizado para construir a realidade social como realidade pública e socialmente relevante. [...] o jornalismo só se firma como um gênero discursivo, socialmente legitimado para falar do que lhe é exterior – dos acontecimentos do mundo –, a partir do entendimento de que o discurso por ele produzido é verdadeiro. (FRANZONI, 2010, p. 85).

As noções de credibilidade e de independência estão intrínsecas também na figura do ombudsman, e talvez ainda com mais força do que no caso dos jornalistas, já que está implícita na função o fator de representação da participação do público que a ele demanda. Essa aproximação se configura a partir da construção do “efeito de verdade”

(CHARAUDEAU *apud* FRANZONI, 2010, p. 383) e de ações institucionalizadas por meio de um “ritual” (FOUCAULT *apud* FRANZONI, 2010, p. 386). Nesse sentido,

[...] o ombudsman apropria-se de estratégias, construídas pelas próprias práticas profissionais e que são reconhecidas pelos demais membros do grupo do qual ele faz parte, para legitimar seu lugar institucional. Constata-se, assim, que este espaço é legitimado como um lugar de reestabelecimento de uma verdade consensual, consolidada através do controle, da correção e da adequação dos discursos jornalísticos identificados [...] como dissonantes. (FRANZONI, 2010, p. 388)

Como veremos no desenvolvimento desta tese, essas dissonâncias podem ser identificadas nos diversos produtos gerados a partir do discurso dos ombudsmen, em relações que ele estabelece com diversos atores, e não só com os profissionais de comunicação.

## **2.2. Descrição dos métodos e técnicas utilizados**

A elaboração desta pesquisa envolveu a utilização de uma série de métodos e técnicas quantitativos e qualitativos que permitiram uma sistematização e interpretação dos dados disponíveis. Para isso, várias etapas precisaram ser cumpridas durante os quatro anos de desenvolvimento da tese. Em um primeiro momento, foram necessários esforços para o mapeamento do universo teórico e empírico da pesquisa, por meio principalmente de um levantamento bibliográfico e normativo vinculados ao objeto, bem como da produção administrativa e midiática dos ombudsmen da EBC e da RTP, desde a inauguração dos serviços. Em uma segunda etapa, foi preciso encontrar formas de categorizar o material recolhido e de coletar as entrevistas. Após essa categorização, foi possível sistematizar a análise discursiva do *corpus* recortado, incluindo os documentos normativos e administrativos, a literatura científica e contextual, o material midiático e as entrevistas. Enfim, a partir dessa análise foi possível proceder na preparação do estado da arte da pesquisa.

### **2.2.1. Aplicação das fases da Hermenêutica de Profundidade**

As três fases estão presentes durante todo o processo da pesquisa e estão em constante diálogo entre si. A tabela a seguir detalha os métodos e materiais a serem utilizados nesta pesquisa, com base nas fases de análise formal da HP:

**Tabela 1** – Análise com base na Hermenêutica de Profundidade

FASE DA PESQUISA	MÉTODOS	CORPUS
<b>ANÁLISE SÓCIO HISTÓRICA</b>	Análise Documental	- Documentos normativos (leis e regulamentações); - Relatórios dos provedores e ouvidores (2006-2017).
	Análise de Conteúdo	Dados quantitativos e qualitativos sobre a produção midiática da Ouvidoria da EBC (2009-2017) e dos Provedores da RTP (2006-2017).
	Revisão Bibliográfica	Produção científica e livros que apontam aspectos teóricos e práticos relacionados a: a. Ombudsman de Mídia; b. Comunicação Pública; c. Accountability d. Metodologia de Pesquisa em Comunicação.
	Entrevistas semi-abertas	Realização e sistematização de depoimentos e entrevistas com 24 atores envolvidos com o tema: a. Provedores da RTP, ouvidores da EBC e funcionários desses setores; b. Membros de órgãos sociais e administrativos das empresas, bem como de órgãos reguladores; c. Pesquisadores especialistas.
<b>ANÁLISE DISCURSIVA</b>	Análise textual dos produtos administrativos, midiáticos e das entrevistas	Análise crítica textual, processual e sociocultural a partir de um recorte do universo da pesquisa: a. Análise temática dos produtos midiáticos, entre programas de rádio, televisão e colunas da internet; b. Análise textual dos 34 relatórios anuais produzidos pelos ombudsmen entre 2006 e 2017; c. Análise do contexto sócio-histórico associado aos ombudsmen a partir de depoimentos coletados e do material contextual disponível.
<b>INTERPRETAÇÃO DA DOXA</b>	Seleção, categorização, sistematização e interpretação do material recolhido.	Todo o <i>corpus</i> da pesquisa.

Fonte: elaboração própria.

#### 2.2.1.1. Análise sócio-histórica

O objetivo desta fase é dar um panorama sobre as práticas adotadas pelos ouvidores da EBC e pelos provedores da RTP desde o princípio da atuação desses serviços, levando em consideração suas especificidades e os contextos que os envolvem. A análise baseia-se na identificação, na interpretação e na reconstrução de aspectos estruturais e conjunturais da

aplicação desses instrumentos como políticas públicas de comunicação, levando em conta a metodologia utilizada por Murilo César Ramos (2010) no âmbito da economia política das políticas públicas:

A discussão, formulação e implementação de políticas públicas compreende uma complexa dinâmica entre estrutura e conjuntura, ou seja, entre invariâncias e variâncias de ordem institucional, sócio-cultural e político-econômica; a compreensão e o domínio dessa dinâmica são essenciais para o êxito das políticas públicas. (p. 1).

A partir dessas análises, foi possível identificar funções que esses ombudsmen desempenham e parâmetros para a sua atuação em distintos contextos, bem como relações que estabelecem com distintos atores. Para isso, foi feito um levantamento de material em quatro categorias: 1) Documentos normativos em diversos níveis (principalmente legislações e normas internas); 2) relatórios produzidos pelos ombudsmen da EBC (mensais, bimestrais, trimestrais e anuais) e da RTP (anuais) entre 2006 e 2017; 3) Referências teóricas, metodológicas e contextuais sobre o tema (livros, artigos científicos, notícias, páginas na *web*); 4) Informações sobre os conteúdos midiáticos produzidos pelos ombudsmen entre setembro de 2006 e dezembro de 2017; 5) depoimentos de atores envolvidos com o tema. Esses conteúdos foram categorizados a partir da organização de tabelas no software *Excel*, que permite a análise quantitativa dos dados e a organização em gráficos e tabelas dinâmicas.

#### 2.2.1.2. Análise discursiva

A fase de análise discursiva desta tese baseia-se em um estudo interpretativo dos discursos presentes nas entrevistas realizadas e nos produtos midiáticos e administrativos veiculados pelos ombudsmen da EBC e da RTP. A análise quantitativa e qualitativa dos produtos administrativos (relatórios) e midiáticos (programas e colunas) e das entrevistas realizadas visa promover um estudo ao mesmo tempo objetivo e interpretativo, levando em conta discursos produzidos em determinados momentos históricos para atores específicos. A análise das entrevistas permite reunir informações mais subjetivas em momentos históricos diferentes daqueles em que os produtos foram realizados.

A partir dessa proposta, é possível identificar o quê, como, com que objetivo, em que contexto e para quem falam os ombudsmen, principalmente por meio de seus discursos midiáticos e administrativos. Além disso, pode-se entender que relações estabelecem com diversos atores a partir de suas práticas. A análise, disponível no item 6.3. desta tese,

envolveu etapas baseadas naquelas utilizadas por Rita Fernandes e Vidomar Filho (2009) para a Análise Crítica do Discurso de colunas de ombudsman de jornais:

- 1) Estudo das formas de apresentação dos produtos;
- 2) Identificação das vozes presentes em cada uma das edições, por meio da “mobilização de dizentes” (p. 90);
- 3) Análise textual das estratégias de construções simbólicas manifestadas nas peças;
- 4) “Construção de identidades” (p. 101), ou seja, de que forma estão representados os diferentes atores no espaço discursivo proposto.

Esses passos foram seguidos levando em conta as diferenças de linguagens dos dados coletados. Para isso, foi necessário um tratamento do material, que levou em conta critérios que pudessem padronizar parâmetros de comparação.

#### 2.2.1.3. Interpretação e Reinterpretação

Com os dados sistematizados, foi possível realizar uma reinterpretação de todo esse discurso para a construção deste relatório. A partir desses dados e dessa categorização, foi possível realizar uma reinterpretação desses discursos e formulação de referenciais teóricos que compõem o conteúdo desta tese. A organização da estrutura da tese e da exposição dos argumentos é uma fase intrínseca a esse processo. Para isso, buscamos principalmente identificar os perfis de cada um dos profissionais que atuaram como ombudsman nas duas empresas no período analisado. Essa análise é detalhada no item 7.2.

#### 2.2.2. Apresentação do *corpus* da pesquisa

Para a realização desta tese foram analisadas diferentes formas discursivas pré-interpretadas, produzidas *a priori* ou em razão da pesquisa. Essas peças se dividem em: 1) material bibliográfico; 2) material normativo; 3) produção administrativa dos ombudsmen da EBC (2008 a 2017) e da RTP (2006 a 2017); 4) produção midiática veiculada dos ombudsmen da EBC (2008 a 2017) e da RTP (2006 a 2017); e 5) entrevistas em profundidade.

Com relação ao material bibliográfico, a pesquisa se centrou em uma busca priorizando a produção específica sobre os ombudsmen de mídia, incluindo teses, dissertações, monografias, artigos científicos, livros acadêmicos e livros escritos a partir das experiências de ombudsmen. Também foi necessária a busca por uma bibliografia de campos

que compõem o escopo da pesquisa, e para isso foi selecionada literatura científica que se enquadrasse nas seguintes categorias: a) Ombudsman de Mídia; b) Comunicação Pública; c) Accountability, com foco nas Políticas Públicas de Comunicação, nos mecanismos de participação social, na crítica da mídia e na educação para a mídia; d) Metodologia de Pesquisa em Comunicação, com foco na Hermenêutica de Profundidade e na Análise do Discurso.

Para o material normativo foram priorizadas as leis e regulamentos que definem a Ouvidoria da EBC e os Provedores da RTP. Esse material foi tratado de forma a se fazer uma comparação entre as normas existentes nos dois países para caracterizar a figura dos ombudsmen em empresas de comunicação pública. Além disso, foram incluídas na pesquisa as normas relativas à criação e às mudanças das empresas públicas de comunicação no Brasil e em Portugal. Esses documentos auxiliaram na interpretação dos momentos de transformação dessas empresas e na própria conceituação da comunicação pública nos dois contextos.

Com relação às entrevistas semi-abertas em profundidade, a maior parte foi produzida pelo próprio pesquisador por meio de gravação direta. Essas gravações foram transcritas e analisadas conforme categorias de interesse para o tema do trabalho. Em outros casos, foram resgatados depoimentos colhidos em outras oportunidades antes do início da tese, pelo orientador. Algumas delas já publicadas em outros suportes. Ainda em outras oportunidades, depoimentos por escrito enviados por correio eletrônico tiveram o texto armazenado e analisado. O discurso presente nas entrevistas é importante para ressaltar questões contextuais e subjetivas que não tenham sido registradas nos produtos midiáticos e administrativos. Foram entrevistadas todas as pessoas que ocuparam o cargo de Ouvidor-Geral na EBC e de Provedor (do Ouvinte e do Telespectador) na RTP desde a criação das funções até o final de 2017, além de atores relacionados ao contexto de funcionamento das iniciativas, tais como: funcionários das ouvidorias; membros de órgãos de participação internos e externos às empresas; gestores das empresas; e pesquisadores do tema. A tabela abaixo especifica os atores entrevistados para esta tese.

**Tabela 2 – Entrevistas coletadas**

<b>Categoria</b>	<b>País</b>	<b>Nome</b>	<b>Função</b>
Ombudsmen	Portugal	José Manuel Paquete de Oliveira	Ex-Provedor do Telespectador da RTP
		José Carlos Abrantes	
		Jaime Fernandes	

		Jorge Wemans	Provedor do Telespectador da RTP
		José Nuno Martins	
		Adelino Gomes	Ex-Provedor do Ouvinte da RTP
		Mário Figueiredo	
		Paula Cordeiro	
		João Paulo Guerra	Provedor do Ouvinte da RTP
	Brasil	Laurindo Leal Filho	Ex-Ouvidor Geral da EBC
		Regina Lima	Ex-Ouvidora Geral da EBC
		Josefi Marques	
Membros de órgãos de participação social	Portugal	Manuel Coelho da Silva	Presidente do Conselho de Opinião da RTP
		Manuel Pinto	Ex-membro do Conselho Geral Independente da RTP
		Tânia de Morais Soares	Diretora do Departamento de Análise de Media da ERC
	Brasil	Rita Freire	Ex-presidenta do Conselho Curador da EBC
		Guilherme Strozi	Ex-membro do Conselho Curador da EBC
Funcionários das ouvidorias	Portugal	Viriato Teles	Assistente dos Provedores da RTP
	Brasil	Tiago Salvador Martins	Funcionário da Ouvidoria da EBC
Dirigentes das empresas	Portugal	Gonçalo Reis	Presidente da RTP
		Nuno Artur Silva	Membro do Conselho de Administração da RTP
	Brasil	Tereza Cruvinel	Ex-presidenta da EBC
Pesquisadores	Portugal	Joaquim Fidalgo	Especialista em Ética e Deontologia da Mídia e ex-ombudsman de mídia
	Espanha	Carlos Maciá-Barber	

**Fonte:** elaboração própria.

Quanto à produção administrativa, vale ressaltar diferenças com relação aos dois setores. No caso da Ouvidoria da EBC, foram encontrados relatórios públicos mensais, bimestrais, trimestrais e anuais produzidos entre 2008 e 2017. Os Provedores da RTP produziram anualmente um relatório para a rádio e outro para a televisão, de 2006 a 2017. A fim de estabelecer uma paridade na análise desses documentos, optou-se por fazer a análise formal dos relatórios anuais. No total, foram computados 24 relatórios produzidos pelos Provedores da RTP (12 dos provedores do ouvinte e 12 dos provedores do telespectador) e 102 relatórios produzidos pela Ouvidoria da EBC (10 deles anuais, 08 trimestrais, 15 bimestrais e 69 mensais). Não foram consideradas para o escopo desta pesquisa aquelas comunicações feitas internamente pelos ombudsmen às empresas, tais

como os Boletins internos da Ouvidoria da EBC. Essa opção justifica-se pelo volume de dados produzidos e pelo foco nos discursos dos ombudsmen que possam ser acessados por todos os atores simultaneamente.

Para a análise do conteúdo midiático produzido pelos ombudsmen, foram consideradas as peças<sup>15</sup> radiofônicas, televisivas e escritas veiculadas desde a criação dos setores até dezembro de 2017. O acesso a grande parte desse material foi facilitado por meio da disponibilização das peças em plataformas digitais das empresas. No caso da RTP, a maioria dos programas de rádio (*Em Nome do Ouvinte*) e de televisão (*Voz do Cidadão*) está disponível na *RTP Play*<sup>16</sup>, com exceção dos programas de rádio produzidos nas duas primeiras gestões da provedoria do ouvinte (José Nuno Martins e Adelino Gomes)<sup>17</sup> e dos programas televisivos produzidos nas gestões de José Manuel Paquete de Oliveira, que estão disponíveis na *RTP Arquivos*<sup>18</sup>. No caso da Ouvidoria da EBC, os programas televisivos (*O Público na TV*) estão disponíveis no canal da Ouvidoria no *Youtube*<sup>19</sup>, incluindo as reprises. Para o escopo desta pesquisa foram considerados apenas uma versão de cada episódio reprisado. Apenas uma parte dos programas de rádio produzidos pela Ouvidoria da EBC (*Rádio em Debate*), entre fevereiro de 2009 e dezembro de 2013, está disponível em plataformas virtuais da empresa. Para o acesso aos programas veiculados foi necessário abrir uma demanda na própria Ouvidoria, que encaminhou o pedido à área responsável da empresa, a qual disponibilizou os arquivos. Parte desses arquivos está disponível em HD físico, outra parte na Radioagência Nacional<sup>20</sup>. Uma outra parte dos arquivos, incluindo roteiros dos programas, está disponível em um *blog*<sup>21</sup> criado pelos integrantes do Termo de

---

<sup>15</sup> Nesta tese, optamos por utilizar o termo peças para nos referirmos aos produtos midiáticos realizados pelos ombudsmen, tais como os programas televisivos e radiofônicos e as colunas na internet.

<sup>16</sup> Disponível em <http://rtp.pt/play>, acesso em: 03 out. 2018.

<sup>17</sup> O relatório do ano de 2010 do ex-provedor do ouvinte da RTP Mário Figueiredo aponta e reclama que “anomalias informáticas” deixaram indisponíveis os programas das duas primeiras gestões nos servidores da RTP (FIGUEIREDO, 2011, p. 25 e 26). Parte dos programas produzidos nessas gestões foi transcrita e disponibilizada na íntegra nos relatórios anuais, outros relatórios contêm apenas o resumo dos programas perdidos.

<sup>18</sup> Disponível em <https://arquivos.rtp.pt/programas/a-voz-do-cidadao/page/1/#filters>, acesso em: 19 fev. 2019.

<sup>19</sup> Disponível em: <http://youtube.com/ouvidoriadaebc>, acesso em: 03 out. 2018.

<sup>20</sup> Disponível em: <http://radioagencianacional.ebc.com.br/>, acesso em 02 out. 2018.

<sup>21</sup> Disponível em <http://ouvidoriaebc.blogspot.com>. Acesso em 02 out. 2018.

Cooperação entre a Ouvidoria da EBC e a Universidade de Brasília entre 2008 e 2012 para a produção do Rádio em Debate<sup>22</sup>.

Essa amostra foi contabilizada e categorizada a partir das seguintes informações básicas: código de identificação; data de veiculação; gestão (nome do ombudsman responsável); empresa (EBC ou RTP); mídia (TV, Rádio ou Coluna); título/tema da peça; resumo do conteúdo da peça; categoria de análise (Ombudsman, Conteúdo, Comunicação ou Organizacional)<sup>23</sup>. Essa seleção e categorização possibilitou uma base para as análises quantitativas, que deram suporte ao recorte dos produtos para as análises qualitativas.

---

<sup>22</sup> De acordo com dados publicados anteriormente, “durante 175 semanas [...] foram produzidas e veiculadas mais de 250 edições do *Rádio em Debate*.” (PAULINO e SILVA, 2013, p. 62) Esse número estima a veiculação de peças modificadas ou realizadas exclusivamente para atender às especificidades de cada emissora da EBC. Para a quantificação dos programas para esta pesquisa, consideramos apenas as peças “padrão” veiculadas na maioria das emissoras.

<sup>23</sup> Essas categorias são detalhadas no item 6.3. desta tese.

## PARTE II – REFERENCIAL TEÓRICO E CONTEXTO

### 3. A CONSTRUÇÃO DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA

Este capítulo é um dos cerne desta tese, onde são elaborados conceitos chave para a compreensão do papel do ombudsman na comunicação pública e para entender como essa função se desenvolve no contexto luso-brasileiro. Para isso, primeiramente situamos a construção do conceito de comunicação pública no Brasil e em Portugal, principalmente através da mirada de autores latino-americanos e europeus. Buscamos nos aprofundar em enfoques conceituais que mostram a evolução dos preceitos de cidadania por meio dos vários níveis de participação e como se dá, na mídia e nos seus mecanismos participativos, a representação e a mediação dos diversos atores da sociedade civil. Optamos, nesta tese, por utilizar a expressão comunicação pública para denominar as empresas que oferecem serviço de produção e distribuição de conteúdos midiáticos sem fins lucrativos e que ofereçam mecanismos de autonomia frente aos interesses estatais. Necessária se faz essa distinção, uma vez que

o debate sobre comunicação pública abrange distintos campos de conhecimento e de práticas sociais e profissionais. As áreas de comunicação organizacional e de relações públicas e privadas desenvolvem ações estratégicas dirigidas a públicos específicos, com instrumentos de comunicação, em defesa do interesse público. De modo complementar, os poderes executivo, legislativo e judiciário, que constituem o Estado, também se valem de estruturas profissionais capazes de informar e estabelecer comunicação pública como a própria tradução de democracia. Como espaço de visibilidade, os meios de comunicação de massa são essenciais à consecução da comunicação pública, assim como defendem interesses públicos e, também, os privados. (KUNSCH, 2011, p. 15).

Nesse sentido, entendemos que esse conceito consegue abarcar satisfatoriamente as iniciativas analisadas, uma vez que abrange os serviços prestados por meio das mais diversas plataformas (o que o termo radiodifusão pública, por exemplo, não alcança). Aliás, o próprio termo radiodifusão pública não é tão consensual hoje entre os autores como era no passado, conforme explica Joaquim Fidalgo:

No princípio, o Serviço Público de Televisão (SPT) – ou, mais latamente, o *Public Service Broadcasting*, por incluir também a rádio – era relativamente fácil de definir e aceitava-se de modo bastante consensual. O seu aparecimento, com os contornos que nos fomos habituando a identificar, costuma associar-se à criação da BBC, no Reino Unido, em 1926, cujo carácter pioneiro acabou por servir, em boa medida, de “padrão” e modelo orientador para os diversos países do espaço europeu. [...] Sucedia isto num contexto particular, tanto em termos políticos como tecnológicos, quando parecia óbvio que se cometesse ao Estado a gestão completa de um bem público valioso e escasso – o espaço radioelétrico –, e também que se esperassem dele os avultados financiamentos necessários à promoção e aproveitamento massivo desse novo meio de comunicação que era a televisão.

Seria, assim, mais uma “televisão pública” (por contraposição a “privada”) do que um “serviço público” com a significação vasta e multifacetada que hoje se lhe atribui [...]. (FIDALGO, 2005, p. 23).

Poderíamos, de forma alternativa, utilizar a expressão Serviço Público de Mídia (SPM), mas, como argumentado por Fidalgo, o próprio conceito de serviço público pode ter associações diversas conforme o contexto em que se circunscreve. Por isso, entendemos que a expressão comunicação pública abrangerá as noções que expressaremos nos próximos capítulos.

### **3.1. A busca pela construção do público**

Para compreender e debater o amplo conceito de comunicação pública é preciso que voltemos à própria noção de cidadania e à sua dinâmica de construção por meio de mecanismos participativos. Isso passa também por entender de que forma uma das pontas (quem demanda) desses mecanismos são vistas e representadas pela outra ponta (quem é demandado) e pelas ferramentas (quem media as demandas). Nesse sentido, buscamos explicar nas próximas páginas o papel do público e das audiências na construção dos conteúdos midiáticos. Entender como são vistos e construídos esses grupos – se como cidadãos, consumidores, audiências, públicos – nos ajudará a perceber a própria função da comunicação pública. Discutir e distinguir esses conceitos nos permitirá também entender um pouco mais sobre a função do ombudsman de mídia e a sua atuação em instituições que prestam o serviço de comunicação pública. Perceber os limites e possibilidades de cada uma dessas acepções é algo essencial para compreendermos que papel pode cumprir ou não essa figura.

Começemos pelas reflexões de Néstor García Canclini (1999) sobre os conflitos multiculturais gerados pela globalização e como isso influencia na conformação de consumidores e cidadãos nas diversas culturas interconectadas. Para o autor, a globalização não é um simples processo de homogeneização, onde toda a população é vista como uma massa, mas sim um reordenamento das diferenças e desigualdades percebidas nos vários contextos. Isso é o que ele denomina como *multiculturalidade* (p. 11 e 12). Nesse processo de interconexão entre diversas realidades distantes geograficamente, trocamos saberes e modos de agir, e nos diversos contextos essa multiculturalidade é vista de maneira diferenciada. A partir de um pensamento com a mirada latino-americana, Canclini compreende que aprendemos com a tradição europeia como sermos cidadãos e a cultura estadunidense nos reduziu a consumidores, isso faz com que a nossa própria participação

social seja organizada mais por meio do consumo do que pelo exercício da cidadania (p. 13 e 14). Para o autor, por exemplo,

na América Latina o que se tem chamado de pluralismo ou heterogeneidade cultural é entendido como parte da nação, enquanto no debate estadunidense, como explicam vários autores, ‘multiculturalismo significa separatismo’. (CANCLINI, 1999, p. 22).

Nesse processo de interiorização de uma noção de consumo individualizado, unido à descrença da população nas instituições políticas, acabamos nos agarrando ao que nos passam os veículos massivos de comunicação como forma de entendermos a nossa condição na sociedade, ao invés de participarmos em espaços formais representativos (*idem*, p. 37). Isso não necessariamente muda com a evolução das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) – incluindo as mídias sociais administradas por empresas privadas – que, apesar de permitirem uma maior interconexão entre as redes de informação e opinião, podem tornar os conteúdos mais segmentados, direcionados e individualizados, reforçando esse separatismo inerente à noção do consumo.

A chave para unir as noções de consumo e cidadania, segundo Canclini, está na desconstrução das ideias de que consumidores não atuam em função da racionalidade e de que cidadãos são guiados apenas pela ideologia (*idem*, p. 45). O autor propõe que esse processo de desconstrução inclua a

passagem do cidadão como representante de uma opinião pública ao cidadão interessado em desfrutar de uma certa qualidade de vida. Uma das manifestações desta mudança é que as formas argumentativas e críticas de participação dão lugar à fruição de espetáculos nos meios eletrônicos, em que a narração ou simples acumulação de anedotas prevalece sobre a reflexão em torno dos problemas, e a exibição fugaz dos acontecimentos sobre sua abordagem estrutural prolongada. (*Idem*, p. 46 e 47).

Nesse sentido, é preciso primeiro que tenhamos consciência da nossa condição como cidadãos, mas também como consumidores, e que construamos partir daí espaços midiáticos, formais e informais, que repensem as nossas formas de exercer a nossa cidadania. No seio dessa transformação está a uma “tentativa de reconceber o público” que não esteja exclusivamente vinculada aos mecanismos formais do Estado, mas que tampouco esteja diluída apenas nas ações da sociedade civil, já que a construção da esfera pública<sup>24</sup> inclui a tensão entre esses dois movimentos (*idem*, p. 277). Essa dinâmica, para Canclini, deve dar-se de forma integrada entre os vários países do globo, e não apenas separadamente em cada

---

<sup>24</sup> Ver mais em HABERMAS, Jürgen. **Mudança estrutural da esfera pública**: investigações quanto a uma categoria da sociedade burguesa. Tradução: Flávio R. Kothe. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003. 398p.

contexto (*idem*, p. 280), é por isso que ações comparadas contribuem para o fortalecimento das construções individuais.

É nessa perspectiva que o pesquisador colombiano Omar Rincón (2002) acredita em

uma utopia segundo a qual os públicos passam de meros espectadores da “função televisiva”, para uma posição de interlocutores, que nos permita nossa reconstituição como sujeitos históricos, cidadãos e membros ativos e criativos de nossa própria cultura; que nos permita ser sujeitos que interagem de maneira inteligente, produtiva e crítica com relação à tevê (p. 26).

Noção essa que poderia ser estimulada, na visão de Rincón, pelo desenvolvimento das iniciativas dos veículos, e conflui com o próprio papel da comunicação pública. Nessa mesma linha de pensamento, o cientista social francês Daniel Dayan e o pesquisador português (e ex-provedor da RTP) José Carlos Abrantes (2006) entendem os públicos como “noções ideais” e, ao mesmo tempo, como “realidades sociológicas que podemos observar, frequentar ou medir” (p. 23 e 24). Os autores também levam em conta a multiplicidade desses públicos, não só pelos seus valores e interesses, mas também pela sua própria estrutura, o que denomina como “atributos constituintes”. Nesse sentido, ele diferencia as noções de *público* e *audiência*:

As ‘audiências’ – contrariamente aos públicos – existem apenas no papel. Não envolvem sociabilidades, performances, sentimentos de identidade, rituais em que o pertencer seja afirmado ou reforçado. São espectadores somados a outros espectadores, espectadores no plural. Se tais espectadores são ditos representativos, a sua representatividade não tem nada de autónomo. Esta representatividade é-lhes atribuída do exterior. É por isso que as audiências não falam nem podem falar, a menos que sejam animadas por ventríloquos. Os sintomas não falam em nome da doença. É o médico que fala. (ABRANTES e DAYAN, 2006, p. 24).

Para Abrantes e Dayan, as audiências são representações homogeneizadas em números de um público que só pode ser observado na prática e a partir das suas multiplicidades. Essa multiplicidade dá aos públicos um carácter subjetivo que o torna um “personagem fictício” que requer visibilidade – uma visibilidade difícil de ser encontrada, dada essa complexidade e multiplicidade. É nesse sentido que é necessário nos atentarmos para as várias formas de observar esse público, já que correm o risco de se perderem em categorizações limitantes e se tornarem “não-públicos” (*idem*, p. 25).

Vai nessa mesma linha o pensamento de Luiz Martins da Silva (2013) quando explica que não só os públicos, mas também os produtores de conteúdo e os gestores, têm faces diversas:

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 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. (p. 71).

Abrantes e Dayan (2006) trazem outra importante diferenciação sobre o conceito de *público*. Segundo ele, a palavra “pode apresentar-se como um substantivo ou como um adjetivo” (p. 30). A primeira acepção, como substantivo, define esses grupos múltiplos e complexos que se apresentam como realidades sociológicas. Por outro lado, como adjetivo, estaria ligado a um caráter contrário daquele denominado como privado. Além disso,

a noção de público consiste não apenas em ver, mas em ser visto. Todo o público remete assim para um outro público que o observa. Existem ‘maneiras de estar em público’, como existem maneiras de estar à mesa. É patente que os públicos se constituem, diferenciando-se de outros públicos. Noutros termos, ser um público é entregar-se a uma performance. Esta performance pode ser consensual ou polêmica, mas não pode ser invisível. Por conseguinte, não são públicos o que vemos emergir, independentemente da sua vontade, nos escritos dos especialistas. Os públicos não irrompem do reino das sombras, eles não precisam de pitonisas para se exprimir. (*Ibidem*).

Vemos que, para esses autores, a noção de público está automaticamente vinculada a uma postura ativa e de visibilidade. Ou seja, para eles, o *público* naturalmente participa e é representado, ao contrário da *audiência*, que esconde esse lado participativo, tornando-se um “duplo obscuro do público” (ABRANTES e DAYAN, 2006, p. 32). Por isso, o público é um conceito que se constrói por meio de um processo que vai desde a sua estruturação até a sua interação com os meios de produção:

[Primeiro,] Ele supõe um certo tipo de sociabilidade e um mínimo de estabilidade. Em segundo, esta sociabilidade acompanha-se de uma capacidade de deliberação interna. Em terceiro, um público dispõe de uma capacidade de *performance*. Procede a apresentações de si próprio frente a outros públicos. Em quarto, tais apresentações de si próprio implicam os seus autores. Elas são “comissivas”. Um público manifesta uma disposição para defender certos valores, referindo-se a um bem comum ou a um universo simbólico partilhado. Em quinto, um público é capaz de traduzir os seus gostos em exigências [...]. Por fim, um público só pode existir sob a forma reflexiva. A sua existência passa por uma capacidade de se auto-imaginar, pelos modos de representação do colectivo, por ratificações de pertença. (*Ibidem*).

De maneira oposta, a audiência é medida a partir da sua reatividade – por um objetivo imposto, e não naturalmente – e os supostos públicos estariam escondidos nas massas de audiências, têm possibilidades de se transformarem e seriam compostos pelas mesmas pessoas que conformam a audiência. A diferença está no olhar que se coloca sobre elas e na sua capacidade de se manifestar como cidadãos.

Na visão de Denis McQuail (1997), o conceito de *audiência* pode ser visto por diferentes ângulos, já que é ao mesmo tempo “um produto do contexto social [...] e uma

resposta para uma padronização particular do provimento de mídia” (p. 2, tradução nossa). Para o autor, essa conceituação pode ser feita em diferentes termos e dimensões: por lugar, por pessoas, pelo tipo de veículo, pelos conteúdos, pelo tempo. Segundo McQuail, assim como o conceito de *massa* é fruto das condições geradas pela sociedade industrial urbana, a noção de *público* se associa aos contextos contemporâneos de construção da democracia (p. 6), e essa é uma das razões pelas quais considera as *audiências massivas* como um conceito que limita a descrição da realidade, acentuando características que buscam alimentar a produção massiva de conteúdo. Porém, para ele, o problema não está em que existam massas, mas sim em que as audiências sejam tratadas como massas.

Segundo McQuail, a noção de audiência também pode mudar conforme a maneira como é categorizada. A partir dos anos 1950 estudiosos passaram a substituir o conceito de *massa* pela noção de *grupo*, que estaria mais relacionada a interesses comuns entre pessoas da sociedade, considerando também as relações exercidas entre elas. Além disso, segundo ele, a mídia pública e alternativa tende a ver a audiência com características típicas de um público em construção, incluindo as diversidades inerentes a esse conceito. Por isso, ele explica que “a relação entre remetente e destinatário é central para qualquer consideração do conceito de audiência da mídia” (MCQUAIL, 1997, p. 109, tradução nossa).

Portanto, é possível afirmar que a noção de consumidores e cidadãos se constitui tanto na forma como nos organizamos como na maneira como somos induzidos a nos organizarmos. Num sentido mais amplo, poderíamos separar as instituições como públicas ou privadas pela forma como induzem o seu público a se organizar, consumir e exercer a sua cidadania. Os conceitos de público e privado debatidos por Jean-Jaques Rousseau, em 1762, e atualizados por Jürgen Habermas, em 1961, podem nos ajudar a fazer essa diferenciação. De acordo com Marcelo Martins Eulálio (2010), a concepção de público e privado tem pontos em comum e distinções nas obras dos dois autores:

Enquanto para Rousseau a noção de público reside na pólis, no coletivo e no corpo político, noção esta que é consequência do pacto social, Habermas defende um conceito de esfera pública que decorre do surgimento e ascensão da burguesia. Essa esfera pública é vista como um local de disputa entre os princípios divergentes de organização da sociabilidade. A esfera pública se configura como o lugar de deliberação e mediação entre a sociedade civil e o Poder Público. Além disso, no setor privado, também está abrangida a noção de “esfera pública”, pois ela é uma esfera pública de pessoas privadas. A esfera privada compreende a sociedade civil e o Estado o “poder público”. Daí o público ser sinônimo de estatal. O Estado deve o atributo de ser público à sua tarefa de promover o bem público, o bem comum a todos os cidadãos. (EULÁLIO, 2010, p. 47).

Segundo essas acepções, o que distingue o público do privado é a forma como o interesse comum se estabelece na sociedade: por meio da simples somatória de experiências, crenças e interesses individuais (privado); ou pela geração de um movimento coletivo fruto de disputas e debates que contemplem a diversidade de pensamentos (público).

Com base nessas ideias, é possível concluir que a conformação desse *público* na mídia envolve não só o desenvolvimento de ferramentas de participação ativa, mas também uma formação dos atores envolvidos no processo. Por isso, a construção do público passa por vários movimentos, que envolvem diversos atores, entre eles:

- 1) *Mediadores*, como gestores de políticas públicas e mecanismos de participação social. A busca pela formação de uma esfera pública e da participação social vem a partir da tensão entre as iniciativas do Estado, do mercado e dos vários setores da sociedade civil. Essa formação passa pela constituição de mecanismos de participação que possam estabelecer uma conexão entre os vários atores envolvidos no processo de comunicação;
- 2) *Receptores*: públicos, audiências, consumidores e cidadãos. Na ponta da recepção, é necessário estimular o empoderamento das audiências de forma que possam ter consciência sobre a sua condição como receptores – e também produtores – de conteúdo e consigam transformá-la, por meio de mecanismos de participação possíveis (formais e informais) em uma postura ativa e cidadã. A educação para, pela e com a mídia (BÉVORT e BELLONI, 2009) tem grande contribuição nessa transformação;
- 3) *Produtores de informação*, como jornalistas e outros profissionais da área de comunicação, cujas práticas exigem o estabelecimento de um senso de responsabilização e reflexão crítica. A elaboração da transparência e a presença ética constante são fatores fundamentais para o desenvolvimento dessas ações responsáveis, que desembocarão em produtos mais consistentes, credíveis, acessíveis e didáticos.

A figura abaixo mostra as funções exercidas por cada agente nessa perspectiva:

**Figura 1** – Atores e funções na *construção do público*



Fonte: elaboração própria

### 3.2. Participação, mediação e representação

A partir desse panorama, podemos compreender que a participação dos indivíduos nas diferentes instâncias da sociedade se dá em vários níveis e depende de uma série de fatores, incluindo as relações que estabelecem. Além disso, a ação participativa dos indivíduos por meio de diversos mecanismos é só uma parte de um processo que inclui também uma mediação e uma representação dessas formas participativas.

Para Nico Carpentier e Peter Dahlgren (2011), a participação pode ser categorizada em vários níveis e vista de diversas maneiras:

Às vezes, a participação é vista, por exemplo, como mera presença, e as pessoas são vistas como participantes quando estão simplesmente sendo expostas a produtos culturais específicos (como assistir à televisão, visitar um museu ou ler um *blog*). Em outros casos, participação e consumo tornam-se impiedosamente confundidos. Mesmo simplesmente estar em um espaço social específico (como o *online*) parece às vezes já merecer o rótulo de participação, pois está implícito que estamos nos tornando parte de uma realidade cultural mais ampla, através das lógicas de socialização e/ou integração social. (CARPENTIER e DAHLGREN, 2011, p. 8, tradução nossa).

Outros podem ver também a participação como exclusiva a espaços privilegiados de ação, como mecanismos que mediam a participação. Nesses casos, para participar alguém tem que se sentir convidado ou empoderado para tal. Mas, segundo os autores,

a presença de uma cultura participativa não pode ser confundida com a própria participação e suas lógicas de relações de poder igualitárias (ou equalizadas). A participação tem uma clara dimensão material e de ação, e não pode ser reduzida à forma como pensamos ou sentimos sobre a participação. Para colocá-la em termos gramaticais simples, participar é um verbo. (*Ibidem*, tradução nossa).

Isso não elimina o fato de que possamos buscar mecanismos formais que facilitem a participação, mas, por outro lado, ações participativas não formalizadas não precisam ser ignoradas. Por isso, Carpentier (2011b) categoriza os níveis de participação em modelos democráticos minimalistas e maximalistas. Nos modelos minimalistas, a participação estaria restrita às formas representativas de poder, enquanto que nos modelos maximalistas a expressão da participação se daria de diversas formas, não dependendo exclusivamente da chancela dos que representam (p. 25).

Para ele, dialogando com as ideias de Habermas, três elementos tornam a democracia um conceito complexo: 1) a variedade e as variantes das manifestações democráticas; 2) as diferenças entre a democracia formal e ações democráticas não necessariamente institucionalizadas; e 3) a distinção entre as definições do fazer político mais estreitas, ligadas aos sistemas democráticos institucionalizados (a *política*) e as dimensões mais amplas, ligadas ao social (o *político*). Quanto às formas de representação, o autor se vale da língua alemã para explicar uma diferença crucial de duas acepções utilizadas para traduzir o termo: *Vertretung*, que significaria “falar em nome de alguém ou algo”; e *Darstellung*, que poderia ser traduzido por “defender alguém ou algo” (p. 15).

Carpentier sintetiza alguns conceitos principais em que se baseiam a teoria democrática contemporânea. Em primeiro lugar, o poder é um elemento central para a participação, tanto no nível macro (que envolve nações inteiras) quanto no nível micro (em comunidades regionalizadas). Apesar de estar presente em todas as relações, o poder deve ser relativizado, uma vez que não está distribuído de forma igualitária na sociedade e é limitado a grupos específicos. Além disso, a conceituação da participação nos diferentes contextos não é neutra, mas sim vem carregada das disputas político-ideológicas experienciadas por quem a vive e/ou analisa. Por isso, “a definição de participação não é um mero resultado dessa luta político-ideológica, mas uma parte integrante e constitutiva dessa luta” (CARPENTIER, 2011b, p. 24 e 25, tradução nossa). Outro ponto ressalta que a

participação necessita de uma ação voluntária de quem participa (não é algo que possa ser forçado) e depende da própria cultura democrática aos quais os processos estão inseridos (*idem*, p. 26 e 27).

No que diz respeito à participação na mídia, Carpentier explica que nos modelos mais minimalistas os profissionais de mídia têm um maior controle sobre os processos participativos, ficando restrito ao público os processos de acesso e interação, mas não o de participação em si. Essa mediação da participação não está isenta: tende a homogeneizar o público e pode ser direcionada para o atendimento de interesses próprios para reforçar vozes já privilegiadas. Em contextos mais maximalistas, há um equilíbrio maior entre a representação e a participação. Nesses casos, o público é representado de forma mais diversa, heterogênea (*idem*, p. 26).

Na visão de Carpentier, *participação*, *acesso* e *interação* são conceitos distintos, apesar de estarem relacionados e formarem parte de um mesmo processo inter-relacional. Segundo essa ideia, o *acesso* estaria ligado às variedades de formas de estar presente, por meio de quatro áreas: a tecnologia, o conteúdo, as pessoas e as organizações (p. 28). A *interação* estaria vinculada ao “estabelecimento de relações sócio-comunicativas dentro da esfera midiática” (p. 29). Essas relações podem se moldar de diversas formas e dependem de vários fatores que a definem, não só os atores envolvidos e seus níveis de poder, mas também os meios utilizados. Para Carpentier, essa diferenciação entre *participação*, *acesso* e *interação* é um passo essencial para compreendermos a balança das relações de poder em processos de decisão. Ele propõe, para isso, o modelo AIP (sigla para *Acesso, Interação e Participação*), exposto na tabela abaixo:

**Tabela 3** – Modelo *Acesso, Interação e Participação* (AIP)

Acesso (presença)				
	Tecnologia	Conteúdo	Pessoas	Organizações
Produção	Presença de (proto)máquinas para produzir e distribuir conteúdo.	Presença de conteúdo previamente produzido (ex. arquivos).	Presença de pessoas para criarem colaborativamente.	Presença de estruturas organizacionais e facilidades para produzir e distribuir conteúdo.
Recepção	Presença de (proto)máquinas para receber conteúdo relevante.	Presença de conteúdo (relevante).	Presença (de locais) de consumo de mídia conjunta.	Presença de estruturas organizacionais para prover <i>feedback</i> .
Interação (relações sócio-comunicativas)				

	<b>Tecnologia</b>	<b>Conteúdo</b>	<b>Pessoas</b>	<b>Organizações</b>
Produção	Uso de (proto)máquinas para produzir conteúdo.	Produção de conteúdo.	Produção colaborativa de conteúdo como grupo ou comunidade.	Produção colaborativa de conteúdo em um contexto organizacional.
Recepção	Uso de (proto)máquinas para receber conteúdo.	Seleção e interpretação de conteúdo.	Consumo coletivo de mídia como grupo ou comunidade.	Discussão de conteúdo em um contexto organizacional ( <i>feedback</i> ).
<b>Participação (codecisão)</b>				
	<b>Tecnologia</b>	<b>Conteúdo</b>	<b>Pessoas</b>	<b>Organizações</b>
Produção (e recepção)	Decisão colaborativa pela/com a tecnologia.	Decisão colaborativa sobre/com conteúdo.	Decisão colaborativa pelas/com pessoas.	Decisão colaborativa por/com política organizacional.

**Fonte:** CARPENTIER, 2011b, p. 30, tradução nossa

Complementando essas ideias, John Downing (2001), ao dissertar sobre o conceito de mídia radical<sup>25</sup>, aponta que o fator econômico também deve ser levado em consideração quando falamos em participação na mídia, já que:

O acesso à mídia é comandado não só pelos códigos que a mídia estabelecida estipula para a participação do público (*talk shows*, programas de jogos, resultados das pesquisas de opinião, “especialistas” no sistema), mas também pelo custo das tecnologias. [...] Entretanto, existem também formatos radicais que não dependem de tecnologia nem são dispendiosos, como grafite, *buttons*, camisetas, canções, teatro de rua, arte performática [...]. Se o que se deseja é que o público não seja excluído da comunicação via mídia por questões de custo, então, os formatos de baixo custo tornam-se ainda mais cruciais para a cultura e o processo democráticos. (DOWNING, 2001, p. 90 e 91).

Também versando sobre formas alternativas às perspectivas hegemônicas<sup>26</sup>, Cicília Peruzzo desenvolveu conceitos de participação popular atrelados à comunicação comunitária. A autora apresenta três modalidades de práticas participativas. A primeira delas seria a *não-participação*, ou participação passiva, na qual o indivíduo apenas consente em delegar seu poder e favorece o seu exercício autoritário. A segunda forma seria a *controlada*, em que a participação está limitada ou pode ser manipulada de acordo com os interesses da estrutura de poder estabelecido. A terceira é denominada por Peruzzo como *participação-poder*, que possibilita uma “participação democrática, autêntica e com autonomia,

<sup>25</sup> Definida por ele como o conjunto de atividades midiáticas “relativamente independente da pauta dos poderes constituídos e, às vezes se opõe a um ou mais elementos dessa pauta” (p. 39)

<sup>26</sup> Assim como Downing, Peruzzo também entende que a mídia radical, em suas diferentes formas, “expressa uma visão alternativa às políticas, prioridades e perspectivas hegemônicas”. (PERUZZO, 2007, p. 5).

possibilitando o crescimento das pessoas enquanto sujeitos e o exercício partilhado de poder.” (PERUZZO, 1991, p. 51 e 52).

A reflexão sobre conceitos ligados a participação e representação do público nos veículos de comunicação nos auxilia a entender questões ligadas ao papel exercido pelos ombudsmen de mídia. Se por um lado é possível afirmar que uma das funções desse profissional é promover a participação dos cidadãos no debate sobre os conteúdos veiculados e sobre os serviços oferecidos pelas empresas, por outro, sabemos que essa participação está limitada a diversos fatores, por exemplo às formas como as demandas são representadas e como se dá o reconhecimento do público como cidadão. Isso está atrelado também à própria forma como se desenvolvem os sistemas e/ou empresas de mídia a que o serviço de ombudsman está atrelado, e também ao contexto sociocultural em que estão inseridas.

### **3.3. Dimensões da accountability<sup>27</sup>**

Assim como os conceitos de participação e de público, o termo em inglês *accountability* é estudado e problematizado por diversos autores, e a sua construção está também vinculada ao desenvolvimento das diferentes realidades sociais. A acepção abrange aspecto de foro individual e coletivo. José Antônio Pinho e Ana Rita Sacramento (2009), resumem que

não existe um termo único em português que defina a palavra *accountability*, havendo que trabalhar com uma forma composta. Buscando uma síntese, *accountability* encerra a responsabilidade, a obrigação e a responsabilização de quem ocupa um cargo em prestar contas segundo os parâmetros da lei, estando envolvida a possibilidade de ônus, o que seria a pena para o não cumprimento dessa diretiva. (p. 1348).

O trabalho deles desenvolve as ideias apresentadas por Anna Maria Campos (1990) sobre a construção do conceito de *accountability* no serviço público. De acordo com Campos, essa evolução está intrinsecamente ligada ao amadurecimento da democracia e da cultura política, e que isso envolve aspectos tanto pessoais, de formação de cidadãos responsáveis, quanto institucionais, que exigem o fortalecimento da administração pública. Nas palavras dela:

Uma sociedade precisa atingir um certo nível de organização de seus interesses públicos e privados, antes de tornar-se capaz de exercer controle sobre o Estado. A extensão, qualidade e força dos controles são consequência do fortalecimento

---

<sup>27</sup> Por mais que essa seja uma terminologia da língua inglesa, neste trabalho optamos por não grifar o termo em itálico, uma vez que se tornou (assim como “ombudsman”) um conceito amplamente utilizado em vários países e autores concordam em que não há uma tradução exata do termo para o português, como veremos neste capítulo.

da malha institucional da sociedade civil. À medida que os diferentes interesses se organizam, aumenta a possibilidade de os cidadãos exercerem o controle e cobrarem do governo aquilo a que têm direito. Um desses mecanismos de controle seria a participação da sociedade civil na avaliação das políticas públicas, fazendo recomendações a partir dessa avaliação. O desenvolvimento da consciência popular é a primeira pré-condição para uma democracia verdadeiramente participativa e, portanto, para a accountability do serviço público. (p. 35).

Por causa da ainda imatura democracia brasileira, Campos defende que precisaremos de uma maior evolução para que consigamos construir o conceito de accountability na nossa sociedade, já que

quanto menos amadurecida a sociedade, menos provável que se preocupe com a accountability do serviço público. Portanto, não surpreende que, nos países menos desenvolvidos, não haja tal preocupação. Nem mesmo sente-se falta de palavra que traduza accountability. Quando a indigência política for superada e o tecido institucional fortalecido, é provável que surja o conceito e, só então, surja a palavra para traduzi-lo. Por enquanto, qualquer tentativa apressada de cunhar uma palavra seria desprovida de significado, pois não faria parte da nossa realidade. (*Idem*, p. 48).

Para Pinho e Sacramento (2009), apesar de ser possível notarmos evoluções significativas no desenvolvimento de políticas sociais e na criação e fortalecimento de instituição na administração pública brasileira nas últimas décadas, no que diz respeito à construção de um termo brasileiro para expressar o conceito de accountability,

a caminhada promete ser longa, principalmente porque ficou caracterizado que no Brasil o surgimento de um novo valor não necessariamente implica extinção do tradicional. Parece haver uma impressionante capacidade de superação da ordem legal muitas vezes, com extrema criatividade e inventividade, para fazer valer a velha ordem. O autoritarismo tem mostrado uma enorme capacidade de se redesenhar, se redefinir diante das mudanças institucionais e culturais a favor do aumento de accountability (p. 1364)

Quando aplicado à mídia, o conceito de accountability considera não apenas as práticas do serviço público, já que pode ser abordado a partir da responsabilização e prestação de contas dos veículos e empresas de comunicação a diversos atores da sociedade. De acordo com David Pritchard, “a accountability da mídia é o processo pelo qual espera-se ou obriga-se organizações midiáticas a prestarem contas de suas atividades aos seus constituintes<sup>28</sup>.” (PRITCHARD, 2000, p. 2, tradução nossa). O pesquisador destaca que a accountability é um processo que exige o decorrer de um período de tempo, e não simplesmente o estabelecimento de regras (ainda que estas sejam importantes para o processo). Para Pritchard, o processo de accountability da mídia passa pelos seguintes

---

<sup>28</sup> Pritchard utiliza o termo *constituent* para denominar “o indivíduo, o grupo ou a organização cuja boa vontade é importante para a organização da mídia”, incluindo audiências, anunciantes, profissionais de mídia e entes reguladores. (*Ibidem*, tradução nossa).

passos: 1) *nomeação do problema*, quando algum constituinte identifica a sua insatisfação com algum conteúdo midiático; 2) *culpabilização*, quando esse constituinte responsabiliza uma organização de mídia pelo problema; 3) *reclamação*, quando há a queixa sobre o problema à organização. A disputa que prossegue após esses passos depende de uma série de fatores que incluem a atuação dos mecanismos que as organizações dispõem para o atendimento das demandas. (*Idem*, pp. 2 a 4).

Segundo Roger Silverstone, há uma diferença em que existam instituições de mídia responsáveis e em que se desenvolva na sociedade uma cultura de accountability da mídia:

Uma mídia responsável e accountable pode ser incentivada e regulada, no entanto de forma imperfeita e vulnerável. Uma cultura de mídia responsável e accountable é outra questão, pois depende de uma cidadania crítica e letrada, e de uma cidadania, acima de tudo, crítica e letrada nas formas de mediação de massa e representação da mídia. (SILVERSTONE, 2004, p. 440, tradução nossa).

Para ele, a responsabilização mútua dos cidadãos é uma questão de humanidade e agenda moral que está no cerne da alfabetização midiática e a regulação é um instrumento técnico para garantir a accountability. Na mesma linha, Clifford Christians (1989) ressalta que a accountability é um conceito que faz parte da essência humana e que é apropriado pelas diversas instituições da sociedade, incluindo o Estado e a mídia. Os agentes, segundo ele, estabelecem relações de responsabilização em diversos níveis, desde formas judicializadas (dimensão legal), passando pela fiscalização pelos próprios colegas de profissão (dimensão moral), até a vigilância dos cidadãos em geral (dimensão educacional)<sup>29</sup>. Nas palavras dele:

Na forma mais forte e explícita, a accountability deve ser entendida em termos de responsabilidade por meio de punição. [...] Um outro plano - em termos de comunidades razoavelmente não-ambíguas, como os negócios, o jornalismo ou profissões jurídicas - accountability significa desaprovação por atividades moralmente questionáveis. [...] Aqueles que podem legitimamente julgar, neste caso, são os pares que punem o ofensor por meio de censura pública ou privada, por críticas ou indignação. Reconhecemos intuitivamente essa forma de accountability ao distinguir o moral do legal, ao perceber que, embora não estejamos violando nenhuma lei, temos a obrigação moral de não violar um compromisso ou desonrar um relacionamento. (CHRISTIANS, 1989, n.p., tradução nossa).

Segundo o pesquisador, a mídia deve prestar contas a três atores: ao Governo, por intermédio dos regulamentos; a ela mesma, por meio dos seus profissionais e códigos

---

<sup>29</sup> Christians também desenvolveu esses conceitos no *Seminário Comunicação, Democracia e Accountability*, realizado nos dias 06 e 07 de dezembro de 2018 na Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília. O registro em vídeo da conferência realizada pelo pesquisador nessa ocasião está disponível em: [https://www.youtube.com/watch?v=wQgAMaL4\\_qo](https://www.youtube.com/watch?v=wQgAMaL4_qo), acesso em: 18 jan. 2019.

internos; e ao público, a partir do *feedback* que recebem. Essa prestação de contas se daria de maneiras diversas conforme esses agentes, como ele expõe na tabela abaixo:

**Tabela 4 – Agentes e níveis de accountability**

<b>Dimensão</b>	<b>Agentes</b>	<b>Tipo</b>	<b>Execução</b>	<b>Modo</b>
<b>Legal</b>	Governo	Responsabilidade legal	Penalidades criminais	Tribunais
<b>Moral</b>	Profissionais	Sanções morais	Censura	Revisão pelos pares
<b>Educacional</b>	Público	Responsabilização por boicote	Queixas e indignações	Interação

**Fonte:** adaptada de CHRISTIANS, 1989, n.p., tradução nossa.

Essa categorização proposta por Christians nos ajuda a estabelecer perspectivas teóricas sobre as quais podemos nos apoiar para estudar as relações que estabelecem esses atores por meio dos mecanismos accountability na mídia. Assim, as relações de responsabilização da mídia perante: o Estado, envolvendo a dimensão legal, podem ser analisadas sob a ótica da Políticas Públicas de Comunicação; ela mesma e os seus profissionais, numa dimensão moral, por meio da Deontologia da Mídia e; o público, num viés educacional, a partir das visões ligadas à Educação para, pela e com a Mídia.

Quando tratamos da dimensão legal relacionada à accountability da mídia temos que ter em conta as diferentes formas de regular as práticas dos veículos de comunicação. Essa regulação pode se dar de maneira formal, pelo Estado; de forma autogestionada, por mecanismos implementados pelos próprios veículos; de maneiras alternativas por atores da sociedade externos às instituições midiáticas; e também através de uma colaboração entre as formas anteriores.

De acordo com Bertrand (2002, p. 35 a 44), os MARS<sup>30</sup> (Meios de Assegurar a Responsabilidade Social da Mídia) podem ser divididos em função de diversas categorias: conforme a sua natureza (veículo de difusão, pessoas e processos); os atores envolvidos (internos, externos, cooperativos); o método usado (crítica, monitoramento, *feedback* ou treinamento); o nível de abrangência (nacional, regional, local, internacional); o efeito ou

<sup>30</sup> A edição do livro *O Arsenal da Democracia*, traduzida em 2002, utiliza a sigla em inglês MAS (*Media Accountability System*) para denominar esses mecanismos. Neste trabalho preferimos utilizar a sigla para a expressão em português: MARS (Meios de Assegurar a Responsabilidade Social da Mídia), constante da edição traduzida do livro *A Deontologia das Mídias*, publicada em 1999.

impacto produzido (curto, médio, longo prazo); os custos que representam (lucrativos, baratos, caros, caríssimos); e pela sua própria presença no cenário dos veículos de comunicação (comuns, raros, excepcionais). Com base na categorização conforme os atores envolvidos, Bertrand elenca mecanismos que podem ser categorizados como internos (quando são formas de autorregulação), externos (quando são impostos por meio de heterorregulação) e cooperativos (quando envolve diversos atores, num esforço de correção). Ele exemplifica essas três formas com diversos instrumentos que podem ser adotados pelos veículos e empresas de comunicação, conforme tabela abaixo:

**Tabela 5 – MARS conforme atores envolvidos**

<b>MARS Internos</b>	<b>MARS Externos</b>	<b>MARS Cooperativos</b>
Página/programa de mídia	Mídia alternativa	Carta ao editor
Carta do editor, comunicado	Revista jornalística	Mensagem on-line
Comunicado aos consumidores	“Farpas e Louros”	Ombudsman
Espaço de correção	Filme/reportagem/livro crítico	Central de queixas
Repórter de mídia	Website relacionado à mídia	Sessão de consulta aos
Repórter de consumidor	Petição para pressionar a mídia	consumidores, pelos editores
Crítica interna	Declaração pública de executivo responsável	Questionário de exatidão e honestidade
Comissão de avaliação	Educação superior	Propaganda paga
Agência de filtragem	Exigência de curso de ética	Encontro com o público
Estudo interno de problemas	Pesquisa sem fins lucrativos	Painel de usuários de mídia
Pesquisa sobre o leitorado	Pesquisa de opinião sobre mídia	Participação dos cidadãos no conselho editorial
Auditoria ética	Campanha de alfabetização em mídia	Clube de leitores/espectadores
Orientador de ética	Programa mídia na Escola	Conselho de imprensa local
Memorando interno	Grupo de consumidores	Conferência anual
Programa de conscientização	Associação de cidadãos atuantes	Conselho de imprensa nacional
Código de ética	ONG voltada para a mídia	Comitê de ligação
Informante	(Agência regulamentadora independente)	Associação ligada à mídia
Comitê de ética		Cooperação internacional
Comitê disciplinar		ONG de treinamento
Comitê de redação		Educação contínua
Companhia de jornalistas (Difusão pública)		Prêmios e outras recompensas
(Difusão internacional)		

Fonte: BERTRAND, 2002, p. 42 E 43.

Hugo Aznar (2005) prefere tratar essas ferramentas como *mecanismos de autorregulação*. Para ele, essas estruturas são importantes porque buscam equilibrar as forças, inerentes à mídia, advindas do Estado (por meio de mecanismos normativos) e do mercado (através de uma regulação econômica) com os interesses da sociedade civil, a partir de uma regulação ética (p. 14). A autorregulação, nesse caso, contemplaria os interesses do público, mas também poderia ser conjugada com as outras forças. Por exemplo, se somada

com a *heterorregulação* (ou regulação formal) estatal, poderia transformar-se em uma correção.

Desta forma, teríamos as vantagens de seu caráter público sem suas desvantagens. Ou seja, contaria com a eficácia de seu caráter e dimensão públicos, tendo também – algo não menos importante – os correspondentes fundos econômicos; tudo isso daria maior continuidade, abrangência e representatividade à sua atividade; incluindo, se for caso disso, a capacidade de sancionar. (AZNAR, 2005, p. 28, tradução nossa).

Nessa mesma linha, Fernando Oliveira Paulino (2015) considera que a correção é uma maneira de resolver algumas assimetrias que envolvem os interesses diversos dos vários agentes:

Alegam alguns que a liberdade, por si só do “mercado”, daria conta de todos os problemas porque a competição faria com que o consumidor decidisse o que quer e o que precisa. Outros sustentam que apenas a lei e a regulação conseguem promover confiança porque o mercado, por si só, produz unicamente lixo e expropriação do público e dos trabalhadores dos veículos de comunicação. No entanto, especialmente nos últimos 25 anos, uma terceira perspectiva tem ganhado força e pode servir de referência à mídia brasileira: a noção de que a qualidade jornalística pode derivar da cooperação entre mercado, lei e deontologia. Em outras palavras, a precisão do ofício jornalístico pode resultar de diálogo e iniciativas de responsáveis pelas empresas, profissionais, Estado e sociedade contribuindo com a definição e a aplicação prática de padrões de qualidade. (p. 7 e 8)

Para Aznar, apesar das diferenças e especificidades de cada mecanismo, todos eles cumprem funções básicas comuns: 1) divulgam valores e normas que devem guiar a comunicação social; 2) contribuem para uma normalização das atitudes éticas e deontológicas da comunicação; 3) julgam e tornam públicas ações destoantes com essas regras; 4) criam bases para o aprendizado ético constante, acompanhando as evoluções inerentes à comunicação (*idem*, p. 14 e 15).

Segundo o autor, a autorregulação se relaciona com alguns outros conceitos, apesar de não ser sinônimo deles. Ele a diferencia, por exemplo, da *deontologia* e da *ética* da comunicação, que se encarregariam de fazer uma reflexão sobre os parâmetros morais da profissão e definir normas éticas que a guiassem, enquanto caberia à autorregulação estabelecer os mecanismos para garantir essa deontologia (*idem*, p. 15 e 16). Também não é sinônimo de autorregulação, segundo Aznar, o *autocontrole*, que se aplicaria a casos pontuais onde é exercido um controle da conduta por parte do próprio profissional. Nesse sentido, o pesquisador defende que a autorregulação deve se caracterizar por uma continuidade no exercício desse autocontrole. Por conseguinte, Hugo Aznar ressalta que o conceito de autorregulação não tem nada a ver com a *censura*, já que

nasce do compromisso voluntário dos agentes que participam da comunicação; visa complementar sua liberdade com o uso responsável da mesma; e, acima de tudo, é essencialmente orientado pelos valores e propósitos da própria comunicação. Não se trata, portanto, de colocar a comunicação a serviço de qualquer causa, mas antes pelo contrário: impedir que a comunicação seja utilizada para finalidades diferentes ou estrangeiras, distorcendo assim seus bens internos. (AZNAR, 2005, p. 17, tradução nossa).

A classificação estabelecida por Aznar para os mecanismos de autorregulação busca identificar os atores que protagonizam as iniciativas (empresas de comunicação, profissionais, sociedade civil, etc.). Mas a categorização também deixa claro que alguns desses mecanismos dependem da conjunção de vários atores, como é o caso do *ombudsman*, que cumpre uma dupla função, atuando para dentro e para fora da empresa. Países de todo o mundo têm desenvolvido esses mecanismos de hetero, auto e correção como forma de estimular em suas sociedades uma crítica sobre os conteúdos veiculados na mídia:

Nos Estados Unidos, na Escandinávia e em outros países da Europa, a crítica de mídia é um exercício consolidado e bastante influente. Na África, ela é ainda incipiente; na Oceania, apenas a Austrália se destaca nesse processo; na Ásia, existem circunstâncias muito distintas, o que inviabiliza um diagnóstico mais generalizador no continente. Na América Latina, a observação atenta dos meios de comunicação tem se desenvolvido em consonância com a evolução dos processos políticos dos países. Isto é, à medida que as democracias foram se sedimentando no subcontinente, à medida que a estabilidade política foi se naturalizando, a análise da mídia ganhou corpo e se difundiu. Isto é, comunicação e política têm raízes comuns, trajetórias paralelas e problemáticas particulares. (CHRISTOFOLETTI, 2010, p. 1)

Como vimos, autores como Claude-Jean Bertrand (1999 e 2002) e Hugo Aznar (2005), trataram de categorizar mecanismos de responsabilização da mídia conforme o seu desenvolvimento em diversas partes do globo. Aznar e Bertrand são adeptos da Teoria da Responsabilidade Social da Imprensa (TRSI), que tem “como princípio central a ideia de que os comunicadores estão obrigados a serem responsáveis com seu público, prestando contas de suas atividades” (PAULINO, 2010, p. 38). Sistematizada por Fred Siebert, Theodore Peterson and Wilbur Shramm, originalmente em 1956, no livro *Four Theories of the Press* (1976), a TRSI estabelece diálogo entre ideias – por vezes antagônicas – de quatro linhas teóricas para formular as suas bases: 1) a teoria autoritária, que defende a centralização das ações no Estado; 2) a teoria libertária, que prioriza a propriedade privada e a mínima (ou nula) intervenção estatal; 3) a teoria da responsabilidade social, que preconiza a importância do papel das diferentes instituições na construção de uma sociedade justa; e 4) a teoria comunista soviética, que se baseava numa sociedade sem classes sociais e no compartilhamento igualitário dos meios de produção. Na visão desses autores, a imprensa toma diferentes formatos conforme o ambiente sociopolítico em que se conforma, e isso tem

como consequência a maneira como a mídia é controlada nos diferentes contextos. Essas ideias foram, e vêm sendo, debatidas ao longo do tempo e auxiliam no desenvolvimento de teorias sobre a accountability da mídia. Para muitos autores que estudam a TRSI, porém, não podemos nos limitar à ideia de que o contexto sociopolítico é determinante para os sistemas midiáticos desenvolvidos nos vários países. Para Kaarle Nordenstreng (1997)<sup>31</sup>, por exemplo, a evolução dos instrumentos e teorias podem auxiliar na emancipação de profissionais e instituições de mídia, mesmo em contextos que inicialmente não favorecem esse desenvolvimento:

O novo começo é inspirado pela ideia de elevar a consciência profissional dentro do mundo da mídia - incluindo os estudos sobre a mídia. Vemos que as teorias podem não apenas servir como veículos de doutrinação conservadora, mas também podem ser feitas para sensibilizar os formuladores de políticas de mídia e os profissionais a reconhecerem suas próprias dependências - expondo o tipo de discrepâncias entre fundamentos filosóficos e operações reais [...]. Assim, as teorias são justificadas, não como instrumentos afirmativos para fortalecer a ideologia dominante - tipicamente, o caso de *Four Theories* -, mas como instrumentos emancipadores para afastar-se da ideologia predominante. Nesse sentido, as teorias normativas apoiam a autonomia e a autorregulação da mídia. (p. 107, tradução nossa).

O desenvolvimento da TRSI teve inspiração no relatório *A Free Responsible Press* (1947), que pode ser traduzido por “Uma Imprensa Livre e Responsável”, resultante da chamada Comissão Hutchins<sup>32</sup>, criada em 1942 nos Estados Unidos com o intuito de analisar os riscos que acometiam a liberdade de imprensa nos veículos de comunicação do país. O documento aponta 13 recomendações para uma mídia mais livre e responsável, categorizadas de acordo com três protagonistas para essas ações: o Estado, a própria mídia e o público. Por parte do Estado, são propostas medidas para o desenvolvimento de medidas legais que fortaleçam a indústrias midiáticas sem que as garantias constitucionais de liberdade de imprensa e direitos do público sejam feridas. Com relação às ações que podem ser adotadas pela imprensa, o documento propõe que as empresas de mídia sejam

---

<sup>31</sup> A fim de desconstruir e repensar as noções colocadas pela TRSI, Nordenstreng juntou-se a quatro outros pesquisadores do tema: Clifford Christians, Theodor Glasser, Denis McQuail e Robert White. De acordo com esses autores, há dois tipos de teorias da imprensa: “primeiramente aquelas que prescrevem abertamente questões relacionadas com a mídia na sociedade, e em segundo lugar aquelas que descrevem o real papel e o impacto da mídia na sociedade.” (NORDENSTRENG, 1997, p. 106, tradução nossa).

<sup>32</sup> A Comissão Liberdade de Imprensa (*The Commission on Freedom of the Press*) foi composta por 13 membros, entre representantes do mundo acadêmico e comercial, presidida por Robert Maynard Hutchins, então reitor da Universidade de Chicago. A pesquisa foi financiada pela então editora de revistas Time Inc. (hoje *WarnerMedia*) e pela Enciclopédia Britânica e viabilizada pela Universidade de Chicago.

responsáveis pelo que produzem, levando em conta o poder que exercem sobre o público. Nesse sentido, o relatório destaca:

Nós não queremos falir essas agências, porque fazer isso seria prejudicar o serviço que elas podem oferecer. Nós não queremos que elas sejam controladas pelo Governo. Elas precisam, porém, ser abertas a ideias e atitudes diferentes das suas próprias, e devem apresentar-se ao público como merecedoras de sua atenção. (THE COMMISSION ON FREEDOM OF PRESS, 1947, P. 92 e 93, tradução nossa).

Nesse aspecto, o documento também recomenda que as empresas invistam na educação dos seus funcionários e que os profissionais possam se engajar em um “mútuo criticismo vigoroso” (*idem*, p. 94). No que diz respeito à atuação da sociedade civil, o documento ressalta a importância da colaboração das instituições da sociedade, como organizações sem fins lucrativos e instituições de educação, para o fortalecimento dos conteúdos a serem divulgados na mídia. Também pontua a relevância de se criar um órgão independente, com participação da sociedade, que possa avaliar a atuação dos veículos de comunicação. Fernando Oliveira Paulino (2015) ressalta que

o relatório da Comissão Hutchins propôs uma nova agenda a partir de um conjunto de orientações que apelaram à responsabilidade como contrapartida à liberdade de imprensa [...]. Os debates abertos pela Comissão Hutchins influenciaram reflexões diversas sobre a atuação da mídia. Nos EUA, inspiraram especialmente as regras estabelecidas pela Federal Communications Commission (FCC), em particular as relativas às emissões de rádio e de televisão quando tratassem de assuntos públicos. [...] No Brasil, porém, as contribuições da Comissão Hutchins, e, conseqüentemente, os princípios da TRSI são pouco difundidos e colocados em prática. A discussão sobre a TRSI, inspirada no relatório da Comissão Hutchins, permanece contemporânea, principalmente quando se leva em conta a complexidade da atuação dos grandes conglomerados se comparada às atividades que eram realizadas pelas primeiras empresas jornalísticas. (p. 14 e 15).

Nessa mesma linha, em 1980 a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) publicou o relatório *Um Mundo e Muitas Vozes*, também conhecido como Relatório MacBride (UNESCO, 1980)<sup>33</sup>. O documento debate questões prioritárias para a comunicação de forma global, abordando inúmeros aspectos ligados ao passado, presente e futuro da comunicação na sociedade. Para isso, ressalta temas como a concentração, as transformações tecnológicas e as relações entre empresas de mídia e os vários agentes da sociedade civil. O relatório deixa registradas 82 recomendações que vão desde a adoção de mecanismos para o fortalecimento da independência das organizações e

---

<sup>33</sup> O relatório, originalmente intitulado de “*Many voices, one world: towards a new, more just, and more efficient world information and communication order*”, foi resultado das análises de uma comissão formada por 16 especialistas em comunicação de várias partes do mundo e presidida por Sean MacBride.

dos profissionais até a adoção de estratégias dos vários atores para a democratização da comunicação e para o diálogo entre os diversos sistemas adotados nos vários países do globo.

Dialogando com esses conceitos, Luiz Martins da Silva (1998) estabelece níveis de participação do público por meio da implementação (ou não) de mecanismos de participação em instituições de comunicação. Ele enumera sete graus em que estaria contida uma escala da evolução dessas ferramentas:

*Grau 0:* nível em que as empresas não possuem mecanismos que estimulem a participação do público;

*Grau 1:* a mediação da participação é feita por um profissional com mandato e imunidade, como o ombudsman;

*Grau 2:* para assumir o cargo de representante, a empresa escolhe um profissional independente, que não esteja atrelado às estruturas da instituição;

*Grau 3:* é criada uma instância colegiada plural, com representação do público e membros nomeados a critério da empresa;

*Grau 4:* a empresa permite que instituições externas (como observatórios, por exemplo) possam atuar de forma complementar aos outros mecanismos;

*Grau 5:* um órgão de representação do público independente é responsável por estabelecer diretrizes à empresa;

*Grau 6:* mecanismos de interação com o público são criados em complemento aos graus anteriores.

A evolução desses mecanismos, como vimos, podem se dar de várias maneiras e a partir da interação entre diversos agentes. Coordenadores do projeto *Media-AcT (Media Accountability and Transparency in Europe)*, os pesquisadores Susanne Fengler, Tobias Eberwein, Epp Lauk e Tanja Leppik-Bork (2011) realizaram um mapeamento de instrumentos de accountability da mídia (ou *MAI*, sigla em inglês para *Media Accountability Instruments*) em países europeus. Uma das preocupações dessa investigação se relaciona com o desenvolvimento de mecanismos em plataformas *web*, a partir da categorização dos instrumentos em: *estabelecidos*, aqueles que utilizam formatos off-line; e *inovadores*, que utilizam ferramentas da *web* para estimular a accountability (p. 9). Os autores também se preocuparam em analisar o nível de institucionalização das iniciativas. Segundo eles, grande parte dos potenciais conflitos existentes no campo do jornalismo, por exemplo, são

resolvidos no âmbito de instrumentos informais – como códigos de ética e manuais de redação – e não por instrumentos formais de regulação. Nesses casos, não há um respaldo e as iniciativas são baseadas apenas em ações voluntárias (p. 10 e 11).

De acordo com os estudos desses autores, ainda é insuficiente a pesquisa sobre os instrumentos de accountability da mídia, principalmente na África, na Ásia, na América Latina, nos países mediterrâneos e no Leste Europeu. Além disso, a maioria dos estudos desse tipo possuem uma abordagem mais descritiva que analítica. Além de superar essa deficiência, na visão dos autores as pesquisas desse campo devem estar atentas aos desafios que os instrumentos enfrentam no mundo digital:

A inclusão do público no processo de responsabilização da mídia pela internet é particularmente importante no que diz respeito aos sistemas de mídia que operam sob restrições políticas rígidas. Em muitos países em transformação e em desenvolvimento, o Governo restringe fortemente a profissão da mídia, que, portanto, não pode ter uma autocrítica eficaz. (FENGLER, LAUK, *et al.*, 2011, p. 16, tradução nossa)

Por isso, por mais que o ambiente digital ofereça “uma massa de novos espaços para os cidadãos se envolverem ativamente no debate sobre a qualidade do conteúdo de mídia” (*idem*, p. 15, tradução nossa), se faz necessária uma conjugação de ações voluntárias com instrumentos regulatórios formais, permitindo uma correção que fomente atividades de accountability tanto por parte do público quanto pelo lado dos profissionais de mídia.

Nesse sentido, Mariella Bastian (2019) considera que a aplicação desses conceitos na América Latina é especialmente justificada, uma vez que nesses contextos

a co-regulação desempenha um papel importante, mas é controversa devido a influentes organizações midiáticas que rejeitam a interferência governamental como uma ameaça à sua posição poderosa na sociedade e devido ao amplo ceticismo de volta às experiências durante as ditaduras militares. No entanto, é de importância crucial para os jornalistas terem diretrizes às quais possam referir-se em situações em que uma consideração cuidadosa sobre o que e como publicar é necessária. Em muitos casos, o enquadramento legal não é ou apenas parcialmente adequado para decisões específicas; aqui, os códigos de ética - para mencionar apenas um exemplo de um MAI - podem fornecer princípios aos quais os jornalistas podem se referir. (p. 5, tradução nossa).

Uma das principais questões que influenciam no desenvolvimento da cultura de participação na mídia é o próprio entendimento do público em relação aos processos de produção e distribuição de conteúdos. Em uma sociedade interconectada – onde há uma reconfiguração da relação entre emissores e receptores e cada vez mais pessoas possuem acesso para distribuir publicamente conteúdos de forma massiva – o desafio de se pensar a qualidade do conteúdo veiculado se apresenta não apenas aos profissionais de mídia, mas também à totalidade dos cidadãos. Essa responsabilidade recai sobre as políticas

educacionais dos diversos Estados, mas também sobre as instituições midiáticas, que têm grande papel na formação dos públicos.

De acordo com Claude-Jean Bertrand, o conceito de *deontologia da mídia* pode ser definido como “um conjunto de princípios e de regras, estabelecidos pela profissão, de preferência em colaboração com os usuários, a fim de responder melhor às necessidades dos diversos grupos da população” (BERTRAND, 1999, p. 22). Estamos falando aqui de uma relação entre os pares, ou seja, de estruturas criadas por comunicadores para regular, fiscalizar e orientar a ação dos profissionais que trabalham na produção e distribuição de conteúdo midiático. Essas regras são importantes porque estabelecem consensos sobre o que deve ou não deve ser feito no âmbito do exercício da profissão, sem que isso interfira nas escolhas individuais e na autonomia de cada profissional. Por isso, “evidentemente, a deontologia só é praticada na democracia.” (*idem*, p. 23). Os ombudsmen devem estar intimamente inteirados dessas regras para fazerem o seu trabalho de mediação do público com os profissionais e gestores das empresas de comunicação. Elas é que devem ser as principais guias sobre os seus pareceres, e não apenas as inclinações pessoais (que estarão naturalmente presentes). Ao receber, encaminhar e refletir sobre as manifestações dos leitores, telespectadores, ouvintes e/ou internautas, o ombudsman reúne elementos para criar um debate público sobre os diversos temas relacionados às práticas dos comunicadores. Por isso, essas regras são importantes diretrizes para uma atuação independente e responsável do ombudsman.

### 3.3.1. Instrumentos de accountability da mídia no Brasil e em Portugal

Ao olhar para os casos de Brasil e Portugal, temos contextos bem diferenciados, mas que dialogam e permitem alguma correlação. No país europeu, vemos o fortalecimento de iniciativas no âmbito da regulação estatal, como é o caso da Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC). A entidade é derivada da regulação “dos vários instrumentos da legislação que os Estados produzem para garantir e proteger o uso da liberdade de opinião e expressão” (OLIVEIRA, 2017, p. 208). A implementação de tais dispositivos tem início, em Portugal, em fevereiro de 1975, com a criação de um Conselho de Imprensa vinculado ao poder legislativo e com forte influência dos partidos políticos.

Ao Conselho de Imprensa segue-se o Conselho de Comunicação Social, com específicas finalidades de regulação sobre os *media* pertencentes ao Estado ou com participação deste. Na revisão da Constituição, em 1989, é instituída a Alta Autoridade para a Comunicação Social (AACS). Em 2006, e para suceder a

AACS, é criada a actual Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC). A ERC tem atribuições de regulação sobre a dimensão organizativa do espectro do sistema dos *media* (por exemplo, processos de novas antenas ou plataformas, ou de concentração de empresas ou grupos de comunicação), mas também na dimensão de ‘conteúdos’ (por exemplo, infracções à privacidade ou de direitos de personalidade e imagem, ou o respeito por pluralismos de opinião e contraditório). (*Ibidem*).

Assim, criada pela Lei 53/2005 – em substituição à anterior Alta Autoridade para a Comunicação Social (AACS), que tinha carácter mais consultivo e menos vinculativo – a ERC é uma instituição com natureza administrativa independente, conformada por conselhos com representantes de diversos setores da sociedade civil. A estrutura organizacional da ERC conta com: um Conselho Regulador, responsável pelas principais deliberações sobre as ações regulatórias do órgão, formado por cinco membros (quatro deles designados por resolução da Assembleia da República e o quinto escolhido pelos próprios membros do Conselho); uma Direção Executiva, que gerencia os serviços administrativos e financeiros da instituição; um Conselho Consultivo, conformado por representantes de diversas organizações ligadas à mídia portuguesa; e um Fiscal Único, que controla e fiscaliza o desempenho financeiro, administrativo e legal da entidade. A ERC tem como objetivo principal “a regulação e supervisão de todas as entidades que prossigam actividades de comunicação social em Portugal”<sup>34</sup>, incluindo: agências de notícias; indivíduos ou coletivos que publiquem periodicamente, independentemente da plataforma utilizada; e as operadoras de radiodifusão. Assim:

A ERC tem como principais atribuições e competências a regulação e supervisão das Ics [instituições de comunicação] portuguesas, buscando assegurar o respeito pelos direitos e deveres constitucional e legalmente consagrados, entre outros: a liberdade de imprensa, o direito à informação, a independência face aos poderes político e económico e o confronto das diversas correntes de opinião, fiscalizando o cumprimento das normas aplicáveis à mídia portuguesa e seus conteúdos difundidos, promovendo o regular e eficaz funcionamento do mercado em que se inserem. A ERC se estrutura, dessa maneira, como uma das garantias do respeito e proteção do público, em particular o mais jovem e sensível, dos direitos, liberdades e garantias pessoais e do rigor, isenção e transparência na área da comunicação social, disponibilizando dados relevantes sobre sua atividade no site <http://www.erc.pt>. (PAULINO, 2010, p. 46)

Outros organismos atuam de forma complementar às atividades da ERC, como a Autoridade de Concorrência, responsável por regular os mercados segundo critérios económicos e a Autoridade Nacional das Comunicações – Instituto Português da Concorrência (ANACOM – ICP), que tem como atribuição regular os radiodifusores no plano tecnológico (OLIVEIRA, 2017, p. 209).

---

<sup>34</sup> Disponível em: <<http://www.erc.pt/pt/sobre-a-erc>>, acesso em 06 nov. 2018.

De acordo com a Diretora do Departamento de Análise de Média da ERC, Tânia Soares, a entidade atua tanto na proteção dos interesses do público quanto em questões que auxiliam o desenvolvimento das próprias empresas de comunicação:

Nós não estamos aqui apenas para a defesa do cidadão, também estamos aqui para defender os próprios órgãos de comunicação social diante de algumas questões concretas, por exemplo, o acesso dos jornalistas às fontes de informação. Quando há questões de entidades que inviabilizam o acesso do jornalista, ou que discriminam este ou aquele órgão num acesso à fonte, a uma conferência de imprensa, nós também verificamos se de facto aconteceu, e tentamos alertar o organismo em caso para necessidade de tratar [adequadamente] os jornalistas. A busca da verdade e o direito de informar também são salvaguarda que nos asseguramos. (SOARES, 2017, informação verbal).

Ela acredita que há convergência no trabalho realizado pela ERC e pelos ombudsmen:

As preocupações [da ERC e dos provedores] são semelhantes: a necessidade de alertar as pessoas para os problemas são semelhantes, a nossa necessidade de alertar os próprios órgãos de comunicação social para melhorarem seu trabalho, ou se reconduzirem. Porque muitas vezes é só voltar a fazer aquilo que nunca se deveria ter deixado de ser feito: cumprir o próprio código de ética, cumprir o próprio estatuto editorial. Seria o suficiente para que nós não precisássemos atuar. [...] Eu acho que os provedores, e os conselhos de redação, são entidades muito importantes para se promover a noção de autorregulação, e no fundo levarem essas preocupações ao público em geral, fazer com que as pessoas estejam alertas e sensibilizadas para algumas matérias. Era muito importante ver todos os regulados, públicos e privados, terem um respectivo provedor. Nem todos têm, e isso é lamentável, porque acho que de facto a maior parte dos provedores faz um trabalho útil e importante, em particular em países como o Brasil por exemplo, que não tem formalmente regulação, não tem uma entidade reguladora com características das que existem aqui na Europa. (*Idem*).

No Brasil não há, pelo menos na prática, instituição com a abrangência da ERC. O Conselho de Comunicação Social (CCS) – mecanismo previsto no artigo n. 224<sup>35</sup> da Constituição Federal de 1988 e instalado pela Lei n. 8.389/1991 – é um órgão auxiliar do Congresso Nacional que possui atribuições parecidas. O órgão só foi efetivamente implementado em 2012, com reuniões que debatem temas ligados ao direito à comunicação. De acordo com o Regimento Interno da Comissão<sup>36</sup>, publicado em junho de 2013, o conselho é composto por 13 representantes titulares de empresas e profissionais de comunicação e das artes, bem como de um membro com notório saber na área da comunicação social e cinco

---

<sup>35</sup> Esse artigo institui que “Para os efeitos do disposto neste capítulo, o Congresso Nacional instituirá, como seu órgão auxiliar, o Conselho de Comunicação Social, na forma da lei.”. (BRASIL, 1988, art. 224).

<sup>36</sup>

Disponível em: <http://legis.senado.leg.br/legislacao/ListaTextoSigen.action?norma=372899&id=16426936&idBinario=16429349>, acesso em: 12 fev. 2019.

membros representantes da sociedade civil.<sup>37</sup> Outras iniciativas fazem parte desse papel a partir de ações específicas. São os casos do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar) e da Classificação Indicativa (ClassInd). O primeiro congrega associações, empresas e profissionais do setor publicitário brasileiro no intuito de fiscalizar a veiculação de propagandas enganosas ou abusivas e defender a liberdade de expressão comercial das empresas. A segunda é uma iniciativa do Ministério da Justiça, regulamentada pelo Estatuto da Criança e do Adolescente<sup>38</sup>, que tem como objetivo estabelecer parâmetros para a classificação de conteúdos – incluindo programas de rádio e televisão, filmes e jogos eletrônicos – conforme a adequação por faixas etárias (livre, 10, 12, 14, 16 e 18 anos).

No Brasil e em Portugal é possível observar também a adoção de mecanismos que cumprem o papel de fortalecer a responsabilidade social no interior de instituições de comunicação, sejam elas públicas ou privadas. Códigos deontológicos; sindicatos, federações, comissões e conselhos formados por profissionais da comunicação; e conteúdos midiáticos que debatem mídia são exemplos de instrumentos desse tipo, bem como o serviço de ombudsman, foco desta pesquisa. Nos jornais impressos, essa figura se tornou mais notável, mas nos últimos anos esse tipo de iniciativa tem se fortalecido em outros tipos de instituições – como nas empresas que prestam o serviço de comunicação pública – por meio da heterorregulação. Para Tânia Soares,

Sendo feito pelo jornal, o provedor é provavelmente um dos primeiros a receber o *feedback* daquilo que incomoda aquele cidadão, e pode transmiti-lo ao órgão e contribuir para essa regulação de forma evidente, resta saber depois se o órgão acata, porque muitas vezes os imperativos comerciais prevalecem sobre essas coisas, como sabemos. [...] A RTP, que tem provedor, provedor do telespectador, por exemplo, é um regulado nosso. Nós temos que ter, e mantemos, essa independência total relativamente aos nosso regulados, e o provedor é um organismo que também será ele próprio independente da RTP, ou deveria ser, embora esteja ligado à RTP. (SOARES, 2017, informação verbal).

Atualmente em Portugal não existe caso de ombudsman atuando no jornalismo impresso. No Brasil, o jornal que estreou a função na América Latina, a *Folha de S.Paulo*, desde 1989 publica semanalmente a coluna do ombudsman e o jornal *O Povo* também possui a função, além de outras iniciativas de menor alcance, como no jornal-laboratório *Campus*,

---

<sup>37</sup> Informações sobre a Comissão e atas das reuniões podem ser obtidas na página disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/conselhos/-/conselho/ccs>, acesso em: 12 fev. 2019.

<sup>38</sup> Lei n. 8.609/1990, que institui no seu artigo n. 74 um órgão responsável por regular conteúdos de entretenimento e espetáculos públicos, por meio de uma classificação indicativa da natureza desses eventos e das faixas etárias a que são recomendados. O artigo n. 76 desse estatuto, juntamente com o seu parágrafo único, define que as emissoras de rádio e televisão devem indicar essa classificação antes da emissão dos programas. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8069.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8069.htm)>, acesso em 06 nov. 2018.

da Faculdade de Comunicação Universidade de Brasília. A evolução da figura do ombudsman, principalmente em empresas de comunicação pública do Brasil e de Portugal, será detalhada no capítulo 5 desta tese.

Além desses mecanismos, iniciativas realizadas por diferentes setores da sociedade civil também funcionam como instrumentos de accountability. observatórios de mídia e associações de audiências são exemplos desse tipo de ferramenta. Rogério Christofolletti e Luiz Gonzaga Motta (2008), em livro que reúne conceitos e experiências sobre observatórios de mídia no Brasil, definem esse tipo de mecanismo:

Os observatórios de meios têm pelo menos duas funções: fiscalizar os veículos e seus profissionais, e alfabetizar midiaticamente o público. Ao lançar um olhar atento aos meios, os observatórios apontam falhas técnicas, deslizamentos éticos e problemas de outras ordens. [...] Mas fazer crítica de mídia não é apenas sublinhar o aspecto negativo; bons exemplos também devem ser enfatizados, embora o cacoete jornalístico priorize a *bad news*. (p. 12 e 13).

No Brasil, as primeiras iniciativas de observatórios de mídia surgiram no seio de projetos de pesquisa em comunicação realizados em instituições universitárias. O *Observatório da Imprensa*<sup>39</sup> (OI) surgiu em 1996 e “é a mais antiga experiência contínua de acompanhamento do jornalismo na América Latina” (CHRISTOFOLETTI, 2017, p. 112). O *website* foi desenvolvido a partir de atividades do Laboratório de Estudos Avançados em Jornalismo (Labjor), da Universidade Estadual de Campinas, que teve como um de seus criadores o jornalista, professor e pesquisador Alberto Dines<sup>40</sup>. O OI já teve versões na rádio e na televisão e enfrenta alguns desafios para se manter, como explica Rogério Christofolletti (2017):

O *site* publica textos e análises de especialistas, jornalistas, pesquisadores e leitores comuns, contribuindo para o escrutínio público dos meios. Em seus melhores momentos, o projeto tinha, além do *site*, programas diários de rádio e um programa semanal na televisão pública, amplificando os debates. Nos primeiros anos, não foi difícil imaginar que o Observatório da Imprensa fosse mudar concretamente o jornalismo brasileiro. Como dizia seu *slogan*: “Você nunca mais vai ler jornal do mesmo jeito”. Esta trajetória não impediu, no entanto, que o Observatório da Imprensa fosse colhido pela crise em 2016. No ano em que completava vinte anos de existência, o projeto pediu ajuda aos leitores numa campanha de financiamento coletivo, e só conseguiu arrecadar um pouco mais que um terço do esperado. Atualmente, o Observatório da Imprensa opera de forma bem precária, com uma redação muito enxuta e quase sem recursos para se manter. (p. 112).

---

<sup>39</sup> Disponível em: <http://observatoriodaimprensa.com.br>, acesso em 13 fev. 2019.

<sup>40</sup> Alberto Dines (1932-2018) foi um dos grandes incentivadores da crítica da mídia no Brasil. Tendo atuado como repórter em grandes jornais brasileiros, publicou entre 1975 e 1977 a coluna *Jornal dos Jornais*, na *Folha de S. Paulo*, onde criticava conteúdos veiculados na mídia. Segundo ele, “a coluna foi a matriz do ombudsman” naquele jornal. (VARONI e OLIVEIRA, 2018, p. 5).

Outro pioneiro dos observatórios de mídia no Brasil foi o *SOS Imprensa*, que teve as suas raízes com o projeto de pesquisa intitulado “Formas de apoio às vítimas da imprensa”, coordenado pelo professor Luiz Martins da Silva na Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília. Desde o seu início, o projeto visava ser um serviço de atendimento e orientação a pessoas que se sentiam abusadas pela mídia (tanto público quanto profissionais) e análise crítica de conteúdos midiáticos. Em artigo escrito para o *Observatório da Imprensa* em setembro de 2005, dois dos criadores do projeto, Martins da Silva e Fernando Oliveira Paulino, definiram a sua atuação

O Projeto de Pesquisa e Extensão SOS-Imprensa é um serviço de utilidade pública, um assessoramento participativo, um serviço acadêmico sem fins lucrativos e um espaço interativo de construção de uma mídia melhor, baseando-se no princípio de que as instituições de comunicação devem cumprir uma função pública que transcende o seu interesse comercial. A mídia faz parte de uma esfera pública, e como tal, não pode estar dissociada dos ideais de justiça e de interesse público. A mídia é uma via de duas mãos, compreendendo um vínculo social (Público-Imprensa-Público), não estabelecendo, portanto, apenas uma relação de consumo. A democracia é a atividade cotidiana de autofundação de uma sociedade livre e justa. A cidadania é cooperativa e, conseqüentemente, participativa. Exige, portanto, a contribuição de todos, não se coadunando com a omissão.<sup>41</sup>

Foi a partir do ano 2000 que o *SOS Imprensa* se transformou em um Projeto de Pesquisa e Extensão, chegando a produzir programas televisivos e radiofônicos em emissoras do Distrito Federal. Atualmente, o projeto conta com a atuação de cerca de 60 estudantes universitários que se reúnem para debater informações veiculadas na mídia e publicam conteúdos principalmente na página do projeto no *Facebook*<sup>42</sup>.

A criação dessas iniciativas abriu espaço para a articulação de experiências por meio de uma Rede Nacional de Observatórios de Imprensa (RENOI). Fundada em 2005, a RENOI permite o diálogo entre experiências de leitura crítica de mídia em instituições de educação e fora delas. Segundo Rogério Christofolletti (2017),

em pouco mais de uma década, a rede chegou a ter associados em todas as cinco regiões do Brasil, lançou três livros, publicou dezenas de artigos e participou de diversos eventos científicos. A euforia dos primeiros anos permitia imaginar que os projetos que faziam parte da RENOI pudessem contagiar as redações locais e atuar como extensões pedagógicas para a crítica de mídia. Esses desejos não se realizaram. A rede sempre teve problemas de articulação que a impediram de expandir sua atuação para alcançar outras camadas da sociedade para além das universidades. (p. 112).

---

<sup>41</sup> Trecho presente no artigo intitulado “Em nome da responsabilidade social da mídia”, disponível em: <http://observatoriodaimprensa.com.br/diretorio-academico/em-nome-da-responsabilidade-social-da-midia/>, acesso em: 15 fev. 2019.

<sup>42</sup> Disponível em: <https://www.facebook.com/sosimprensa/>, acesso em: 15 fev. 2019.

No contexto português, observam-se também experiências ligadas ao ambiente acadêmico, e que funcionam como centros de pesquisa, como é o caso do Observatório da Comunicação (OberCom)<sup>43</sup>, vinculado ao Centro de Investigação de Estudos de Sociologia do Instituto Universitário de Lisboa (CIES-IUL). A iniciativa analisa práticas de comunicação e publica relatórios das pesquisas que realiza sobre o ambiente midiático português. No norte do país, o Observatório de Políticas de Comunicação e Cultura (POLObs)<sup>44</sup>, vinculado ao Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade da Universidade do Minho (CECS), monitora ações desenvolvidas no país na área das Políticas Públicas de Comunicação, a partir de uma articulação entre linhas de estudos que trabalham a comunicação, a cultura e a cidadania. O POLObs também tem um eixo de atuação interventivo, conforme explicita o texto de apresentação disponível em sua página na *web*:

Desenvolvendo-se em vários eixos específicos, este observatório tem uma linha de ação que retoma as preocupações do CECS na ligação da comunicação à cidadania e à prática de uma investigação interventiva. Com efeito, para além do mapeamento da área, os investigadores associados a esta iniciativa procuram também apresentar propostas de atuação junto de entidades/organismos oficiais, assim promovendo a aproximação entre a ciência e a sociedade civil.<sup>45</sup>

Além desses observatórios que surgem a partir da iniciativa de projetos de pesquisa em instituições universitárias, podemos encontrar nos dois países experiências vinculadas a sindicatos e outras organizações da sociedade civil. No Brasil, o Intervozes - Coletivo Brasil de Comunicação<sup>46</sup> e a Andi – Comunicação e Direitos<sup>47</sup> são exemplos de instituições não-governamentais que trabalham na luta pela democratização da comunicação. Em Portugal, o Sindicato dos Jornalistas<sup>48</sup> desenvolve ações de conscientização dos profissionais de comunicação, principalmente jornalismo, para questões ligadas ao tema. Também encontramos exemplos, nos dois contextos, de organizações que congregam audiências dos veículos para a manifestação sobre assuntos relativos ao ambiente midiático. No Brasil, a Sociedade dos Amigos Ouvintes da Rádio MEC (SOARMEC) se dedicava<sup>49</sup> a defender a

---

<sup>43</sup> Disponível em: <https://obercom.pt/>, acesso em: 15 fev. 2019.

<sup>44</sup> Disponível em: <http://polobs.pt/basedados/observatorio-de-politicas-de-comunicacao-e-cultura/>, acesso em: 15 fev. 2019.

<sup>45</sup> Trecho disponível em: <http://polobs.pt/sobre-o-observatorio/apresentacao/>, acesso em: 15 fev. 2019.

<sup>46</sup> Página institucional disponível em: <http://intervozes.org.br/>, acesso em: 15 fev. 2019.

<sup>47</sup> Página institucional disponível em: <http://www.andi.org.br/>, acesso em: 15 fev. 2019.

<sup>48</sup> Página institucional disponível em: <https://jornalistas.eu/>, acesso em: 15 fev. 2019.

<sup>49</sup> A publicação na página do *Facebook* da SOAR MEC em dezembro de 2015 explicita as dificuldades financeiras e estruturais enfrentadas pela Sociedade e pela Rádio MEC a partir desse período. A última publicação nesse espaço foi em março de 2016 e a página institucional da organização se encontra fora do ar. Disponível em:

Rádio MEC do Rio de Janeiro como veículo público de comunicação. Em Portugal, a Associação dos Telespectadores (ATV) se apresenta como uma representação que “tem por objecto a defesa dos direitos dos telespectadores portugueses a uma programação de qualidade objectiva e independente e a uma informação plural, rigorosa e objectiva”<sup>50</sup>. Além dessas experiências, observamos nos dois países eventos que ocorrem anualmente para debater questões ligadas aos direitos à comunicação, como é o caso, em Portugal, da iniciativa *7 dias com os media*<sup>51</sup>, que desde 2013 convida anualmente – durante uma semana do mês de maio – instituições e cidadãos para realizarem atividades relacionadas à conscientização sobre as práticas midiáticas. No Brasil, durante a *Semana pela Democratização da Comunicação*, realizada anualmente em outubro, o Fórum Nacional pela Democratização da Comunicação (FNDC)<sup>52</sup> estimula a organização de debates, seminários e ações voltadas para o tema. As atividades realizadas por todos esses mecanismos dialogam entre si e complementam a ação do ombudsman.

---

[https://www.facebook.com/permalink.php?story\\_fbid=1104780519552875&id=553511164679816&\\_\\_tn\\_\\_=K-R](https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=1104780519552875&id=553511164679816&__tn__=K-R), acesso em: 15 fev. 2019.

<sup>50</sup> Disponível em: <http://associacaotelespec.wixsite.com/atvtelespectadores>, acesso em: 15 fev. 2019.

<sup>51</sup> Página institucional disponível em: <http://www.7diascomosmedia.pt/>, acesso em: 21 fev. 2019.

<sup>52</sup> O Fórum é composto por comitês que reúnem diversas entidades em defesa da democratização da comunicação. Página institucional disponível em: <http://fndc.org.br/>, acesso em: 21 fev. 2019.

#### 4. COMUNICAÇÃO PÚBLICA NO BRASIL E EM PORTUGAL

As formas como as experiências de comunicação pública se desenvolvem em contextos diversos fazem que as populações de diferentes continentes e países tenham olhares múltiplos sobre esse conceito. Essa divergência também está baseada na forma como se dá o conceito de Estado e como a sociedade civil se apresenta em cada uma dessas culturas. Por isso, pesquisas conjuntas entre investigadores de diversos lugares têm sido realizadas no sentido de comparar experiências internacionais e gerar reflexões consensuais sobre o conceito no mundo inteiro.

Um exemplo desse tipo de pesquisa é o projeto *Media Systems in Flux: the challenge of the BRICS Countries*, iniciativa da Universidade de Tampere, na Finlândia, que reúne pesquisadores finlandeses e dos cinco países membros do bloco BRICS (Brasil, Rússia, Índia, China e África do Sul) para realizarem um diagnóstico em termos teóricos e práticos sobre os sistemas de mídia nesses países<sup>53</sup>. Outra iniciativa desse tipo é a publicação do livro *Public Service Media in Europe: a comparative approach* (2015), editado pelos pesquisadores Karen Arriaza Ibarra, Eva Nowak e Raymond Kuhn, no âmbito da ECREA (sigla em inglês para Associação Europeia de Pesquisadores da Comunicação e Educação). A obra reúne textos sobre sistemas públicos de comunicação em todo o mundo a partir da visão de pesquisadores da Europa Ocidental<sup>54</sup>, traçando aspectos teóricos e práticos relativos à comunicação pública em âmbito global. Com objetivo semelhante, a rede de pesquisadores RIPE<sup>55</sup> (acrônimo em inglês para Interpretações Re-visionárias das Empresas Públicas) se reúne anualmente e produz informes com a evolução dos debates sobre os sistemas de mídia pública no mundo.

Na América Latina, o livro *Televisão pública: do consumidor ao cidadão* (1999), organizado pelo colombiano Omar Rincón, traz aportes teóricos baseados em experiências de emissoras públicas televisivas na região. Outra iniciativa que incentiva a pesquisa sobre comunicação pública no continente latino-americano é o Observatório da Radiodifusão Pública na América Latina<sup>56</sup>, espaço virtual criado pelo Laboratório de Políticas de

---

<sup>53</sup> Os objetivos e materiais desenvolvidos pelo projeto estão disponíveis em <<http://uta.fi/cmt/tutkimus/BRICS.html>>, acesso em 07 out. 2016.

<sup>54</sup> Optamos por utilizar a expressão Europa Ocidental para denominar países que não fazem parte do centro-leste europeu, já que essas duas regiões possuem experiências diferentes quanto ao desenvolvimento da comunicação pública como ressalta Octavio Pieranti (2018).

<sup>55</sup> Página web disponível em: <<http://ripeat.org/>>, acesso em 16 out. 2018.

<sup>56</sup> As publicações do Observatório estão disponíveis em <<http://www.observatorioradiodifusao.net.br>>, acesso em 07 out. 2016.

Comunicação da Universidade de Brasília (LaPCom/UnB) em parceria com o Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). No âmbito ibero-americano, o projeto “Políticas de comunicação, radiodifusão pública e cidadania: subsídios para o desenvolvimento sociocultural em Portugal e no Brasil” – cooperação entre a Universidade do Minho e a Universidade de Brasília na qual se insere esta tese – busca também encontrar os pontos “quase incomparáveis” entre as duas realidades (GUAZINA, OLIVEIRA e PAULINO, 2016, p. 31). Mais recentemente, nessa mesma linha de relacionar contextos distantes, contamos com o contributo de Octavio Penna Pieranti (2018) na comparação entre o sistema público de radiodifusão brasileiro e esse tipo de serviço em cinco países do centro-leste europeu.

Essas pesquisas, entre outras, mostram que as empresas que oferecem o serviço de comunicação pública, apesar de surgirem de contextos particulares, estão interligadas por todo o mundo, sendo influenciadas umas pelas outras e contribuindo para a construção da cidadania a partir de sistemas públicos de mídia. De acordo com Damian Tambini (2015), é possível categorizar os sistemas de mídia – e conseqüentemente as formas como a comunicação pública se desenvolve – em todo o globo:

Nos EUA e na maioria dos sistemas de mídia da América Central e do Sul, os veículos de maior audiência surgiram a partir de corporações privadas com alguns frágeis requisitos legais que pudessem servir ao interesse público, em troca de uma distribuição privilegiada. Na Europa Ocidental e em alguns mercados semelhantes – como Japão, Canadá e Austrália – as políticas públicas têm apoiado consistentemente o fornecimento de serviços públicos de radiodifusão em grande escala, com o apoio de fundos públicos e privilégios de distribuição. Em sociedades não democráticas, como a China, os radiodifusores – embora financiados pela publicidade – continuam a fazer parte do Estado e desfrutam de monopólios de distribuição ou quase monopólios. Existem muitos casos em transição, híbridos e de trajetórias de desenvolvimento entre esses três tipos fundamentais de sistemas de transmissão. (TAMBINI, 2015, p. 41, tradução nossa).

Essa categorização influencia no próprio desenvolvimento da comunicação pública nos diversos contextos. De acordo com o chileno Diego Portales Cifuentes (2002), no tocante à televisão pública, a América Latina herda características dos modelos desenvolvidos na Europa Ocidental e nos Estados Unidos:

O modelo europeu é o defensor de uma televisão de Estado, que impede ou subordina a televisão privada às regras estabelecidas. Este modelo surgiu em confronto com o modelo autoritário de origem nacional-socialista ou comunista, porque operou em sistemas democráticos, com eleições livres e alternância no poder, e estava baseado num estatuto jurídico ou numa prática consuetudinária que deu à entidade televisiva autonomia, com relação aos governos no poder. [...] Nos Estados Unidos, por sua vez, a televisão pública chegou como um complemento da televisão privada, que já dominava o mercado. A PBS foi resultado de

incentivos públicos e iniciativas privadas, dirigidos a desenvolver uma oferta diferenciada dos programas não oferecidos pelos canais privados. (CIFUENTES, 2002, p. 124).

Em grande parte dos países da Europa Ocidental, as emissoras públicas de radiodifusão nascem por iniciativas do Estado, atreladas à ideia de que é dever deste fornecer os meios para que os cidadãos tenham acesso a direitos fundamentais, como o direito à informação e à comunicação. Nessas culturas, é comum perceber uma força dos veículos públicos em relação aos veículos privados. Essa força se dá por meio da audiência e dos instrumentos que dispõem as estruturas públicas:

Por décadas, o serviço público de mídia foi a base da radiodifusão europeia, um pilar de todos os modelos de radiodifusão democráticos no mundo ocidental e um ator essencial para a promoção da diversidade do audiovisual nacional, pluralismo e liderança em multiplataformas.<sup>57</sup> (IBARRA, NOWAK e KUHN, 2015, p. 1).

Apesar disso, emissoras públicas de televisão enfrentam diversos desafios com a entrada da concorrência privada. Na Europa Ocidental, o final dos anos 1980 foi marcado por uma crescente onda de quebra dos monopólios estatais, por meio de disponibilização de frequências a entes privados ou com a privatização de emissoras públicas. A audiência da televisão portuguesa, por exemplo, conheceu a programação dos canais privados a partir do início dos anos 1990:

A abertura à TV privada teve oposição política, e foi também ela uma decisão política. A legislação foi aprovada em 1989, vencendo o concurso a SIC, empresa do antigo primeiro-ministro Pinto Balsemão, e a Igreja Católica (TVI). Após 35 anos em monopólio, a RTP enfrentou a concorrência a partir de 1992, primeiro da SIC, depois da TVI. (TORRES, 2011, p. 52).

Os desafios enfrentados pela RTP nessa ocasião, e que ainda reverberam no momento atual, estavam atreladas aos diferentes formatos e conteúdos emitidos pelas novas emissoras.

A RTP, apesar da preparação para a concorrência, não sabia fazer programas de entretenimento como os da SIC e da TVI e, como voz da informação do Estado, não queria fazer debates e noticiários como os concorrentes [...]. (*Idem*, p. 52 e 53).

No Brasil percebe-se um movimento diferente. Em primeiro lugar, apesar de a primeira emissora de rádio ter nascido com propósitos educativos e ter sido doada à estrutura do Estado, a ideia advém de iniciativa de entes privados<sup>58</sup>. No caso da televisão, as primeiras emissoras tinham caráter predominantemente comercial e as emissoras com caráter público e educativo foram se desenvolvendo de maneira descentralizada nos vários cantos do país.

---

<sup>57</sup> Tradução nossa.

<sup>58</sup> César Bolaño (2007) explica, sob a ótica da Economia Política da Comunicação, como uma série de episódios históricos levaram o Brasil a consolidar uma legislação que privilegia os interesses econômicos hegemônicos e privados.

Portugal e Brasil possuem tradições bem distintas no que diz respeito aos seus sistemas de comunicação pública. A comparação entre essas distantes realidades pode nos apontar caminhos congruentes que só essas diferenças nos possibilitariam enxergar. A própria forma como o conceito é desenvolvido na sociedade, a relação das organizações públicas de mídia com os diversos atores (do Estado, do mercado e da sociedade civil) e a maneira como a comunicação pública está distribuída nos dois países são fatores que podem nos dar algumas pistas para entender divergências e semelhanças no desenvolvimento das práticas nos dois contextos.

#### **4.1. A EBC no contexto da comunicação pública brasileira**

A história da comunicação pública no Brasil, principalmente no que se refere aos veículos de rádio e televisão, se confunde com o desenvolvimento dos meios de radiodifusão ao país. Apesar de ter nascido a partir de iniciativas de entes privados, as primeiras emissoras de radiodifusão já continham as sementes do que veio a se transformar na nossa empresa pública de comunicação:

Não se pode dizer que a radiodifusão pública tenha nascido, no Brasil, com a criação da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) em 2007. Nem tampouco com a menção à complementaridade dos sistemas<sup>59</sup> estatal, público e privado na Constituição Federal de 1988. Ainda que tenham mudado a perspectiva para a radiodifusão pública no país, esses dois fatos encaixam-se no meio de um processo que se confunde com a história do rádio no país. (PIERANTI, 2018, p. 119)

Exemplo disso é o fato de que a primeira emissora a transmitir ondas de rádio no Brasil – a Rádio Sociedade do Rio de Janeiro – se transformou em um dos veículos hoje administrados pela EBC, a Rádio MEC (ainda que com perfil bastante diferente). Acontece que, quando realizou as primeiras emissões em 1922, Edgar Roquette-Pinto<sup>60</sup> já imaginava a rádio como um veículo fundamental para educar a população, tanto é que em 1936 doou a rádio ao então Ministério da Educação e Saúde (o que explica a mudança de nome da emissora). Outro veículo atualmente pertencente à EBC teve grande participação nos primórdios da radiodifusão brasileira: a Rádio Nacional, já que,

desde a década de 1940, a Rádio Nacional era a joia da coroa. À época, o governo federal decidira estatizar empresas mantenedoras de ferrovias em débito com a União, suas subsidiárias e outras entidades nas quais elas tivessem participação. Esse movimento resultou na criação das Empresas Incorporadas ao Patrimônio da

---

<sup>59</sup> Como veremos adiante, o artigo n. 223 da Constituição Brasileira define a complementariedade dos sistemas privado, público e estatal para o serviço de radiodifusão.

<sup>60</sup> Roquette-Pinto era médico, professor, escritor e antropólogo. Foi membro da Academia Brasileira de Letras e grande entusiasta dos meios de radiodifusão. É considerado por muitos como o pai da rádio no Brasil.

União (EIPU), um grupo diversificado de operações que incluiu, além de ferrovias, armazéns frigoríficos, fabricantes de papel, jornais e emissoras de rádio. Quando a Companhia Estrada de Ferro São Paulo-Rio Grande passou por esse processo, conforme o decreto-lei nº 2.073 de 1940, a Rádio Nacional foi incorporada à União. (PIERANTI, 2018, p. 121 e 122).

No contexto do regime ditatorial do Estado Novo (1937-1946) de Getúlio Vargas, a nova emissora foi utilizada como aparelho de propaganda estatal, mas mantendo a programação de perfil comercial. Essa conformação era conveniente ao Governo, já que,

ao combinar o sucesso alavancado pela audiência conquistada pelos programas de entretenimento com propaganda política, o governo fez da Rádio Nacional um instrumento importante de reprodução da ideologia estadonovista. (VALENTE, 2009, p. 54)

Apesar desses fatos, os objetivos do governo brasileiro naquele momento não pareciam caminhar para o investimento em veículos com caráter público. Desde os anos 1930 a rádio brasileira já começava a se firmar cada vez mais num modelo comercial, inspirado nos Estados Unidos, “radiodifusão como serviço de interesse público e prerrogativa estatal, podendo ser explorado por terceiros mediante concessão” (*idem*, p. 52). Isso, porém, não isentava as emissoras de interferência governamental. Por meio da censura e de incentivos econômicos, o Governo, por um lado, não se indispunha com atores com os quais contava naquele momento e por outro evitava os altos custos de implementação da rádio, garantindo o controle editorial sobre os conteúdos (VALENTE, 2009, p. 53).

A televisão também teve em seus primórdios a ideia de ser um instrumento de educação, quando uma comissão apresentou – em 1952, dois anos após a inauguração da primeira emissora brasileira, de caráter comercial – à Prefeitura do Rio de Janeiro projeto para a implementação de um canal de televisão educativo. Roquette-Pinto era um dos responsáveis pelo projeto, que foi estruturado a partir da análise da instalação de emissoras de televisão em outros países e da cotação de transmissores no mercado internacional. A Prefeitura recebeu a outorga, mas

depois da elaboração do projeto e encomenda dos equipamentos a fornecedores norte-americanos, uma mudança no comando da cidade interrompeu os planos. Como a emissora não foi instalada, a outorga foi revogada pelo Presidente Juscelino Kubitschek, que atribuiu o canal 2 à Rádio Mayrink Veiga. De novo, a emissora não foi instalada e, em 1963, a outorga foi transferida à TV Excelsior. A nova operação teve vida curta: sufocada pela pressão do regime militar, a TV Excelsior deixou de operar o canal 2, no Rio de Janeiro, em 1970. Seu próximo ocupante, a partir de 1973, foi a Fundação Centro Brasileiro de Televisão Educativa (FCBTVE), que deu origem à TV Educativa, vinculada ao governo federal. A entidade fora criada cerca de seis anos antes e, até então, responsabilizara-se pela produção de conteúdos educativos que eram usados por diversas emissoras do país, incluindo as comerciais, como forma de cumprimento da cota destinada à programação educativa na TV. (PIERANTI, 2018, p. 123)

Apesar de começarem a ser desenvolvidas a partir da década de 1950, as iniciativas de emissoras de televisão públicas e educativas no Brasil ganharam força a partir de 1967, com a promulgação do decreto-lei n. 236, que complementa e modifica o Código Brasileiro de Telecomunicações (Lei n. 4.117/1962), permitindo que órgãos públicos da União, dos estados e municípios, além de universidades e fundações, operassem emissoras de televisão com a isenção de processos seletivos. O artigo n. 13 da Lei define que essas emissoras se destinam a divulgar conteúdos educacionais – como transmissão de aulas, conferências, palestras e debates – e o seu parágrafo único define que ela não tem caráter comercial, proibindo a emissão de propagandas ou patrocínio direto ou indireto dos programas. Nasceram aí as bases jurídicas para a televisão educativa brasileira, que se implementa por meio da chamada *teleducação*. Várias emissoras importantes foram criadas a partir do advento dessa lei, dentre elas a pioneira foi a TVU, canal vinculado à Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Outras surgiram vinculadas a secretarias estaduais, como a TV Cultura de São Paulo, ou ao Ministério da Educação, como foi o caso da TV Educativa do Rio de Janeiro:

Em meados da década de 1970, o Brasil já contava com dezenas de emissoras educativas, vinculadas à União, aos estados, municípios e universidades, bem como não faltavam planos à sua utilização para a “teleducação”, precursora da educação à distância. Os planos de capacitação em massa por esse meio naufragariam em pouco tempo; as emissoras, contudo, eram uma realidade. Pulverizadas entre ministérios diversos, sem coordenação, pouco representavam. (PIERANTI, 2018, p. 126)

O desenvolvimento da televisão pública no Brasil está bastante associado à criação de emissoras educativas, já que:

[...] a radiodifusão pública esteve, historicamente, vinculada às políticas nacionais e regionais de educação, seja substituindo as salas de aula, onde não havia escolas suficientes, ou complementando as aulas com conteúdos adicionais, especialmente atuando de forma suplementar no ensino de jovens e adultos. A partir da década de 80, as emissoras educativas se distanciam dessa vertente educacional para assumirem a produção de programação com enfoque mais cultural e informativa.<sup>61</sup>

Nesse contexto de surgimento de canais de televisão pertencentes ao Estado de maneira fragmentada, é criada em 1975 a Empresa Brasileira de Comunicação (Radiobrás), como forma de centralizar a gestão dessas emissoras. Durante a sua existência, a Radiobrás absorveu estruturas estatais de comunicação, como a Empresa Brasileira de Notícias

---

<sup>61</sup> Trecho disponível no sítio web do Observatório da Radiodifusão Pública na América Latina. Recuperado em 19 de agosto de 2017 de <http://www.observatorioradiodifusao.net.br/index.php/historico-do-sistema-sp-1004365967>.

(EBN)<sup>62</sup>, e antes de ser extinta era responsável por administrar dois canais de televisão, uma agência de notícias e cinco emissoras de rádio. Em 2008, como resultado da mobilização de diversos movimentos pela democratização da comunicação, a estrutura da Radiobrás – e também a da ACERP<sup>63</sup> – é absorvida pela EBC, criada como forma de suprir o caráter público previsto na Constituição Federal brasileira, que define como competência do Poder Executivo

outorgar e renovar concessão, permissão e autorização para o serviço de radiodifusão sonora e de sons e imagens, observado o princípio da complementaridade dos sistemas privado, público e estatal. (BRASIL, 1988, art. 223).

Essa breve contextualização já é suficiente para percebermos que a comunicação pública no Brasil não surge com a criação da EBC, mas sim é parte de um processo que passa por tentativas de reunião dos diferentes tipos de emissoras públicas de radiodifusão espalhadas pelo país em uma empresa nacional. Este, aliás, é um dos grandes desafios que se apresenta à Empresa Brasil de Comunicação: o de formar rede entre emissoras de caráter educativo, independente, comunitário e alternativo, como operadora nacional do sistema, mantendo, contudo, a autonomia e a especificidade de cada um deles. Nas palavras de Octavio Pieranti:

O modelo brasileiro de estruturação da rede pública é absolutamente incomum: a EBC deve sensibilizar emissoras autônomas, várias das quais vinculadas a fundações privadas ou a governos comandados por partidos de oposição à administração federal. Trata-se de um obstáculo à ampliação da capilaridade da TV Brasil, já que a adesão das emissoras estaduais à rede, em municípios estratégicos, é instável. O governo federal também não implementou alternativas efetivas, a exemplo de uma política de novas consignações, em todas as capitais, para a própria EBC. Essa falta de capilaridade contribui para a perda de relevância da radiodifusão pública. (PIERANTI, 2018, p. 152).

A EBC foi fundada a partir da mobilização de vários setores da sociedade civil, o que culminou na realização do 1º Fórum Nacional de TVs Públicas, em maio de 2007. A empresa é resultado de uma conjuntura política que favoreceu a sua implantação, não necessariamente pelo entendimento por parte do Governo do que significa a comunicação pública para a construção da democracia, mas por uma oportunidade que surgiu de se regulamentar o

---

<sup>62</sup> A EBN foi criada em 1979 em substituição à antiga Agência Nacional, órgão vinculado ao Ministério da Justiça desde a Era Vargas. Em 1989, após ser absorvida pela Radiobrás, se transformou na Agência Brasil.

<sup>63</sup> Criada em 1991 (então com o nome de Fundação Roquette Pinto), a Associação de Comunicação Educativa Roquette Pinto (ACERP) era responsável por gerenciar todos os veículos de comunicação vinculados ao Ministério da Educação (MEC). Atualmente, além de prestar serviços de produção de conteúdos e formação de pessoal para a EBC, a entidade gerencia a TV Escola e a TV INES, atreladas ao MEC.

sistema complementar (marginal)<sup>64</sup>, criando um sistema alternativo aos já existentes. Na ocasião do Fórum, a declaração<sup>65</sup> de Luís Inácio Lula da Silva, então Presidente da República se relaciona à de Juscelino Kubitschek no comício em Jataí, em 4 de abril de 1955, em que o então Presidente anuncia a construção da nova capital brasileira<sup>66</sup>. Em ambas as ocasiões já havia um caminho trilhado anteriormente para a concretização das promessas, foram projetos importantes e que abriram novos horizontes para o país, mas que até hoje pagam caro pela maneira repentina como foram realizados.

A fim de construir as diretrizes para a Medida Provisória n. 398 – enviada ao Congresso Nacional em outubro de 2007 e que se converteu na Lei de criação da empresa, em 2008 – a Secretaria de Comunicação Social (Secom) da Presidência da República, sob o comando do jornalista Franklin Martins, convidou especialistas em comunicação pública de todo o Brasil. Laurindo Leal Filho foi um dos pesquisadores convidados:

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. [...] Aquele projeto foi um trabalho coletivo que resultou na medida provisória enviada ao Congresso Nacional, e que foi aprovada dando origem à EBC. (FILHO, 2013, p. 42).

Estava ali criada a Empresa Brasil de Comunicação (EBC). A maneira como ela foi inaugurada gerou críticas que avaliavam que a nova empresa continuaria atrelada ao

---

<sup>64</sup> Jonas Valente (2009) utiliza o termo “complementaridade marginal” para expressar a condição em que vive o desenvolvimento da TV Pública no Brasil, caracterizada pelo “papel secundário experimentado por estas experiências em sua evolução histórica em relação à estruturação do modo de regulação setorial da televisão na Indústria Cultural” (p. 52). Segundo o autor, a criação da TV Brasil vem na contramão dessa ideia, apesar de suprir na totalidade a expectativa de parte dos seus dirigentes (p. 191).

<sup>65</sup> No encerramento do evento, Lula declarou: “Nós vamos fazer a TV pública. Muito mais do que uma vontade do governo, faremos por que a sociedade necessita de uma televisão destas”. Trecho disponível em <<http://www.intervozes.org.br/direitoacomunicacao/?p=18362>>, acesso em 18 out. 2018.

<sup>66</sup> Em resposta à pergunta de Antônio Soares Neto, o Toniquinho, um morador da cidade que lhe questionou sobre a transferência da capital do Rio para o interior do país, Juscelino teria dito: “Acabo de prometer que cumprirei, na íntegra, a Constituição, e não vejo razão por que esse dispositivo seja ignorado. Se for eleito, construirei a nova capital e farei a mudança da sede do governo”. Disponível em: <[https://seuhistory.com/microsites/mil-dias--a-saga-da-construcao-de-brasil/hoy\\_en\\_la\\_historia/em-um-comicio-em-jatai--juscelino-se-compromete-a-construir-uma-nova-capital](https://seuhistory.com/microsites/mil-dias--a-saga-da-construcao-de-brasil/hoy_en_la_historia/em-um-comicio-em-jatai--juscelino-se-compromete-a-construir-uma-nova-capital)>, acesso em 18 out. 2018.

Governo Federal, sem a independência necessária a uma instituição de comunicação pública.

É o caso das declarações do então presidente da Radiobrás, Eugênio Bucci:

Há mais debilidades que acertos na MP [398/2007], a começar por sua natureza de medida provisória, que não deixa muito espaço para a elaboração legislativa – um projeto de lei seria mais adequado. Quanto aos acertos, registre-se o principal: fundir a Radiobrás e a TVE do Rio numa nova instituição, que centralize operações hoje dispersas, por vezes superpostas e redundantes, constitui um passo de racionalidade administrativa. No mais, a EBC tem o semblante – e a nomenclatura – de uma Radiobrás recauchutada. A velha estatal nasceu nos anos 70 com o nome de Empresa Brasileira de Comunicação. A estatal nova se chama Empresa Brasil de Comunicação e, em muitos aspectos, é isso mesmo: uma Radiobrás sem o sufixo ‘eira’.<sup>67</sup>

Críticas essas rebatidas pela primeira diretora-presidente da EBC, Tereza Cruvinel, que acreditava que a criação de entidades participativas seriam suficientes para a independência da empresa:

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. (CRUVINEL, 2013, p. 29).

A implementação do Conselho Curador deu-se em 14 de dezembro de 2007, duas semanas após o início das transmissões da nova TV Pública (a TV Brasil), com conselheiros ainda indicados pela Presidência da República.

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. (*Ibidem*).

Na opinião de algumas entidades da sociedade civil, no entanto, esse dispositivo criado pela Lei 11.652/2008, de consulta pública para a escolha dos membros do Conselho Curador, permitiu uma maior aproximação da empresa com a sociedade por meio da participação social<sup>68</sup>.

Seis meses depois da criação do Conselho Curador, em junho de 2008 a empresa cria a estrutura da Ouvidoria e Laurindo Leal Filho é chamado para ser o primeiro Ouvidor-Geral

---

<sup>67</sup> Artigo “Uma Radiobrás sem ‘eira’?”, publicado no portal Observatório da Imprensa em 15/02/2008. Disponível em: <http://observatoriodaimprensa.com.br/imprensa-em-questao/uma-radiobras-sem-eira/>, acesso em 14 jan. 2019.

<sup>68</sup> Ver, por exemplo, a matéria do Coletivo Intervenções publicada em 08/10/2009, disponível em <<http://www.intervencao.org.br/direitoacomunicacao/?p=23415>>, acesso em 25 out. 2018.

da EBC, a convite de Tereza Cruvinel. O Conselho Curador e a Ouvidoria da EBC tiveram desde o início uma relação de proximidade e complementaridade nas suas funções, mas as relações do Conselho com a Administração da empresa nem sempre foram pacíficas. No final do mandato de Tereza Cruvinel, em outubro de 2011, a então diretora-presidente da empresa optou por não continuar no cargo<sup>69</sup>. Segundo ela, nesse período houve desentendimentos nas relações entre o Conselho Curador e os dirigentes da EBC:

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 princípios 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. (CRUVINEL, 2013, p. 34).

Os conflitos começaram a partir de diversas demandas sobre a programação religiosa da *TV Brasil*, que à época transmitia apenas programas voltados para o público católico e evangélico, programas herdeiros do sistema estatal de radiodifusão. Na visão dos reclamantes, a emissão do programa constituía-se em proselitismo religioso, não atendia à diversidade de credos existente no Brasil e atentava contra os princípios do Estado Laico.

As críticas mais contundentes e recorrentes referem-se à manutenção na grade da TV Brasil de programas religiosos herdados das TVE do Rio e da TV Nacional de Brasília. Respaldados na Constituição e na Lei da Radiodifusão alguns telespectadores mostram-se inconformados com a exibição desses programas. A Ouvidoria estabeleceu um diálogo a respeito com a Direção Geral e tem mantido os interessados informados sobre essas providências. Salvo melhor juízo, trata-se mesmo de um problema sério que, além das questões legais apontadas, permite o privilegiamento de algumas confissões religiosas em relação a outras. (OUVIDORIA DA EBC, 2009, p. 3).

Essas demandas chegaram aos debates do Conselho Curador, que se reunia mensalmente, o que gerou nos conselheiros um “incômodo com o que era interpretada como uma situação de privilégio a católicos e a evangélicos, excluindo os demais grupos religiosos, ateus e agnósticos.” (VIULA, 2014, p. 59). De acordo com Tiago Nunes Severino, que exerceu o cargo de ouvidor-adjunto das rádios da EBC entre 2014 e 2016,

a intensificação do debate iria ser uma das divergências entre o Conselho Curador e a presidência da empresa. Antes do enfrentamento tornar-se visível, o Conselho realizou uma consulta pública com o objetivo de formular uma política de produção e distribuição de conteúdo religioso. Foram recebidas 141 manifestações

---

<sup>69</sup> A nota de esclarecimento publicada pela jornalista em razão de sua saída está disponível em <<https://jornalgnn.com.br/blog/luisnassif/a-pedidos-nota-de-tereza-cruvinel>>, acesso em 25 out. 2018.

sobre o assunto, no período de 4 de agosto a 19 de outubro de 2010<sup>70</sup>. Entre os autores das mensagens há líderes religiosos, representante da comunidade de ateus e acadêmicos. Na prática, os resultados serviram para acirrar as disputas de gabinete entre o Conselho [Curador] e a diretoria. (SEVERINO, 2018, p. 4)

Em 2011 o novo diretor-presidente da EBC, Nelson Breve, assume com o desafio de revigorar os laços da Administração da empresa com o Conselho Curador, além de dar continuidade a projetos implementados na primeira gestão. Uma das questões primordiais que se apresentavam na gestão de Nelson Breve (e que ainda se vêm presentes na empresa) era a situação dos funcionários da instituição, que se via “dividida em ‘feudos’ que não se cruzam” (*idem*, p. 6). A conjuntura é posta em função da variedade no perfil e origem dos trabalhadores da EBC, alguns servidores advindos da estrutura anterior da Radiobrás, outros que entraram por concurso público posterior à criação da EBC, e outros ainda que possuem cargos comissionados e/ou contratos temporários. Essa diversidade influencia na própria cultura organizacional da empresa e na complexidade da relação entre os seus funcionários.

Nelson Breve foi o último diretor-presidente da EBC a cumprir o mandato até o final. Com a sua saída, em 2015, assume, em agosto do mesmo ano, Américo Martins, jornalista que havia sido diretor da BBC Brasil entre 2002 e 2006, o que gerou grande expectativa na Empresa, principalmente nas questões ligadas à modernização dos conteúdos e dos processos dos veículos.

Esperava-se que a gestão de Américo fosse capaz de modernizar a TV Brasil, redesenhar a programação e alavancar a quantidade de telespectadores. Algumas medidas foram adotadas com essas finalidades, como uma mudança estrutural no horário nobre com o objetivo de aumentar a competitividade da emissora, a veiculação do desfile das campeãs do carnaval do Rio de Janeiro e uma integração entre as rádios e a TV Brasil. (SEVERINO, 2018, p. 7).

A gestão de Martins, no entanto, durou menos de seis meses, já que em fevereiro de 2016 o jornalista pediu demissão, alegando motivos pessoais<sup>71</sup>. A partir de então, a EBC aguardou a nomeação de um novo diretor-presidente pela então Presidente da República, Dilma Rousseff, que à época se via envolvida em um processo de *impeachment* por crime de responsabilidade. Em 10 de maio de 2016 a presidenta nomeia o então diretor de

---

<sup>70</sup> A consulta pública culminou em medidas posteriores da EBC para a faixa religiosa, como a distribuição de horários para conteúdos produzidos por instituições religiosas e a criação de programas – a exemplo do *Entre o Céu e a Terra* e do *Retratos de Fé* – que permitem a expressão de outros grupos religiosos e o diálogo entre crenças diversas.

<sup>71</sup> Apesar desse argumento, no dia 02/02/2016 a revista *Veja* anunciou em nota publicada pela jornalista Vera Magalhães que a demissão se justificaria por ações de ingerência da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República sobre conteúdos esportivos da TV Brasil. Disponível em <<https://veja.abril.com.br/blog/radar/diretor-da-ebc-pede-demissao-apos-ingerencia-politica/>>, acesso em 25 out. 2018.

jornalismo da empresa, Ricardo de Melo, como diretor-presidente da EBC. A posse se deu dois dias antes do afastamento de Rousseff do cargo de Presidente da República e da consequente posse do seu vice, Michel Temer, como interino em seu lugar. Uma das primeiras medidas de Temer no poder foi exonerar Ricardo Melo do cargo de presidência da EBC, nomeando, no dia 20 de maio, Laerte Rímoli<sup>72</sup> no seu lugar, o que gerou indignação e denúncia por parte do Conselho Curador e de parlamentares de diversos partidos, que consideravam a medida inconstitucional:

A exoneração de Melo tornou a EBC um palco de disputa entre os integrantes do novo governo e daqueles que defendiam a legalidade dos atos praticados por Dilma Rousseff antes de seu afastamento. No mesmo dia que foi publicada a nomeação no Diário Oficial, um grupo de parlamentares do PT, PCdoB, PSOL e Rede protocolaram uma denúncia contra o novo presidente da estatal por considerar que Melo não poderia ser exonerado, já que a lei da EBC garantia mandato de quatro anos para a Presidência da empresa. No dia 3 de junho, Ricardo Melo reassumiu o mandato de presidente [da EBC] graças a uma decisão liminar do Supremo Tribunal Federal, emitida pelo ministro Dias Toffoli. (*idem*, p. 8)

Estavam criadas aí as condições políticas para o desmonte do Conselho Curador da EBC. Com a definição da posse definitiva de Michel Temer na Presidência, em 31 de agosto de 2016, é assinada, no dia seguinte, a Medida Provisória (MP) n. 744, de 2016, que extingue o Conselho Curador da EBC<sup>73</sup> e o mandato do diretor-presidente<sup>74</sup>, além de alterar as formas de composição e indicação do Conselho de Administração da empresa<sup>75</sup>. A MP transformou-se em Lei (n. 13.417, de 2017) após a apreciação pelo Congresso Nacional. O parlamento ratificou grande parte do texto proposto pela medida, alterando alguns artigos e vetando outros.

Um dos dispositivos alterados pela Lei 13.417/2017 foi a criação de um Comitê Editorial de Programação, dispositivo alternativo ao Conselho Curador extinto. Segundo Rita Freire, última presidenta do Conselho Curador, em entrevista concedida para esta tese:

---

<sup>72</sup> O jornalista Laerte Rímoli havia sido coordenador de comunicação da campanha para a Presidência de Aécio Neves, principal adversário de Dilma Rousseff no processo eleitoral que a elegeu em 2014.

<sup>73</sup> A MP revoga os artigos n. 15 a 17 da Lei n. 11.652/2008. Que tratavam sobre a existência e composição do Conselho Curador.

<sup>74</sup> O parágrafo 2 do artigo n. 19 da Lei n. 11.652/2008 definia um mandato de quatro anos para o presidente da EBC. A MP sugere nova redação ao dispositivo, instituindo o período de quatro anos como prazo máximo de ocupação do cargo e vetando a sua recondução.

<sup>75</sup> A MP vincula a indicação do Presidente da EBC ao Ministro de Estado Chefe da Casa Civil da Presidência da República, quando na redação original essa indicação era competência da Secretaria de Comunicação Social da Presidência. Além disso, enxuga a estrutura da Diretoria Executiva da empresa, que na Lei original era composta por até seis diretores e com a edição da Medida passou a ser composta de quatro diretores nomeados e exonerados diretamente pelo Presidente da República.

O Comitê Editorial não substitui, em nenhum aspecto, o papel do Conselho Curador, que tinha um lugar de governança social da empresa. Isto precisará ser retomado, com novas consultas públicas e instrumentos deliberativos, para que a EBC volte a exercer a complementaridade do sistema de comunicação no Brasil. (FREIRE, 2018, informação por escrito).

O Comitê teria funções limitadas, já que não compete a ele definir questões estruturais da empresa – como planos estratégicos e linhas editoriais – mas apenas “formular mecanismo que permita a aferição permanente sobre a tipificação da audiência da EBC” (BRASIL, 2017, art. 17). Além disso, até o momento de fechamento desta tese, passados quase dois anos da promulgação da lei, o Comitê não tinha sido implementado pela empresa. Na visão de Rita Freire:

O Comitê Editorial será extremamente importante se for implementado como deve. Para isso, devem ser feitos ajustes. Ele deve ter maior participação de trabalhadores(as) que produzem conteúdos e que pouco são ouvidos ou considerados na definição das pautas, da linha e independência editorial. Quando são ouvidos, produzem conteúdos premiados e surpreendentes. (FREIRE, 2018, informação por escrito).

Atualmente a EBC administra: emissoras de televisão e rádio; uma agência de notícias e uma radioagência; e um portal que reúne informações de todos os veículos e plataformas, além de produzir conteúdo multimídia próprio. A tabela abaixo mostra os veículos e plataformas operados pela EBC:

**Tabela 6 – Veículos públicos operados pela EBC**

<b>Televisão</b>		
<b>Emissora</b>	<b>Descrição</b>	<b>Meios de distribuição</b>
<b>TV Brasil</b>	Canal de TV pública generalista da EBC.	Rede Pública de Televisão <sup>76</sup> (canais abertos, por assinatura, antena parabólica) e <i>online</i> .
<b>TV Brasil Internacional</b>	Canal com programação direcionada a brasileiros que vivem no exterior.	Satélite, TV por assinatura e canal aberto (a depender dos países).
<b>Rádio</b>		
<b>Emissora</b>	<b>Descrição</b>	<b>Meios de distribuição</b>
<b>Rádio Nacional FM de Brasília</b>	Estação generalista que dá destaque à divulgação da música brasileira e artistas independentes de Brasília.	FM (Brasília) e <i>online</i> .
<b>Rádio Nacional AM de Brasília</b>	Estação voltada para veiculação de notícias na capital federal.	AM (Distrito Federal) e <i>online</i> .
<b>Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro</b>	Estação generalista que reúne música, informação e entretenimento.	AM (Rio de Janeiro) e <i>online</i> .

<sup>76</sup> Segundo a página institucional da EBC, a Rede Pública de Televisão conta com “mais de 50 emissoras geradoras e mais de 700 retransmissoras” em todo o Brasil. Disponível em: <<http://www.ebc.com.br/institucional/veiculos/tv-brasil>>, acesso em: 20 out. 2018.

<b>Rádio MEC AM (Rio de Janeiro e Brasília).</b>	Emissora generalista que dá destaque a uma programação educativa e cultural, e à música brasileira.	AM (Rio de Janeiro e Brasília) e <i>online</i> .
<b>MEC FM do Rio de Janeiro</b>	Estação com programação dedicada à música de concerto erudita (como a música clássica) e popular (como o blues e o jazz).	FM (Rio de Janeiro) e <i>online</i> .
<b>Rádio Nacional da Amazônia OC</b>	Estação voltada para a integração das comunidades da região amazônica brasileira, com destaque para o serviço de recados e a divulgação da diversidade cultural da região.	Ondas Curtas (região amazônica) e <i>online</i> .
<b>Rádio Nacional do Alto Solimões</b>	Com sede em Tabatinga, integra a região do Alto Solimões, constituída de nove municípios da Amazônia, incluindo a fronteira com Peru e Colômbia.	AM e FM (região do Alto Solimões) e <i>online</i> .
Plataformas digitais		
Veículo	Descrição	Endereço na web
<b>Agência Brasil</b>	Agência de notícias pública que distribui conteúdo informativo (incluindo texto escrito, fotos e vídeos) pela internet a vários veículos de comunicação de diversos países.	<a href="http://agenciabrasil.ebc.com.br/">http://agenciabrasil.ebc.com.br/</a>
<b>Radioagência Nacional</b>	Plataforma que disponibiliza conteúdo radiofônico informativo produzido pelos veículos da EBC.	<a href="http://radioagencianacional.ebc.com.br/">http://radioagencianacional.ebc.com.br/</a>
<b>Portal EBC</b>	Plataforma que disponibiliza conteúdos produzidos pelos diversos veículos da EBC, além de realizar produção própria multimídia.	<a href="http://www.ebc.com.br">http://www.ebc.com.br</a>

**Fonte:** Elaboração própria com base em informações do Portal da EBC.

Além da utilização desses veículos, a EBC ainda conta com produção e distribuição de conteúdos por meio de uma rede de 4 emissoras de televisão<sup>77</sup> e 11 estações de rádio parceiras, de várias partes do país. A empresa também presta serviços para o Executivo Federal, com o gerenciamento da NBR (canal de televisão do Governo Federal), da Voz do Brasil (noticiário radiofônico estatal) e da Publicidade Legal (publicação de atos oficiais).

#### 4.2. A RTP no contexto da radiodifusão pública<sup>78</sup> portuguesa

A história da Rádio e Televisão de Portugal (RTP) se remete à fundação da primeira emissora estatal de rádio do país, a Emissora Nacional (atual Antena 1), que começou a

<sup>77</sup> A EBC conta com a parceria de emissoras públicas de televisão em Cuiabá, João Pessoa, Boa Vista e Florianópolis. Disponível em: <<http://www.ebc.com.br/institucional/veiculos/radio-nacional>>, acesso em: 20 out. 2018.

<sup>78</sup> Ao tratarmos especificamente do contexto português utilizaremos as expressões *radiodifusão pública* ou *serviço público de radiodifusão*, uma vez que esses são os termos utilizados pelos

transmitir regularmente em 4 de agosto de 1935, e em 1976 transformou-se em Rádio Difusão de Portugal (RDP), adquirindo caráter público. A 7 de março de 1957 é inaugurada a televisão em Portugal por meio da empresa pública RTP. Apenas em 2004 a rádio e a televisão pública portuguesa se fundiram numa empresa única: a Rádio e Televisão de Portugal S.A. As emissoras públicas sempre tiveram papel importante na sociedade portuguesa, principalmente no caso da televisão, já que as duas concessionárias privadas comerciais atualmente existentes começaram a transmitir apenas em 1992, após 35 anos de monopólio da TV pública. De acordo com Eduardo Cintra Torres:

A TV privada alterou profundamente a oferta, não só na quantidade, como nos conteúdos, géneros, protagonistas, estilo visual, dinamismo, grafismo e relação com a audiência. (TORRES, 2011, p. 52 e 53).

Essa mudança gerou grandes desafios à RTP, que se viu obrigada a transformar-se para reconquistar a audiência e precisou de mais de dez anos para conseguir se reposicionar frente aos outros canais. Desde os seus primórdios, a rádio e a televisão portuguesas estiveram atreladas à ideia de serviço estatal. Ambas as tecnologias surgiram no país (como meio de comunicação de massa) num contexto autoritário e marcado pela censura e controle das informações<sup>79</sup>. Isso não impediu que desde o começo a televisão portuguesa se utilizasse da exploração comercial dos conteúdos e da publicidade<sup>80</sup>:

A RTP foi inicialmente uma entidade mista, pública e privada. Isso justifica a sua dupla marca inicial: teve desde sempre uma relação umbilical com o poder político, no mínimo de deferência, no máximo de dependência e serviço de propaganda; teve desde sempre publicidade comercial e uma programação orientada para o que alguns intelectuais chamam o “maior denominador comum”. (TORRES, 2011, p. 47).

A programação da rádio nesse período contava com conteúdos que se relacionavam à função que exerciam os teatros, óperas e outros meios de entretenimento:

Nesta altura, a rádio servia para distrair a população, fazendo-a esquecer, ainda que por breves momentos, da situação de fechamento a que o país estava votado. O grande objetivo da programação centrava-se na função de entretenimento, estabelecendo uma comunicação radiofónica pouco original, através de programas

---

portugueses a se referirem aos serviços prestados pela RTP. Apesar disso, entendemos que a empresa hoje presta serviços por diversas plataformas alternativas à radiodifusão.

<sup>79</sup> O Estado Novo português, também conhecido como “Salazarismo”, ou Regime Salazarista, vigorou em Portugal de 1933 a 1974.

<sup>80</sup> O Contrato de Concessão do Serviço Público de Rádio e de Televisão assinado em 2015 impõe a limitação de 6 minutos por hora de emissão aos conteúdos publicitários comerciais na RTP1 (canal generalista). Na RTP2 esse tipo de conteúdo não é permitido e o conjunto dos outros canais (com exceção das emissoras regionais) “deve ser tendencialmente não financiado por publicidade comercial” (RTP, 2015, p. 25). O serviço de rádio da RTP não está autorizado a veicular publicidade comercial.

que procuravam acima de tudo, distrair os ouvintes dos verdadeiros problemas que afetavam a nação. (CORDEIRO, 2004, p. 2).

O monopólio estatal da radiodifusão só foi quebrado a partir de 1989, quando a terceira revisão da Constituição atual permitiu a entrada de operadores privados e deu ao Estado a responsabilidade de garantir o funcionamento adequado do serviço público de radiodifusão (GUAZINA, OLIVEIRA e PAULINO, 2016, p. 57). Por isso, a noção de mídia pública no país também não nasce junto com o surgimento dos veículos administrados pelo Estado.

A fundação em 1935 da Emissora Nacional e em 1956 da RTP, ambas empresas do Estado, estava ainda distante dessa consciência de serviço público que tão pouco existia na redação original da Constituição de 1976, a primeira depois da Revolução de Abril<sup>81</sup>. Nessa altura apenas se estabelecia que a televisão não podia ser objeto de propriedade privada. O papel do Estado na introdução da rádio e da televisão em Portugal foi o papel de um agente praticamente exclusivo no domínio da radiodifusão e de monopólio no domínio da radiotelevisão. A história destes meios não é, portanto, originalmente uma história de serviço público na plenitude da expressão. (GUAZINA, OLIVEIRA e PAULINO, 2016, p. 57).

Apesar disso, diferentemente do processo brasileiro, a radiodifusão pública vem, nos últimos anos, se firmando de forma mais autônoma em Portugal, a partir de mudanças implementadas com a chegada do século XXI. Uma das mais importantes foi a fusão, em 2004, dos dois veículos em uma só empresa de capital aberto: a Rádio e Televisão de Portugal S.A. Por essa época, a regulamentação da taxa obrigatória (*license fee*) para o financiamento da radiodifusão pública no país, pela Lei n. 30/2003, de 22 de agosto, garantiu o amparo financeiro a essa instituição. A partir de então, importantes transformações começaram a ser implementadas, como a instituição de órgãos sociais, o Conselho de Opinião (CO) e o Conselho Geral Independente (CGI), além dos Provedores do ouvinte e do telespectador. Outra característica que garante à RTP alguma estabilidade como prestadora de um serviço público de radiodifusão é a existência de um contrato de concessão, acordo entre o Estado Português e a empresa que estabelece princípios e metas para a execução do serviço público de mídia. Atualmente, vigora o Contrato de Concessão assinado em 2015, que tem validade por 16 anos. Esse documento alterou os anteriores, de 1999 e de 2008, e o Governo analisa rever, de acordo com o Orçamento para o Estado de 2019, o contrato atual,

---

<sup>81</sup> A Revolução dos Cravos, ocorrida em 25 de abril de 1974, marcou o início da redemocratização no país, a partir da deposição do ditador Marcello Caetano, sucessor de António de Oliveira Salazar.

tendo em vista a necessidade de readequação dos programas com o rearranjo dos canais de televisão abertos da empresa<sup>82</sup>.

Central para compreender o que se entende por serviço público de média em Portugal, o Contrato de Concessão define que o serviço público se orienta por um conjunto de objetivos (Cláusula 5<sup>a</sup>) que passam pela promoção “do humanismo, da liberdade, do civismo, da cidadania, da solidariedade social e do debate democrático pluralista”, pela defesa da língua e da cultura portuguesas e pela produção de “informação independente, rigorosa, pluralista e aprofundada que constitua uma referência de credibilidade e confiança para os diferentes públicos”. Em matéria de encargos, o documento detalha uma vasta lista de obrigações específicas que visam concretizar os princípios convencionalmente reconhecidos ao serviço público. Sugere-se assim que a concessionária garanta pluralidade (de conteúdos), universalidade (para todos os públicos), isenção, autonomia e independência, promoção da língua e da cultura portuguesas (nomeadamente através de uma aproximação à diáspora portuguesa e do apoio à produção nacional), bem como literacia mediática<sup>83</sup>. (GUAZINA, OLIVEIRA e PAULINO, 2016, p. 58).

Atualmente, em termos de distribuição, a RTP conta com quatro canais de Televisão Digital Terrestre (TDT) aberta portuguesa: RTP1, canal generalista e com maior audiência; RTP2, voltado para conteúdos mais educativos e culturais; RTP3, com conteúdo informativo 24h por dia; e RTP Memória, que emite programas de arquivo. Em âmbito regional e internacional, a empresa emite quatro outros canais: *RTP Madeira* e *RTP Açores*, que são emitidos para os arquipélagos autônomos portugueses; *RTP África*, veiculada em países lusófonos africanos. Em termos de rádio, as três principais emissoras de cobertura nacional pela transmissão hertziana são a Antena 1 (mais generalista), a Antena 2 (de conteúdo mais cultural e erudito) e a Antena 3 (voltada para um público jovem). A empresa ainda possui estações que emitem para localidades específicas, dentro e fora de Portugal (Antena 1 Açores, Antena 1 Madeira, Antena 3 Madeira, RDP África e RDP Internacional) e rádios transmitidas pela *web* (Antena 1 Memória, Vida, Lusitânia, Fado, Jazzin e Ópera e Rádio Zig Zag). Além disso, conta também com conteúdos fixos e projetos esporádicos em plataformas digitais.

**Tabela 7 – Veículos e plataformas da RTP**

Televisão		
Emissora	Descrição	Forma de distribuição

<sup>82</sup> Como conta a notícia “OE2019: Governo vai rever contrato de concessão da RTP”, publicada pelo Jornal Económico em 16 de outubro de 2018. Disponível em: <<https://jornaleconomico.sapo.pt/noticias/oe2019-governo-vai-rever-contrato-de-concessao-da-rtp-366783>>, acesso em: 19 out. 2018.

<sup>83</sup> O termo *literacia mediática* é utilizado em Portugal para denominar o processo de alfabetização para, pela e sobre a mídia. É uma tradução do termo em inglês *media literacy*.

<b>RTP1</b>	Canal de maior audiência, generalista, com conteúdo que mistura informação, ficção e entretenimento.	TDT (Portugal), TV por assinatura (incluindo HD e 4K), satélite e <i>online</i> .
<b>RTP2</b>	Canal voltado para conteúdos mais eruditos, culturais e educativos.	TDT (Portugal), TV por assinatura (Portugal) e <i>online</i> .
<b>RTP3</b>	Canal de informação 24h por dia.	TDT (Portugal), TV por assinatura (Portugal), satélite e <i>online</i> .
<b>RTP Memória</b>	Canal que veicula programas de arquivo.	TDT (Portugal), TV por assinatura (Portugal), satélite e <i>online</i> .
<b>RTP Açores</b>	Canal com conteúdos dedicados à região do conjunto de ilhas da Região Autónoma dos Açores.	TDT (região dos Açores), TV por assinatura (Portugal) e <i>online</i> .
<b>RTP Madeira</b>	Canal com conteúdos dedicados à região arquipélago da Madeira.	TDT (região da Madeira), TV por assinatura (Portugal) e <i>online</i> .
<b>RTP África</b>	Canal com conteúdos direcionados aos moradores de países lusófonos portugueses (Angola, Cabo Verde, Guiné Equatorial, Moçambique e São Tomé e Príncipe).	Satélite e radiodifusão (países africanos), TV por assinatura (Portugal) e <i>online</i> .
<b>RTP Internacional</b>	Emitido para todo o globo por meio de uma rede de satélites <sup>84</sup> , o canal é dedicado a portugueses emigrados a outros países. Veicula conteúdos dos outros canais da RTP e das emissoras privadas nacionais portuguesas, além de produção própria.	Satélite, TV por assinatura (Portugal) e <i>online</i> .
<b>Rádio</b>		
<b>Emissora</b>	<b>Descrição do conteúdo</b>	<b>Forma de distribuição</b>
<b>Antena 1</b>	Estação mais generalista, com música, entretenimento e informação.	FM, AM, OM, satélite e <i>online</i> .
<b>Antena 2</b>	Estação dedicada a uma programação mais erudita.	FM e <i>online</i> .
<b>Antena 3</b>	Estação direcionada a um público mais jovem e à música independente.	
<b>Antena 1 Açores</b>	Estação generalista da Região Autónoma dos Açores.	
<b>Antena 1 Madeira</b>	Estação generalista da Região Autónoma da Madeira.	
<b>Antena 3 Madeira</b>	Estação da Região Autónoma da Madeira direcionada a um público jovem.	
<b>RDP África</b>	Estação transmitida para os países africanos lusófonos e com programação dedicada à integração das culturas de língua portuguesa.	FM (exceto Angola), satélite e <i>online</i> .
<b>RDP Internacional</b>	Estação generalista direcionada aos portugueses emigrados pelo mundo.	FM, satélite e <i>online</i> .
<b>Antena 1 Memória</b>	Programação voltada para a veiculação de conteúdo de arquivo.	<i>Online</i>
<b>Rádio Zig Zag</b>	Programação voltada para o público infantil (5 a 9 anos).	

<sup>84</sup> Disponível em: <<http://media.rtp.pt/empresa/mais-rtp/rede-de-satelites-3/>>, acesso em 10 out. 2018.

<b>Antena 1 Vida</b>	Programação voltada para um conteúdo de cunho comportamental e social.	
<b>Antena 1 Lusitânia, Fado, Jazzin e Ópera</b>	Estações segmentadas conforme estilos musicais específicos.	
Plataformas Multimídia		
Plataforma	Descrição	Endereço na web
<b>RTP Play</b>	Conteúdos por <i>streaming</i> e <i>on-demand</i> .	<a href="http://www.rtp.pt/play">http://www.rtp.pt/play</a>
<b>Ensina RTP</b>	Conteúdos educativos voltados a complementar o trabalho realizado em sala de aula.	<a href="http://ensina.rtp.pt">http://ensina.rtp.pt</a>
<b>Museu RTP</b>	Museu virtual que inclui informações históricas, exposições e ferramentas educativas sobre a radiodifusão portuguesa.	<a href="https://museu.rtp.pt">https://museu.rtp.pt</a>
<b>ZigZag</b>	Ferramenta de conteúdos interativos direcionados ao público infanto-juvenil (18 meses a 14 anos).	<a href="http://media.rtp.pt/zigzag">http://media.rtp.pt/zigzag</a>
<b>RTP Lab</b>	Laboratório criativo experimental que estimula a produção de conteúdos multimídia realizadores diversos.	<a href="http://media.rtp.pt/rtplab">http://media.rtp.pt/rtplab</a>
<b>RTP Nosso Futuro</b>	Conteúdos voltados para a sustentabilidade ambiental.	<a href="http://media.rtp.pt/nossofuturo">http://media.rtp.pt/nossofuturo</a>
<b>RTP Arquivos</b>	Repositório de produtos audiovisuais de memória coletiva do serviço público de radiodifusão português.	<a href="https://arquivos.rtp.pt">https://arquivos.rtp.pt</a>
<b>RTP Arena</b>	Conteúdos dedicados às várias modalidades esportivas.	<a href="http://arena.rtp.pt/">http://arena.rtp.pt/</a>
<b>RTP Academia</b>	Projeto em parceria com o Ministério da Educação e Ciência português que pretende apoiar jovens no desenvolvimento de material audiovisual e digital a partir de oficinas de comunicação.	<a href="http://media.rtp.pt">http://media.rtp.pt</a>
<b>RTP Extra</b>	Conteúdos voltados para as novidades relacionadas ao entretenimento e ao espetáculo.	<a href="http://media.rtp.pt/extra/">http://media.rtp.pt/extra/</a>

**Fonte:** Elaborado com base em informações do portal da RTP e da Wikipédia.

A produção do conteúdo veiculado em todas essas plataformas é concentrada principalmente na sede em Lisboa, inaugurada em 2004, mas a empresa ainda conta com

uma sucursal na cidade do Porto, com 12 centros regionais de informação distribuídos pelo país<sup>85</sup> e delegações internacionais de produção em 13 países<sup>86</sup>.

### 4.3. Desafios para a Comunicação Pública no Brasil e em Portugal

As transformações das últimas décadas têm influenciado bastante o panorama da comunicação pública, que em todo o mundo enfrenta alguns obstáculos a serem ultrapassados. Karol Jakubowicz (2007) apresenta seis desses desafios: 1) remover as ingerências ideológicas; 2) provar que a comunicação pública ainda é necessária; 3) substituir o termo *radiodifusão* por *mídia* ou *conteúdos*; 4) reforçar a importância da comunicação pública como um serviço aos cidadãos; 5) encontrar soluções alternativas ao financiamento; 6) redefinir as questões relativas à construção do público (p. 30). Essas transformações se apresentam em diversos níveis e associadas às especificidades de cada contexto, mas são pontos comuns a serem trabalhados pelas empresas que prestam serviço de comunicação pública em todo o mundo.

Em diálogo com essas acepções, ao versar sobre o Serviço Público de Televisão (SPT), Joaquim Fidalgo (2005) explica que originalmente o conceito era acompanhado, pelo menos em termos teóricos, de algumas características básicas:

a *universalidade* (fazer chegar televisão a todos os cidadãos do país, e em igualdade de condições de acesso), a *diversidade* (uma programação variada, regida genericamente pela conhecida trilogia: informar, formar e entreter), o *financiamento público* (fosse através de uma taxa associada à posse de um aparelho de televisão, fosse mediante recurso ao orçamento do Estado) e a *independência* (tanto face aos diferentes governos como face aos interesses particulares) [...]. (FIDALGO, 2005, p. 24).

Com diversas mudanças ocorridas no mundo, principalmente a partir dos anos 1980, o autor avalia uma evolução das práticas de comunicação pública, pelo menos no contexto da Europa Ocidental:

Face à nova paisagem político-económica e mediática, o SPT revela, nas mais diversas latitudes, dificuldades e hesitações quanto ao modo de coexistir com uma multiplicidade de canais e com novas lógicas de relação e captação do público. Por um lado, cresce a sensação de que as mudanças tecnológicas tornaram um serviço público de televisão cada vez mais desnecessário; por outro lado, alastra a opinião de que esse serviço público, tal como ainda funciona, está a falhar,

---

<sup>85</sup> A RTP possui centros de produção de informação nas seguintes regiões: Açores, Bragança, Castelo Branco, Coimbra, Évora, Faro, Guarda, Madeira, Santarém, Viana do Castelo, Vila Real e Viseu.

<sup>86</sup> Os centros internacionais da RTP estão localizados nos seguintes países: Angola, Bélgica, Brasil, Cabo Verde, Espanha, Estados Unidos, França, Guiné-Bissau, Moçambique, Rússia, São Tomé e Príncipe, Suíça e Timor-Leste.

baixando audiências, ouvindo cada vez mais críticas e nivelando a sua programação pelos canais comerciais. (*Idem*, p. 25).

Apesar de estarem situadas em contextos contundentemente distintos, a EBC e a RTP possuem alguns desafios semelhantes, principalmente vinculados a essas características a que se referem os autores. Nos dois contextos há quem refute a própria existência de um serviço público de comunicação. No Brasil, a EBC enfrenta neste momento o desafio de se afirmar como necessária. Em um cenário de cortes orçamentários, a empresa, cujos recursos são advindos majoritariamente do Governo, sofre ameaças de desaparecimento por seus adversários, que atacam de forma mais contundente a TV Brasil, principal canal de televisão da empresa, com os apelidos de “TV traço” – com relação aos baixos índices de audiência que consegue – e de “TV do Lula” – relacionando-a com as possíveis influências ideológicas do ex-presidente que possibilitou a sua criação. Os opositores da EBC como empresa de comunicação pública também alegam que o serviço custa muito aos cofres públicos<sup>87</sup>. Ao invés de propor o fortalecimento de medidas que possam blindar a ingerência de governos de turno, ou que possam estimular o público a assistir aos conteúdos que ali são transmitidos, esses opositores defendem a extinção do caráter público da empresa, transformando-a em instrumento de comunicação institucional do Estado.

Essa discussão acontece em todo o mundo, mas em contextos onde as empresas que oferecem o serviço de comunicação pública estão mais fortalecidas os argumentos desse discurso são minimizados pelas próprias práticas de desenvolvimento das empresas. Nesses casos, como é o da RTP, o argumento muitas vezes utilizado é o de que os conteúdos se assemelham àqueles produzidos pelas concorrentes comerciais e de que o público não deveria pagar – já que contribuem com uma taxa cobrada na conta de luz – para receber similar conteúdo. Mais uma vez aqui, os mecanismos de accountability são significativos para o fortalecimento da própria comunicação pública, já que, além de serem um diferencial em relação às prestadoras comerciais de serviço de mídia, exercem um papel de educação midiática frente ao público, dando maior transparência aos processos e fortalecendo nos cidadãos a noção da importância desse tipo de serviço para a construção da democracia.

Como vimos, tanto no Brasil como em Portugal, cada um com suas peculiaridades, a mídia pública está na legislação como um serviço que deve ser prestado pelo Estado aos

---

<sup>87</sup> Ver, por exemplo, reportagem da revista *Época* intitulada “Como os governos Lula, Dilma e Temer torraram R\$ 6 bilhões no devaneio de criar a BBC brasileira”, de 17/08/2018, disponível em: <https://epoca.globo.com/como-os-governos-lula-dilma-temer-torraram-6-bilhoes-no-devaneio-de-criar-bbc-brasileira-22984010>

cidadãos, de forma a oferecer opções de conteúdos que não seriam possíveis por meio de uma lógica de lucro, e tampouco em um sistema que priorize a propaganda de ações de governo. Isso acontece em serviços considerados essenciais para a vida das pessoas. Em áreas como saúde, educação, moradia e transporte essa essencialidade dos serviços fica mais clara para os cidadãos em geral, porque afetam diretamente e de forma explícita o seu cotidiano. No caso da comunicação social esse impacto é diluído e não muito concreto na visão dos cidadãos em geral. Apesar de que a evolução do acesso às Tecnologias da Informação e da Comunicação e a utilização dessas tecnologias para a realização de outros serviços essenciais tem tornado essa necessidade mais presente na vida das pessoas. Alguns dos serviços básicos oferecidos pelo Estado apenas podem ser realizados por meios digitais, ou que exigiriam um alto custo pessoal (tempo, deslocamento, etc.) e/ou financeiro para serem realizados.

No Brasil, é o caso da Declaração de Ajuste Anual do Imposto de Renda da Pessoa Física (IRPF). Esse serviço, obrigatório para grande parte da população, atualmente só pode ser realizado com o auxílio de um computador. Desde 2009 a Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) não aceita mais o recebimento das declarações em papel, apenas pela internet ou “em mídia removível, nas unidades da RFB, durante o seu horário de expediente” (RECEITA FEDERAL DO BRASIL, 2018, p. 33). Neste último caso, o contribuinte deve baixar um programa disponibilizado no *site* da Receita Federal, preencher os dados e salvar o recibo em um *pendrive*, por exemplo. A partir dessa situação, podemos verificar a essencialidade do serviço de acesso à internet aos cidadãos brasileiros, embora não haja documento normativo que especifique claramente esse serviço como essencial<sup>88</sup>. Em Portugal, desde 1996<sup>89</sup> a legislação especifica os serviços públicos essenciais, e desde 2008<sup>90</sup> os serviços de comunicações eletrônicas fazem parte desse rol.

E podemos nos perguntar como essa discussão pode entrar no caso da produção e veiculação de conteúdos por meio de empresas públicas de comunicação. O debate aí passa

---

<sup>88</sup> Discussões mais aprofundadas sobre esse assunto estão presentes em: PEREIRA, Sivaldo; BIONDI, Antonio (org.). **Caminhos para a Universalização da Internet Banda Larga**: experiências internacionais e desafios brasileiros. São Paulo: Intervozes, 2012. 1ª ed. Disponível em: <<http://www.intervozes.org.br/arquivos/interliv008cpunibl.pdf>>, acesso em 17 out. 2018.

<sup>89</sup> A Lei n. 23/96, de 26 de julho, “cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais”. Disponível em: <<https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=930739>>, acesso em: 17 out. 2018.

<sup>90</sup> Lei n. 12/2008, de 26 de Fevereiro. Artigo 1º. Disponível em: <[http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei\\_mostra\\_articulado.php?nid=1437&tabela=leis&ficha=1&pagina=1&so\\_miolo=>](http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=1437&tabela=leis&ficha=1&pagina=1&so_miolo=>)>, acesso em: 17 out. 2018.

pela garantia do direito de informação do cidadão e também pelo seu direito de exercer a liberdade de expressão, o que influenciaria no seu direito à comunicação. O desafio da comunicação pública, nesse sentido, seria dar espaço para o cidadão: 1) receber informação plural, independente e qualificada; 2) sentir-se representado nos conteúdos, independentemente do seu gênero, classe ou etnia; 3) ser formado e empoderado midiaticamente, para que possa desenvolver a sua capacidade crítica em relação aos conteúdos que recebe e produz.

Um dos maiores obstáculos ao desenvolvimento da comunicação pública é a independência em relação aos governos de turno, e essa característica pode ser observada com mais clareza em momentos de maior instabilidade política. No caso da EBC, os relatórios da Ouvidoria mostram que, desde a criação da Empresa, é comum uma influência ideológica marcada pelas escolhas dos gestores. Essa influência, porém, não acontece de maneira explícita e envolve uma série de fatores, incluindo os processos de produção e distribuição dos conteúdos. Na RTP essa influência também é relatada até certo nível, apesar de menos visível. A influência ideológica pode estar intrínseca à própria cultura organizacional das empresas, e o fortalecimento dos mecanismos de participação social, como os conselhos e ouvidorias, auxiliam a: 1) dar publicidade aos problemas de ingerência ideológica; 2) alertar os profissionais para os casos e assim contribuir para uma cultura organizacional mais independente; 3) criar debate e sugerir alternativas para o desenvolvimento de conteúdos mais plurais.

Outra das discussões que embalam o tema da comunicação pública está relacionada às constantes transformações tecnológicas e como elas afetam o setor. Os antigos pilares do Serviço Público de Radiodifusão – termo que abrange apenas os veículos rádio e televisão – vêm sendo abalados pela chegada das mídias digitais e pela necessidade de adaptação dos processos para a produção de conteúdos multiplataforma. Apesar de ser uma discussão que inclui toda a produção de mídia audiovisual, no caso das empresas públicas de mídia ganha algumas especificidades, uma vez que as plataformas digitais abrem oportunidades relativas ao acesso, à interação, à participação, à pluralidade e diversidade, mas ao mesmo tempo envolve desafios financeiros e de gestão aos quais muitas vezes as empresas não estão preparadas para lidar.

No caso da EBC e da RTP, é possível identificar ações de interação e desenvolvimento de TICs nos processos de produção, distribuição e como forma de

estimular a participação. As duas empresas tiveram que adaptar seus conteúdos e plataformas de distribuição para contemplar os avanços da tecnologia. Apesar disso, enfrentam ainda muitas dificuldades e estão aquém quando comparadas a outras realidades. Ambas as empresas têm se preocupado com a distribuição dos conteúdos por plataformas digitais. Um exemplo disso é o desenvolvimento dos aplicativos móveis *RTP Play* e *EBC Play*, de distribuição pela internet dos conteúdos produzidos pelas empresas, tanto por meio de *streaming* quanto via *on-demand*. A RTP também possui aplicativos móveis específicos para segmentos de conteúdo: informativo (*RTP Notícias*); infantil (*Zig Zag Play*); e de programas de entretenimento (*Brainstorm*, *App Got Talent PT*). A EBC, além do *EBC Play*, possui aplicativos móveis direcionados para os tipos de veículos: rádio (*Rádios EBC*); e televisão (*TV Brasil*).

A RTP e a EBC também se preocupam em certo nível por realizar uma produção que leve em conta a linguagem multi e transmidiática, tanto que possuem áreas específicas para a produção desse tipo de conteúdo<sup>91</sup>. Um exemplo são as séries realizadas pensando nas plataformas digitais, como o *Zig Zag*<sup>92</sup>, espaço de programação infantil da RTP que conta com conteúdo multiplataforma e com linguagem transmídia, e a série *Eu, Trans*<sup>93</sup>, produzida pela EBC, que integra conteúdos audiovisuais e escritos em uma plataforma digital. O incentivo à produção, transmídia ou não, por parte de produtores independentes também é notado em ações específicas. É o exemplo do *RTP Lab*<sup>94</sup>, iniciativa que estimula a produção de conteúdos com linguagem transmidiática por meio de chamadas dirigidas ao público em geral (as *consultas de conteúdos*). Em 2017 e 2018, foram veiculados oito produtos (quatro por ano) no âmbito desse projeto. Por sua vez, a EBC criou o selo *Colaborativo*<sup>95</sup>, que recebe e divulga conteúdos produzidos pelo público em formatos diversos, que em alguns casos têm a possibilidade de receber recursos para a execução.

Esse esforço multimídia também pode ser percebido pela integração das equipes em salas de redação compartilhadas, principalmente no caso dos conteúdos informativos. Ainda assim correm o risco de possuir uma lógica compartimentada de produção, advinda da própria cultura organizacional desenvolvida pelos veículos de comunicação a partir da Revolução Industrial. No caso da interação com o público, uma das ferramentas utilizadas é

---

<sup>91</sup> Na RTP a *Direção de Multimídia*, e na EBC a *Gerência Executiva de Web e Novas Mídias*.

<sup>92</sup> Disponível em: <<http://media.rtp.pt/zigzag/>>, acesso em 16 out. 2018.

<sup>93</sup> Disponível em: <<http://www.ebc.com.br/trans>>, acesso em 16 out. 2018.

<sup>94</sup> Disponível em: <<http://media.rtp.pt/rtplab>>, acesso em 16 out. 2018.

<sup>95</sup> Disponível em: <<http://www.ebc.com.br/colaborativo>>, acesso em 16 out. 2018.

a presença nas mídias sociais. Ambas estão presentes no *Twitter*, *Facebook* e *Youtube*. A EBC publica conteúdos no *Google+* e a RTP tem páginas no *Instagram* e no *Flickr*. Apesar dos avanços nas experiências multimídia ou transmidiáticas, há ainda um desafio importante que se apresenta às duas empresas no âmbito do desenvolvimento de Tecnologias da Informação e da Comunicação: a integração entre as tradicionais formas de atendimento das demandas geradas pela participação do público.

As formas de financiamento das empresas públicas de comunicação também é um importante gargalo no mundo inteiro. Existem três formas mais comuns de financiamento de empresas públicas de comunicação: a) contribuições diretas da sociedade (taxa compulsória – *license fee* –, doações voluntárias, apoios culturais, etc.); b) financiamento estatal direto; c) receitas próprias advindas de serviços prestados (produção e distribuição, publicidade, licenciamento de conteúdos, etc.), aplicações financeiras e projetos específicos. A primeira opção é a mais aconselhada por aqueles que defendem uma maior independência na comunicação pública, já que esse tipo de ferramenta garante que a sociedade financie diretamente as despesas da empresa. Mas as empresas – por meio das normas que as constituem – costumam aderir a sistemas mistos que possam garantir maior aporte sem onerar de forma consistente os cidadãos. De toda forma, nas palavras de Eugênio Bucci:

O fundamental, para esta conceituação, é que esses aportes financeiros estejam previstos em lei e sejam protegidos por lei, de tal forma que não possam ser desviados, pela autoridade pública, para outras finalidades, e também não possam ser contingenciados de acordo com a discricionariedade do agente público. (BUCCI, 2013, p. 131).

Nos casos da EBC e da RTP, pelas normas que as regulam, ambas têm a possibilidade de captar recursos de forma mista, mas de forma diferenciada, conforme a tabela abaixo:

**Tabela 8** – Possíveis fontes de receita da EBC e da RTP

<b>Fonte de receita</b>	<b>EBC (Lei n. 11.652/2008)</b>	<b>RTP (Lei . 30/2003, de 22 de Agosto e Contrato de Concessão da RTP)</b>
<b>Contribuições diretas da sociedade civil</b>	a) Contribuição para o Fomento da Radiodifusão Pública (CFRP); b) doações, legados, subvenções de fontes de quaisquer natureza; c) apoio cultural como forma de patrocínio de programas, eventos e projetos; d) acordos e convênios com entidades nacionais e internacionais.	Contribuição para o Audiovisual (CA)
<b>Financiamento estatal direto</b>	a) dotações orçamentárias da União;	Não especificados.

	b) recursos obtidos por meio de programas de fomento à cultura e ao audiovisual.	
<b>Receitas próprias</b>	a) exploração dos serviços de radiodifusão pública; b) prestação de serviços a entes públicos ou privados (distribuição e licenciamento de conteúdos, entre outros); c) publicidade institucional para instituições de direito público ou privado, vedados os anúncios de produtos ou serviços; d) publicidade legal (publicação de avisos, balanços, relatórios e outros documentos a que órgãos da administração pública federal estejam legalmente obrigados); e) rendimentos de aplicações financeiras; f) rendas provenientes de outras fontes que não comprometam os princípios da radiodifusão pública.	a) receitas comerciais advindas de publicidade, licenciamento de conteúdos e outros serviços prestados pela concessionária; b) outros não especificados.

**Fonte:** elaboração própria.

Na prática, atualmente a EBC é financiada principalmente por meio de recursos advindos diretamente do Estado, atrelados ao orçamento governamental e com o risco de contingenciamentos e/ou desvios de finalidade, e por meio dos serviços que presta ao próprio Estado. O financiamento da RTP provém majoritariamente da taxa paga diretamente pelos cidadãos na conta de energia elétrica, complementada pelas suas receitas comerciais.

**Tabela 9 – Fontes de receita da EBC e da RTP em 2017**

<b>RTP</b>		
<b>Fonte de receita</b>	<b>Valor aproximado (milhões de euros)</b>	<b>Porcentagem do total</b>
Contribuição Audiovisual (CA)	176.390	81,6%
Receitas Comerciais (publicidade, distribuição e outros)	39.652	18,4%
<b>Total</b>	<b>216.042</b>	<b>100%</b>

**Fonte:** Relatório e Contas 2017 – RTP, p. 96. Disponível em: <http://cdn-images.rtp.pt/mcm/pdf/46a/46abf70c1a4f8adf25f12420f86146a61.pdf>, acesso em: 17 out. 2018.

<b>EBC</b>		
<b>Fonte de receita</b>	<b>Valor aproximado (milhões de reais)</b>	<b>Porcentagem do total</b>
Contribuição para o Fomento da Radiodifusão Pública (CFRP)	107.650	16,1%
Receitas Comerciais (serviços de comunicação e publicidade legal)	44.719	6,7%
Receita Financeira (aplicações)	83.541	12,5%
Outras	1.252	0,2%
Dotações orçamentárias	430.641	64,5%
<b>Total</b>	<b>667.803</b>	<b>100%</b>

**Fonte:** Relatório de Administração 2017 – EBC, p. 17. Disponível em: [http://www.ebc.com.br/institucional/sites/institucional/files/atoms/files/relatorio\\_da\\_administracao\\_-\\_2017\\_-\\_versao\\_final.pdf](http://www.ebc.com.br/institucional/sites/institucional/files/atoms/files/relatorio_da_administracao_-_2017_-_versao_final.pdf), acesso em: 17 out. 2018.

Comparando as tabelas, podemos perceber que enquanto mais de 80% das receitas da RTP em 2017 foram provenientes da taxa paga pela sociedade civil, na EBC esse valor representou cerca de 16%. Apesar de serem tipos diferentes de financiamento, já que este último se refere apenas a parte do valor que a EBC poderia receber da Contribuição para o Fomento da Radiodifusão Pública (CFRP), uma vez que grande parte dele (cerca de 3 bilhões de reais) está depositado em juízo e/ou precisa de regulamentação específica para ser utilizado<sup>96</sup>. Outra questão a ser considerada é o fato de as receitas comerciais da EBC advirem majoritariamente de órgãos públicos governamentais, principalmente da publicidade legal e dos serviços de comunicação prestados para o funcionamento dos veículos oficiais do governo (TV NBR e Voz do Brasil). No caso da RTP, as receitas comerciais advêm majoritariamente da publicidade comercial e do licenciamento de conteúdos.

A maior parte das receitas executadas pela EBC são advindas de recursos orçamentários propostos pelo Executivo e aprovados pelo Congresso Nacional. Esses recursos são passíveis de contingenciamento, ou de mudança de finalidade. Isso, em parte, explica a instabilidade financeira da empresa, que tem mostrado desequilíbrio nas contas nos últimos anos. Já no caso da RTP, existe uma maior estabilidade, tendo em vista que a maior parte de suas receitas é garantida pela taxa compulsória.

A construção de mecanismos que possibilitem o estabelecimento de uma relação das empresas de comunicação pública com os cidadãos é uma árdua e tarefa, que exige também paciência. Primeiro porque é um labor a longo prazo e cujos impactos não são fáceis de serem verificados. Em segundo lugar porque depende de fatores estruturais e conjunturais que escapam às teorias e exigem constante mobilização, monitoramento e desenvolvimento. A construção do público – tanto no seu sentido substantivado quanto no conceito como adjetivo – requer movimentos internos e externos, que devem ser avaliados, reavaliados, interpretados e reinterpretados, constantemente. Exige uma tarefa pedagógica que envolve

---

<sup>96</sup> A lei de criação da EBC estabelece que a CFRP advém de uma taxa cobrada nas faturas de serviços de telecomunicações e administrada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). A utilização de parte da taxa pela EBC está na justiça por ação de inconstitucionalidade movida por empresas de telecomunicações. O assunto foi discutido na reunião do dia 03/04/2017 do Conselho de Comunicação Social, cujas notas taquigráficas estão disponíveis em: <<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/notas-taquigraficas/-/notas/r/5865>>, acesso em: 17 out. 2018.

vários atores, e não só o público em si. Exige mudar culturas impostas durante séculos e séculos. Exige trabalho, paciência e vontade.

A EBC e a RTP caminham, de maneiras distintas – e por vezes até opostas – para essa construção/desconstrução da relação com o público por meio dos seus mecanismos de participação. Na RTP, vê-se um movimento de fortalecimento e desenvolvimento dessas estruturas, mas também uma acomodação que parece não beneficiar as transformações necessárias para superar os desafios que se apresentam. Na EBC acontece o contrário: tantas mudanças parecem ter o efeito de encolher as estruturas participativas e remar num contra fluxo da construção da relação com o público.

## 5. O LUGAR DO OMBUDSMAN NA COMUNICAÇÃO PÚBLICA

### 5.1. Ombudsman e Serviço Público

Representar, defender, ouvir, mediar, prover e garantir são alguns verbos que podem ser associados às funções que exerce o ombudsman. Em países nórdicos esse termo já existe há mais tempo com diferentes acepções, mas é na Suécia, em 1809, que a palavra é documentada pela primeira vez para se referir ao órgão de Estado responsável por receber demandas dos cidadãos sobre as ações do Governo e transformá-las em sugestões para a melhoria dos processos. A partir de então, esse conceito foi sendo adotado nas diferentes culturas por organizações públicas e privadas dos mais diversos tipos. De acordo com texto disponível na página *web* da Provedoria de Justiça portuguesa:

A palavra *Ombudsman* – sinónimo, entre outros, de procurador, provedor, mandatário e representante – procede de um termo usado pelas tribos medievais germânicas para designar um grupo de pessoas que tinha como função recolher multas das famílias de réus arrependidos, distribuindo-o pelos familiares das vítimas. Retroage, assim, a um pretérito distante a necessidade de os governantes criarem uma entidade que mediasse o seu relacionamento com os súbditos, zelando pelo cumprimento da lei e recebendo as queixas que aqueles tinham contra a sua administração. Encontramos, por isso, no antigo Egipto altos funcionários que recebiam as queixas do povo e, na República de Roma, dois censores que analisavam os atos administrativos e as queixas de alegada má administração, funções que eram desempenhadas de modo similar pelo *Control Yuan*, um alto funcionário chinês da Dinastia de *Han*.<sup>97</sup>

Assim, com a evolução dos contextos de maneira diversa, as duas culturas, a brasileira e a portuguesa, passaram a utilizar termos diferentes para denominar a mesma função. Segundo presidente do Conselho de Opinião da RTP, Manuel Coelho da Silva,

na Constituição portuguesa foi criada a figura do Provedor de Justiça, e sobre ela vai descer um princípio, que é: todos os serviços concessionados, isto é, aqueles que o Estado concessionaria determinado tipo de atividades [...], devem ter provedores. [...] a existência da matriz dos provedores é o Provedor Geral de Justiça, que é uma figura constitucionalmente marcante e que está na linha das figuras de Estado. [...] a Provedoria de Justiça tem muito aquela função de ser o defensor do cidadão, no sentido das consequências dos ajustamentos legais, ou da aplicação, muitas vezes, de leis que se revelam inadequadas ao cidadão. [...] Normalmente os cidadãos recorrem ao provedor quando se sentem injustiçados e essa injustiça nasce, muitas das vezes, da inadequação da lei à sociedade, portanto essa é a figura matriz do provedor, que vem muito da tradição portuguesa dos chamados ouvidores<sup>98</sup>. (SILVA, 2017, informação verbal).

---

<sup>97</sup> Trecho extraído da seção “Gênese e Desenvolvimento do Provedor de Justiça”, da página *web* do Provedor de Justiça português. Disponível em: <http://www.provedor-jus.pt/?idc=116>, acesso em 11 dez. 2018.

<sup>98</sup> Como veremos em seguida, o termo ouvidor já era utilizado à época da colonização por Portugal de países em diversos continentes.

Assim, seguindo a tradição do ombudsman em instituições públicas suecas, o Estado Português adota, desde 1976, a figura do Provedor de Justiça. A abertura democrática do país, conquistada a partir da Revolução dos Cravos, em 25 de abril de 1974, foi um impulso para a instituição da função, já que,

após a revolução de abril de 1974 que se caminhou verdadeiramente para a instituição de tal entidade, caminho que se iniciou com o relatório geral sobre os trabalhos produzidos pelas várias comissões de reforma judiciária estabelecidas pelo Decreto-Lei n.º 261/74, de 18 de junho. No referido relatório propunha-se que, na ordem jurídica portuguesa, fosse criado o Provedor de Justiça, o qual deveria ser designado pelo Poder Legislativo, sob proposta do Ministro da Justiça, inteiramente independente do Poder Executivo, tendo como função receber queixas específicas, emanadas dos particulares, visando uma injustiça ou um ato de corrupção ou de má administração. [...] Salgado Zenha, então Ministro da Justiça, foi o impulsionador do cargo de Ombudsman em Portugal, através do seu «Plano de Ação», o qual foi aprovado em Conselho de Ministros de 20 de setembro de 1974. Fruto de um estudo realizado pela Procuradoria-Geral da República, devidamente mandatada para o efeito, foi elaborado um anteprojeto de diploma legal, anterior ao Decreto-Lei n.º 212/75, de 21 de abril, que criou o cargo de Provedor de Justiça que visa «fundamentalmente assegurar a justiça e a legalidade da Administração Pública através de meios informais, investigando as queixas dos cidadãos contra a mesma Administração e procurando para elas as soluções adequadas» (n.º 1 do artigo 1.º).[...] Os trabalhos preparatórios da Constituição de 1976 não ignoraram a recente instituição do Provedor de Justiça, tendo-a prevista nos projetos de Constituição apresentados por três dos partidos representados na Assembleia Constituinte: o Centro Democrático Social, o Partido Socialista e o Partido Popular Democrático. Após a sua discussão e aprovação a 2 de abril de 1976, a Constituição da República Portuguesa consagrava, no seu artigo 24.º o órgão do Estado Provedor de Justiça [...]. Contudo, em momento anterior à aprovação da Constituição e ao abrigo do Decreto-Lei n.º 212/75, tinha já sido nomeado, por despacho da Presidência da República publicado no Diário do Governo, 2.ª série, de 31 de dezembro de 1975, o primeiro Provedor de Justiça, o Tenente-Coronel Manuel da Costa Brás.<sup>99</sup>

O ex-provedor dos telespectadores da RTP, Jaime Fernandes, explicita algumas diferenças entre as funções do Provedor de Justiça e as dos provedores dos veículos de comunicação pública:

As pessoas escrevem para o Provedor da RTP muitas vezes julgando que eu sou o Provedor de Justiça. Eu recebo cartas dizendo: - Olá, cortaram minha reforma. E eu tenho que explicar que sou o provedor da televisão, não sou Provedor de Justiça. [...] As pessoas recorrem muito ao Provedor de Justiça e os telespectadores da RTP recorrem muito a mim também. Agora, eu acho que não é comparável, perceba, até pela dignidade do cargo. Um provedor de justiça resolve situações dramáticas, e as situações que chegam até mim estão longe de ser dramáticas, não é? [...] o Provedor de Justiça tem alguns pareceres vinculativos, o Provedor do Telespectador não tem. Eu posso fazer recomendações, e faço muitas recomendações à RTP, mas eles não são obrigados a acatá-las. [...] Eu acho que um Provedor de Justiça tem uma capacidade de influenciar e de mudar as coisas que estão mal. Um provedor de mídia pode ter alguma capacidade de influenciar

---

<sup>99</sup> Trecho extraído da seção “Gênese e Desenvolvimento do Provedor de Justiça”, da página *web* do Provedor de Justiça português. Disponível em: <http://www.provedor-jus.pt/?idc=117>, acesso em 11 dez. 2018.

uma ou outra decisão, mas tem sobretudo uma vantagem, [...] que é chamar a atenção das coisas. (FERNANDES, 2015, informação verbal).

No Brasil, o cargo de ouvidor se remete a funcionários trazidos pelos colonizadores portugueses com a função de aplicar a Lei da Metrópole<sup>100</sup>, reportando ao rei de Portugal as injustiças cometidas nas diversas colônias. Nas palavras de Manuel Coelho da Silva:

Ouidores – inclusive até no Brasil houve ouvidores – existiam uns poucos por todos os territórios que constituíam o Império Português. Os ouvidores eram aqueles que relatavam para o rei as injustiças que eram feitas nos diferentes lugares do reino, que era um reino pluricontinental. Portanto a figura dos ouvidores era uma figura muito importante porque era lá que se clamava por justiça, e que lhe reportavam ao rei esses clamores de certas injustiças individuais ou coletivas que eram praticadas. (SILVA, 2017, informação verbal).

Nesse contexto, o primeiro ouvidor do Brasil, Antônio de Oliveira, foi nomeado em 1538. “Com a criação do Governo Geral do Brasil, surge a figura do Ouvidor-Geral, com as funções de Corregedor-Geral da Justiça em todo território colonizado.” (OGU, 2012, p. 10). Durante o império a função teve destaque como “juiz do povo” e as queixas eram encaminhadas à Corte mesmo sem que houvesse uma demanda para isso (*ex-officio*). Com a atuação de regimes ditatoriais durante a República, a atuação dos ouvidores ficou escamoteada, mas a partir de 1983, com o início da abertura democrática, “o debate para criação de canais entre a estrutura de poder e a população começa a tomar pulso” (*Idem*, p. 11). A partir de então, as Ouvidorias Públicas brasileiras começam a ser implementadas em âmbito regional, sendo a prefeitura de Curitiba a primeira a criar uma estrutura desse tipo. A partir de então, diversos órgãos das esferas federal, estadual e municipal passaram a contar com o serviço de forma auto ou heterorregulatória. Eric Passone, José Perez e Adriana Barreiro (2017) explicam que, no Brasil,

as Ouvidorias Públicas surgiram como um canal de comunicação, informação, participação e aprendizagem de direitos, que se propõe à mediação entre Estado e sociedade. De uma forma geral, os fundamentos legais dessa instituição baseiam-se no artigo 37 da Constituição, o qual dispõe sobre os princípios inerentes à Administração Pública, como a legalidade, a impessoalidade, a moralidade, a publicidade e a eficiência [...]. Os mesmos princípios visam o controle das atividades administrativas dos entes que integram a federação brasileira (União, Estados, Distrito Federal e Municípios) e, como preceitos constitucionais, subsidiaram, nas últimas décadas, a elaboração e implementação de Ouvidorias Públicas no país, respeitando as diversidades culturais e regionais, face às características do sistema federativo. Assim, as Ouvidorias evoluíram de acordo com a organização política de cada esfera de unidade administrativa. Em Curitiba, por exemplo, cuja Ouvidoria foi uma das pioneiras no país, essa foi prevista na Lei Orgânica Municipal de 1990, com atributos recomendando à autoridade

---

<sup>100</sup> Até 1548 o Brasil foi regido pelos mesmos regulamentos do reino português (a Metrópole), que não levava em consideração as especificidades da colônia. Só a partir da instituição do Governo Geral local é que a colônia passou a gerar ordenamentos próprios, ainda que as leis de lá continuassem vigentes na colônia.

administrativa as providências cabíveis, nos casos de morosidade, ilegalidade, abuso de poder, omissão, negligência, erro ou violação dos princípios constitucionais. (p. 21 e 22).

Nesse período, empresas privadas também passaram a implementar ouvidorias em suas estruturas. O maior impulso para esse tipo de iniciativa no âmbito privado foi a consolidação do Código de Defesa do Consumidor, em 1990. De acordo com Nilson Perissé e Hilda Alevato (2011),

o ano de 1993 traz uma novidade: a criação de uma ouvidoria privada, do Grupo Pão de Açúcar. Embora não tenha sido uma experiência pioneira (a Rhodia, em 1985, já havia lançado a primeira iniciativa do setor com seu “Você fala e a Rhodia escuta”, e a Folha de São Paulo seguido o mesmo caminho a partir de 1989), o Pão de Açúcar se destacaria na história das ouvidorias por incorporar à visão de participação cidadã a defesa dos direitos de consumidor, fruto do então recém-aprovado Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990). (p. 11)

Em 1995, surge a Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO)<sup>101</sup> com o intuito de congregar ouvidorias de instituições públicas e privadas, com a realização de congressos e publicação de material científico e informativo sobre o tema. Antes disso, em 1992, o país vê surgir um órgão nacional de ouvidoria, com a criação da Ouvidoria-Geral da República no âmbito do Ministério da Justiça. Em 2002, esse órgão passa a integrar a estrutura da recém-criada Corregedoria-Geral da União, que dois anos depois é transformada em Controladoria-Geral da União (CGU)<sup>102</sup>. A Ouvidoria-Geral da República passa a denominar-se, então, a partir de 2004, como Ouvidoria-Geral da União (OGU). (*Idem*, p. 12 e 13). De acordo com a descrição da página *web* da CGU:

A Ouvidoria-Geral da União (OGU) exerce a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal. Com esse propósito orienta a atuação das unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal; examina manifestações referentes à prestação de serviços públicos; propõe a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público; e contribui com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos.<sup>103</sup>

Assim, a OGU coordena hoje uma rede de 1.099 ouvidorias de órgãos públicos brasileiros vinculados às esferas federal (351 unidades), estadual (175 unidades) e municipal (573 unidades)<sup>104</sup>. O órgão tem feito o esforço de centralizar as demandas enviadas a todas

---

<sup>101</sup> Página institucional disponível em: <http://www.abonacional.org.br>, acesso em: 19 fev. 2019.

<sup>102</sup> Desde 2016, o órgão tem *status* de Ministério e comporta na sua estrutura órgãos de fiscalização e controle, dentre eles a Ouvidoria-Geral da União (OGU).

<sup>103</sup> Trecho extraído da seção “Competências”, da página *web* da CGU. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/sobre/institucional/competencias-e-organograma>, acesso em 11 dez. 2018.

<sup>104</sup> Dados extraídos da plataforma “Painel Resolveu?”, desenvolvido pela CGU. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, acesso em 11 dez. 2018.

essas unidades na plataforma *e-Ouv*<sup>105</sup> a fim de identificar e comparar as questões levantadas pelos cidadãos em todo o país.

Algumas transformações recentes na legislação brasileira também trazem novidades que podem ser aproveitadas pela Ouvidoria da EBC em suas ações. Promulgada em 26 de junho de 2017, a Lei n. 13.460 estabelece regulamentos gerais para as Ouvidorias dos órgãos vinculados ao Governo Federal. Dentre outras medidas, a norma estabelece prazos para o encaminhamento e resposta às demandas dos usuários e cria os Conselho de Usuários, órgãos consultivos responsáveis por acompanhar e propor melhorias para a prestação do serviço público, bem como acompanhar e avaliar a ação dos ouvidores. A norma estabelece que a composição desses Conselhos deve observar “critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas” a partir de “um processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado” (BRASIL, 2017, art. 19). A lei institui, em seu artigo n. 22, que cada órgão será responsável por regulamentar o funcionamento dos Conselhos de Usuários. Para a ex-ouvidora da EBC Joseti Marques, essa lei traz riscos e oportunidades para a atuação das Ouvidorias Públicas no Brasil:

Tenho a impressão de que os autores da nova lei não pensaram na EBC e no tipo de serviço que presta aos usuários e em todos os ataques que o serviço de radiodifusão pública sofreu tão recentemente. Observado sob este ângulo, a lei parece incoerente, pois prevê a criação de Conselhos de Usuários, quando o mesmo governo que a sancionou extinguiu o Conselho Curador, que representava a sociedade. [...] Tenho chamado a atenção de integrantes de movimentos em defesa da comunicação pública para as oportunidades e riscos desta lei. Entendo por risco o Art. 22, mas como oportunidade de resistência os demais Artigos. Somente os movimentos organizados podem se apropriar das possibilidades, porque o grande público ainda não está sensibilizado para a importância da comunicação pública. Acho que é nos momentos de maiores dificuldades que se deve empreender esforços na defesa do que acreditamos ser justo, legítimo e um direito de todos. E acho que este é o momento mais crítico por que tem passado a ainda tão recente comunicação pública no Brasil. Se não temos os instrumentos ideais, temos que ser estratégicos com os instrumentos disponíveis, mas desistir, jamais. (MARQUES, 2018, informação por escrito).

Esses contextos explicam algumas diferenças entre os serviços de ombudsman nas empresas de comunicação pública do Brasil e de Portugal, que vão além da denominação como Ouvidor ou Provedor. Nas páginas seguintes, analisaremos outros fatores de influência marcados pela implementação de ombudsmen em veículos de comunicação.

---

<sup>105</sup> Disponível em: <https://sistema.ouvidorias.gov.br>, acesso em 11 dez. 2018.

## 5.2. O Ombudsman na mídia

É possível observar também na mídia experiências de implementação da figura do ombudsman. No contexto dos veículos de comunicação ocidentais o ombudsman surge primeiramente em jornais impressos norte-americanos na década de 1960, representado geralmente por um jornalista antigo da redação responsável por apontar sugestões ao conteúdo publicado. De acordo com Jairo Faria Mendes (2002), a *Organization of News Ombudsman* (ONO), organização que reúne ombudsmen de todo o mundo, assumiu que o Japão foi o país pioneiro na criação do cargo de ombudsman de mídia, com a implementação da figura (em formato similar ao adotado posteriormente por jornais norte-americanos) em 1922 pelo periódico *Asahi Shimbun*, e em 1938 pelo *Yomiuri Shimbun*. Após a Segunda Guerra, principalmente, outros jornais adotaram a função.

É interessante observar, no entanto, que o ombudsman japonês Takeshi Maezawa questiona o pioneirismo de seu país. Para ele, as experiências japonesas não devem ser consideradas como a implantação do cargo de ombudsman. Segundo Maezawa, os profissionais japoneses que desenvolvem este trabalho de ouvidoria não possuem independência da direção dos meios de comunicação, e, por isso, não podem ser chamados de ombudsman. (MENDES, 2002, p. 29 e 30).

Veículos de mídia ocidentais passaram a se apropriar dessa função a partir de 1967, nos Estados Unidos. Os pioneiros desse tipo de iniciativa na região teriam sido dois periódicos da cidade de Louisville, no estado do Kentucky. O *Louisville Courier-Journal* e o *Louisville Times* contrataram *public editors*<sup>106</sup> para analisar questões levantadas pelos leitores sobre o conteúdo veiculado em edições anteriores desses jornais. A partir de então, a ideia da coluna de *ombudsman* passou a ser implantada por alguns, mas não muitos, importantes periódicos pelo mundo, como é o caso do norte-americano *The Washington Post* e do espanhol *El País* (MAIA, 2003). A iniciativa surgiu num contexto em que

expressava-se a crescente necessidade – decorrente de preocupações com a também crescente concentração empresarial na imprensa e com o primado das lógicas comerciais sobre as jornalísticas – de que os jornais se tornassem mais *accountable* perante o público, em nome de uma credibilidade que se sentia perder (FIDALGO, 2006, p. 519 e 520).

No Brasil, pioneiro da América Latina nesse tipo de iniciativa, a Folha de S.Paulo foi o primeiro jornal a adotar a coluna do ombudsman, em 1989. O primeiro mandato foi exercido por Caio Túlio Costa, que à época era repórter correspondente do jornal em Paris.

---

<sup>106</sup> Essa nomenclatura é tradicionalmente utilizada nos Estados Unidos para denominar a função de ombudsman de imprensa.

A experiência pioneira de Costa está registrada no livro *O Relógio de Pascal* (2006). Sobre o aparecimento da figura na estrutura do jornal, ele conta:

Na Redação da *Folha* quase ninguém sabia o significado da coisa. A placa foi ficando e, afinal, três anos depois, aparecia um voluntário forçado para dar algum sentido a ela. Não que o jornal tenha passado esse tempo em desespero atrás de um titular para a função, algo inédito na imprensa brasileira. Quatro convites (para alguns “simples sondagens”) foram feitos e recusados. [...] Em 24 de setembro de 1989, finalmente, na sua sexta página, a *Folha* dava a resposta dando à luz a primeira coluna do seu ombudsman (intitulada “Quando alguém é pago para defender o leitor”), um profissional contratado para ouvir os leitores, além de expor o jornal publicamente à crítica. (COSTA, 2006, p. 16)

O projeto de implementação do *Ombudsman da Folha* inspirou outras iniciativas, como é o caso do jornal O Povo, do Ceará, que adotou a figura em 1994, com a ocupação do primeiro mandato pela jornalista Adisia Sá, que relatou sua experiência no livro *Clube dos Ingênuos* (1998). Segundo ela, em referência à experiência que teve enquanto ocupou o cargo,

a grande transformação aconteceu em mim mesma, em termos de leitura do jornal: passei a perceber pormenores até então despercebidos. O leitor, lendo matérias de seu particular interesse, enriquecia o meu trabalho nas observações específicas. Muito do que via o leitor passava absolutamente invisível a mim. Concluí cedo que o leitor, ao contrário do ombudsman que vê o todo, se debruça sobre assuntos de seu imediato e direto interesse ou curiosidade. Enquanto o ombudsman tem a visão do conjunto, o leitor a tem do particular. Juntos – o ombudsman e o leitor – tínhamos condição de oferecer e apresentar diariamente à redação a análise do jornal: no todo e nas partes. Enquanto eu via a floresta, o leitor via as árvores. (SÁ, 1998, p. 14).

Esses dois veículos mantêm até hoje suas colunas semanais de ombudsman, que podem ser acessadas também pela internet, nos sítios dos periódicos. Outra iniciativa autorregulatória de implementação do serviço de ombudsman no Brasil foi observada na TV Cultura<sup>107</sup>, entre 2004 e 2010. O jornalista Ernesto Rodrigues foi um dos profissionais a ocupar o cargo, entre 2008 e 2010, e possuía um *blog* na internet para externar as suas análises sobre as demandas do público e os conteúdos veiculados pela emissora. Após o cumprimento do seu mandato e encerramento da função, Rodrigues registrou as suas colunas no livro *O traço da Cultura* (2015). Segundo ele, na apresentação do livro:

A experiência de ombudsman, embora pessoalmente gratificante, foi marcada pela virtual clandestinidade à qual meus mais de 500 textos foram lançados, ao serem escondidos no blog do ombudsman hospedado na página de Internet da emissora aberta menos assistida de São Paulo. (RODRIGUES, 2015).

Outras iniciativas brasileiras podem ser observadas veículos de menor abrangência, como é o caso do ombudsman do jornal-laboratório Campus, que desde 1998 dá espaço para

---

<sup>107</sup> A TV Cultura é uma emissora pública de direito privado financiada pelo Estado de São Paulo.

que estudantes do curso de jornalismo possam experimentar a função. O Campus também contou, em 2009, com uma curta experiência de implantação de um Conselho de Leitores com diversos representantes da comunidade acadêmica da Universidade de Brasília. A UnBTV, canal universitário do Distrito Federal, chegou a veicular três edições do programa de ouvidoria *Agentevê* em 2009 e 2010, mas a iniciativa não teve continuidade (PAULINO, MELLER e COELHO, 2017).

Em Portugal, o provedor dos leitores surge em 1992, no jornal esportivo Record, “de modo mais ou menos acidental e sem continuidade” (OLIVEIRA *in* PAULINO e SILVA, 2013, p. 173). Segundo Madalena Oliveira (*idem*), jornais portugueses passaram a estabelecer a coluna de maneira mais regular a partir do final da década de 1990, com a adoção da figura em 1997 no jornal Diário de Notícias, com o jornalista Mário Mesquita. A experiência foi relatada no livro *O Jornalismo em Análise* (1998), que traz colunas publicadas no período de 52 semanas a frente de seu mandato. Mesquita relata que:

De um modo geral, tive uma boa cooperação por parte da redacção, embora nem sempre os jornalistas fossem tão céleres como seria desejável. O tom das respostas internas variou muito. De início era cordial, mas, nalguns casos, pouco a pouco, o verniz foi estalando. [...] Pelo meu lado, tenho uma visão modesta acerca das virtualidades da actuação do provedor dos leitores. A principal força do ombudsman consiste, a meu ver, na possibilidade de criticar o jornal nas suas próprias páginas. Possui apenas um poder de influência e de palavra. A sua eficácia depende daquilo que dele fizerem as empresas, os jornalistas e os leitores. (MESQUITA, 1998, p. 13 e 15).

Outros livros com o mesmo objetivo foram publicados por provedores de jornais portugueses. O atual Provedor dos Telespectadores da RTP, Jorge Wemans, exerceu a função de provedor dos leitores no jornal PÚBLICO entre 1997 e 1998, e deixou registrada a sua experiência no livro *O PÚBLICO em público* (1999). Ao fazer um balanço do seu mandato, questiona:

podemos concluir que o PÚBLICO melhorou quanto à prática destas regras básicas da profissão? Será esse o modo mais certo de proceder ao balanço da actividade do provedor dos leitores? Sim e não. [...] Não me parece, contudo, justo que o balanço da actividade do provedor dos leitores se possa conter num limiar tão utilitarista de acção-reacção. Correndo o risco de generalização excessiva, procure-se o leitor na redacção do PÚBLICO. Não o leitor enquanto audiência informe, ou sob a forma sociológica de público-alvo, mas enquanto público – sede de direitos, de opinião e de iniciativa. Procure-se o encontrar-se-á. Mais presente e mais activo no interior da produção jornalística. Quero crer que a instituição do provedor contribuiu para tal mudança. Mas ela deve-se sobretudo ao diálogo que os jornalistas aceitaram manter com o leitor, por interposto do provedor. Reconhecendo publicamente erros e práticas menos correctas, explicando processos, manifestando dúvidas e esclarecendo com rigor as suas opções. É a nota mais positiva deste balanço. (WEMANS, 1999, p. 19 e 20).

Para ele, além desses impactos da ação do ombudsman não serem tão claros, as potenciais transformações não dependem exclusivamente das atividades que a figura exerce:

Sem uma redacção que coloque os desafios deontológicos no coração da sua actividade profissional, o provedor dos leitores não tem lugar. Está a mais em qualquer empresa de comunicação social onde seja a única voz preocupada com a ética e a deontologia. Ele só faz sentido como instituição cristalizadora de um debate e de uma atenção internamente existentes e desejados. Daí que nenhum provedor o possa ser a parte inteira em casa que suspeita ser comandada por interesses alheios à ética do jornalismo. (*Idem*, p. 20).

Ele enfatiza que a função dos ombudsmen é “o último recurso dos leitores que, esgotados no seu esforço de tentarem comunicar com alguém no jornal, se lhe dirigem em desespero de causa” (*Ibidem*). Também conclui que vários fatores influenciam na eficácia do seu trabalho, já que

a utilidade do provedor dos leitores aparece em todos os debates sempre associada ao requisito da sua independência. Resumo o que sobre isto tenho a dizer: a independência é, sem dúvida, imprescindível, mas não suficiente. A colaboração de que faz o jornal não é menos imprescindível. (*Ibidem*).

Joaquim Fidalgo, sucedeu Jorge Wemans na função no PÚBLICO entre 1999 e 2001. Deixou registradas colunas veiculadas durante o seu mandato no livro *Em nome do leitor* (2004). Tem uma visão semelhante à de Adísia Sá ao relatar a sua experiência:

Por decisão assumida desde o início do trabalho como Provedor, esforcei-me por partir sempre das dúvidas ou críticas concretas dos leitores concretos, por pequeninas, casuísticas ou menos estimulantes que pudessem parecer a um primeiro olhar. Elas servem, desde logo, para entendermos melhor como é que muitas pessoas lêem o jornal (e não o fazem necessariamente do mesmo modo que os jornalistas, ou do modo como os jornalistas imaginam que elas o fazem), que sensibilidades revelam e que importância atribuem a certos ‘pormenores’ frequentemente desvalorizados pelos responsáveis editoriais. Entretanto, o desafio que me coloquei a mim próprio foi o de, partindo desses casos, não esgotar neles o comentário e a reflexão, mas utilizá-los também como pretexto para abordar matérias mais de fundo, ligadas à actividade jornalística e à sua capacidade de diálogo com as expectativas mais ou menos conscientes dos leitores habituais. Ou seja, não desvalorizar ‘a árvore’, mas nem por isso deixar de ver igualmente ‘a floresta’ em que ela se inscreve. (FIDALGO, 2004, p. 9 e 10).

Para ele, os impactos do trabalho do provedor não podem ser verificados instantaneamente, mas sim fazem parte de um processo de transformação na cultura das redacções.

Mais do que operar grandes mudanças no processo e no resultado imediato do trabalho jornalístico, o Provedor do Leitor pode ter um papel estimulante na dinamização da discussão (fora e dentro do meio em que trabalha) sobre o jornalismo que se vai fazendo, na chamada de atenção para o que passa despercebido entre a avalanche cada vez mais apressada das notícias, na disponibilização de ‘chaves’ para uma leitura mais arguta, mais exigente, mais distanciada, mais crítica, da informação que nos superpovoa o dia-a-dia. (*Idem*, p. 10).

Estrela Serrano foi provedora do Diário de Notícias entre 2001 e 2004, e publicou uma seleção das colunas que produziu, no âmbito da função, no livro *Para compreender o Jornalismo*. Ela destaca o seu pioneirismo como primeira mulher a ocupar o cargo como provedora em jornais portugueses:

O DN [Diário de Notícias] foi pioneiro, entre os jornais diários portugueses, na criação do cargo e é agora também pioneiro, no nosso país, no convite a uma mulher para o exercer. A singularidade do gesto, se não tiver outro significado, representa, pelo menos, uma abertura à ‘feminização’ da função do provedor – na Europa menos de um terço dos provedores são mulheres – que corresponde, aliás, à feminização da própria profissão de jornalista. (SERRANO, 2006, p. 13).

Ao relatar a sua experiência como provedora, também aponta turbulências vividas no exercício da função.

Foram três anos de intensa discussão sobre o jornalismo e os jornalistas, nomeadamente no que respeita às suas relações com a política, com a guerra e com a justiça. Por outro lado, durante esses anos, o DN sofreu significativas alterações no seu formato, grafismo e conteúdo, para além da substituição da sua direcção, processo que desencadeou grande polémica interna e externa, levando a uma reorientação da linha editorial do jornal. Os leitores não ficaram de fora dessas polémicas. Pelo contrário, exigiram participar, criticando com inteligência e severidade algumas das opções do jornal. (*Idem*, p. 11).

Serrano avalia que é necessária uma transformação na própria cultura da profissão de jornalista para que o papel do ombudsman seja efetivo, já que,

a sensação que mais permanentemente acompanhou a provedora ao longo destes três anos foi a de que, apesar das sofisticadas técnicas de conhecimento das audiências, os jornalistas ou não conhecem os seus públicos (que não se confundem com as audiências) ou os ignoram. A ideia de que os jornalistas escrevem, sobretudo, para as suas fontes, para os seus pares e para as suas hierarquias, continua a ser pertinente. (*Idem*, p. 216).

Ela acentua que as empresas de mídia têm grande responsabilidade nesse diálogo com a sociedade.

Se para além dos conhecimentos das exigências do mercado, os *media* não tiverem desenvolvido os seus próprios mecanismos de ultrapassagem do défice de comunicação com os leitores, não poderão cumprir eficazmente a sua missão de informar. É nessa perspectiva que a função do provedor ganha relevância. A relação entre os leitores e o jornal é, desse modo, orientada e definida dentro de um enquadramento institucional de relacionamento mais vasto entre o jornal e a sociedade. (*Idem*, p. 15).

Fernando Martins também foi pioneiro, ao inaugurar a função no Jornal de Notícias, em 2001. A sua experiência está relatada no livro *A geração da ética* (2006). O seu mandato como provedor sucedeu um período de atuação na diretoria do jornal.

Internamente, poucos duvidaram que a criação da figura do Provedor terá surgido da necessidade de encontrar um lugar para substituir aquele de que me demitira, dias antes: o de director adjunto. Se as características do jornal pareciam, desde há muito, apontar esse caminho do instituto do Provedor, a verdade é que ninguém parecia querer percorrê-lo. [...] Não havia, pois, razões para desperdiçar a

oportunidade de fazer pedagogia quer para a Redacção, quer junto dos leitores para os quais me constituiria numa privilegiada porta de diálogo com o jornal. (MARTINS, 2006, p. 12).

Martins revela que buscou trazer ao cargo um perfil pedagógico estabelecido a partir da relação com o público e com os profissionais:

Foi sempre minha intenção fazer pedagogia para o interior do jornal e para fora, e por isso precisava de ter em conta as muitas e sucessivas mudanças operadas no JN [Jornal de Notícias], que lhe alteram o corpo e que, segundo muitos leitores, lhe ameaçavam a alma – muitas delas encetadas já depois de eu ter iniciado a função. [...] Não senti, da parte dos jornalistas, qualquer manifestação nem de hostilidade, nem de contestação. Fizeram-me saber, algumas vezes, que temiam a minha vigilância, a frio, de um produto feito a quente. O receio estava justamente nos antípodas dos meus objectivos pedagógicos – eu que esperava ser um apoio disponível e útil de uma Redacção que, de tão jovem, não tinha sequer na memória dos erros comuns um anteparo. Mas é verdade, também, que a frontalidade com que alguns (infelizmente poucos) defenderam diante do Provedor (e com ele) a sua honra profissional deixou, na minha passagem pelo lugar, a grata sensação de que valeu a pena. [...] Os muitos contactos directos com os leitores reforçaram em mim a certeza de que a capacidade de ouvir basta, quase sempre, para aplacar desconfortos, que vão da simples dúvida à mais profunda indignação. Os jornalistas, porém, parece virem perdendo essa capacidade de ouvir, principalmente aqueles que deles discordam ou que deles se queixam. (*Idem*, p. 14).

O último profissional a exercer o cargo de provedor dos leitores em Portugal, até o momento de produção desta tese, foi José Manuel Paquete de Oliveira, que exerceu o seu mandato no jornal PÚBLICO de 2013 até a data do seu falecimento, em 11 de junho de 2016. Desde então, não há registro de provedores atuando em jornais portugueses. A tendência de extinguir a figura na mídia impressa, como meios de autorregulação, aliás, vem crescendo também em outros contextos. Em 2017 o jornal norte-americano *New York Times* optou por eliminar o cargo de *public editor*<sup>108</sup>, com o argumento de que a função estaria “ultrapassada”<sup>109</sup>. De acordo com a última jornalista a ocupar o cargo, Liz Spayd, em sua última coluna, publicada em 2 de junho de 2017:

Não se trata exatamente de quantos críticos existem, ou de qual posicionamento têm, nem de qual editor do [New York] Times pode ser chamado para responder. Trata-se de ter uma instituição disposta a ouvir seriamente essa crítica, disposta a duvidar de seus impulsos e desafiar a sabedoria do santuário interior. Ter o papel era um sinal de integridade institucional, e perdê-lo nos dá um sinal ambíguo: a liderança está ficando cansada de tal conselho ou simplesmente buscando um novo modelo? Nós vamos descobrir em breve.<sup>110</sup>

---

<sup>108</sup> É assim que o *New York Times* denominava a figura do ombudsman.

<sup>109</sup> Como noticia a matéria publicada pelo jornal em 31/05/2017, disponível em: <https://www.nytimes.com/2017/05/31/business/media/new-york-times-buyouts.html?module=inline>. Acesso em: 04 jan. 2018.

<sup>110</sup> Coluna intitulada “The Public Editor Signs Off”. Disponível em: <https://www.nytimes.com/2017/06/02/public-editor/liz-spayd-final-public-editor-column.html>. Acesso em: 04 jan. 2018.

No lugar do ombudsman, o *New York Times* instituiu uma Central de Leitores (*Reader Center*), responsável por responder diretamente ao público por meio das plataformas de mídias sociais da empresa. Sobre esse caso, entrevistado para esta tese, o pesquisador, jornalista e ex-ombudsman Manuel Pinto lança a questão sobre “se não há mais proximidade entre esse gabinete do leitor com o *marketing* do jornal do que com o serviço público do jornal” (PINTO, 2017, informação verbal). Essa decisão é similar àquela tomada pelo jornal *Washington Post*, que em 2013, após 43 anos com a função, substituiu a independência do cargo de ombudsman por um funcionário da equipe do jornal responsável por responder às demandas dos leitores (o *reader representative*, ou representante do leitor)<sup>111</sup>.

Na radiodifusão, empresas públicas destacam-se na implementação desse tipo de serviço. São encontradas experiências principalmente na Europa, mas a América Latina vem também se destacando por ser o berço de iniciativas diferenciadas e inovadoras. Os contextos regulatórios de alguns países latino-americanos possibilitaram o surgimento de ouvidorias singulares por sua forma de atuação. Na Colômbia, a grande maioria dos canais da televisão aberta possui uma ouvidoria – com programa de ouvidoria. A figura do *defensor del televidente* surgiu no país a partir da aprovação da lei que criou os canais privados. O pré-requisito para a concessão de canais comerciais ampliou-se também para emissoras regionais e públicas, a partir da regulamentação instituída pelo órgão regulador da televisão. Com isso, hoje na televisão colombiana existem pelo menos 11 programas de ouvidoria do telespectador. Apesar de estarem em funcionamento, as ouvidorias de canais televisivos colombianos possuem diversos desafios a serem enfrentados. Apesar dos avanços normativos em relação à sua regulamentação e aplicação de mecanismos de participação, há na televisão colombiana um paradoxo gerado pelo seu contexto sócio-histórico e seu arranjo normativo, já que “à TV pública se exige que funcione como empresa comercial, e à TV privada se pede que cumpra com o serviço público.” (RAMÍREZ, 2015, p. 39, tradução nossa). Uma das problemáticas desse paradoxo faz com que os recursos destinados à TV pública estejam “condicionados aos aportes do setor privado.” (*idem*, p. 36, tradução nossa). Em relação às *defensorías* dos canais privados, as sugestões e demandas recebidas e

---

<sup>111</sup> Como explica a matéria publicada pelo jornal em 01/03/2013, disponível em: [https://www.washingtonpost.com/lifestyle/style/post-ombudsman-will-be-replaced-by-reader-representative/2013/03/01/c50c86d2-82c3-11e2-b99e-6baf4ebe42df\\_story.html?noredirect=on&utm\\_term=.c3df5047c6c5](https://www.washingtonpost.com/lifestyle/style/post-ombudsman-will-be-replaced-by-reader-representative/2013/03/01/c50c86d2-82c3-11e2-b99e-6baf4ebe42df_story.html?noredirect=on&utm_term=.c3df5047c6c5). Acesso em 04 jan. 2018.

remetidas pelas *defensoras del televidente* dificilmente geram mudanças na programação, e, no caso dos canais regionais, o sucateamento das emissoras gera uma fragilidade no serviço (COELHO, 2013).

Na Argentina, a aprovação da *Ley de Servicios Audiovisuales* – também conhecida como *Ley de Medios* – em 2009 resultou em diversas modificações para o panorama da regulação da radiodifusão no país. Entre elas, a criação da *Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual*<sup>112</sup> trouxe uma possibilidade de que telespectadores e ouvintes das diversas emissoras de radiodifusão argentinas possam expressar suas demandas a este órgão (OTTAVIANO, 2014). Além de receber e remeter as demandas do público sobre o conteúdo veiculado nas emissoras de radiodifusão, a *Defensoría* argentina tem realizado um trabalho de educação para a mídia, principalmente com crianças e adolescentes, em várias localidades do país. A principal ação do órgão nesse sentido ocorre por meio do programa *La Defensoría va a la Escuela*, que organiza eventos e oficinas em escolas de todo o país com o intuito de mobilizar jovens para os temas relacionados à crítica da mídia. A experiência argentina reverbera também em outras iniciativas, como é o caso da *Defensoría de las Audiencias* do Instituto Mexicano da Rádio (IMER)<sup>113</sup>, no México.

As práticas relatadas nos parágrafos acima nos dão algumas bases para entender a atuação do ombudsman, seja na mídia impressa ou em veículos de radiodifusão. A atuação dos ombudsmen de mídia, porém, está também condicionada às especificidades das instituições, veículos e contextos em que atuam. No item a seguir faremos algumas reflexões sobre essas condicionantes.

### **5.3. Condições para a atuação dos ombudsmen de mídia**

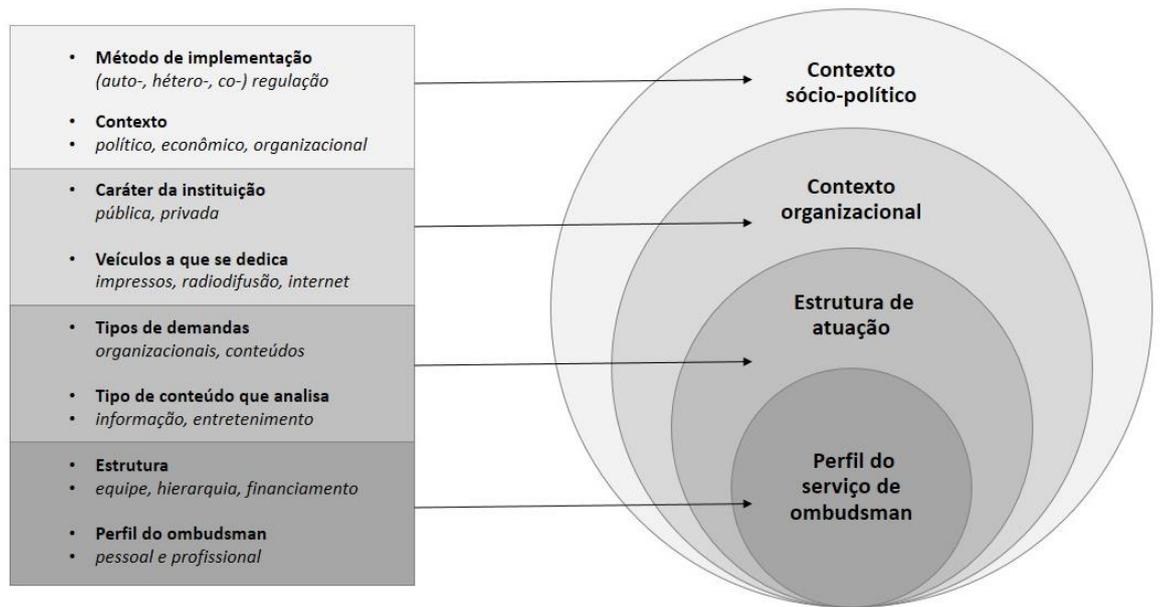
As condições de atuação do ombudsman de mídia dependem de diversos fatores, que se relacionam aos contextos sócio-político e culturais a que está submetida a instituição ou o veículo a que se dedica. A proposta abaixo ilustra fatores que podem influenciar na forma de atuação dos profissionais que exercem esse tipo de cargo:

---

<sup>112</sup> Página institucional disponível em: <https://defensadelpublico.gob.ar/>, acesso em: 19 fev. 2019.

<sup>113</sup> Página Institucional disponível em: <https://www.imer.mx/defensoria/>, acesso em: 19 fev. 2019.

**Figura 2** – Fatores de influência para o ombudsman de mídia



**Fonte:** elaboração própria

### *Contexto sócio-político*

Em âmbito macro, o contexto sócio-político está relacionado com aspectos sociais, culturais e normativos que exercem influência sobre a atuação dos ombudsmen. Entram nesse espectro fatores como a *forma como são implementadas* as experiências: por iniciativas autorregulatórias; pela imposição por meio de heterorregulação; ou por uma iniciativa que integre ações voluntárias e compulsórias (corregulação). O *contexto político, socioeconômico, cultural e organizacional* a que estão submetidas as instituições também geram impasses e/ou oportunidades para a atuação do ombudsman. Diferentes conjunturas acarretam em interferências positivas ou negativas para o desenvolvimento das iniciativas.

### *Contexto organizacional*

A maneira como estão estruturados a empresa e os veículos a que se dedicam o ombudsman conformam o contexto organizacional a que estão submetidos. O *caráter da instituição* pode determinar, por exemplo, a que tipo de público se destinam os conteúdos e os seus objetivos. A atuação de ouvidores e ouvidoras em organizações privadas gerará expectativas diferentes daquelas sobre serviços de ombudsman em instituições públicas. Além disso, a *atividade-fim da instituição* e os serviços prestados por ela influenciarão no

rol de atuação do ombudsman e no seu perfil. As funções de uma ouvidoria de uma empresa que se destina a gerir operações financeiras, por exemplo, será bem diferente daquela instituída em uma empresa que tem como atividade-fim a geração de conteúdos midiáticos.

Nos casos das instituições de comunicação também tem importância as *plataformas e os formatos utilizados* na emissão desse conteúdo, já que essas características implicarão em diferentes formas de recepção e interação com esses conteúdos. No âmbito da mídia impressa, essa figura espalhou-se por diversos países, sendo implementada na maioria dos casos por uma iniciativa autorregulatória. Na mídia audiovisual, a figura é implementada de diversas maneiras, na maioria das vezes por meio da regulação formal (ou heterorregulação). Existem várias diferenças relacionadas à atuação de ombudsmen na mídia impressa e na mídia audiovisual. Uma delas está associada ao conteúdo que se dedicam a analisar, já que “ao contrário do que acontece nos meios audiovisuais, na imprensa, o ombudsman atua exclusivamente em função da informação sem mediar manifestações relacionadas com o entretenimento” (OLIVEIRA e PAULINO, 2014, p. 72). Além disso, o volume de conteúdo a ser analisado por ouvidores da radiodifusão, o próprio formato e as plataformas em que esses conteúdos são emitidos influenciam no trabalho que realizam. Isso porque essas características têm interferência na forma de recepção da informação. Mas nem só de conteúdos veiculados tratam as mensagens do público recebidas por ombudsmen de meios audiovisuais. Reclamações sobre questões técnicas, como recepção do sinal, e até sobre o próprio papel da mídia pública ou do *ombudsman* também são comuns no universo de demandas.

### *Estrutura de atuação*

Os *tipos de demandas* recebidas pelos ombudsmen também podem variar e são outro fator de influência no trabalho realizado por esses profissionais. No caso das organizações quem têm a emissão de conteúdos midiáticos como finalidade, essas demandas podem estar relacionadas aos produtos que são veiculados, mas também a questões organizacionais e técnicas da instituição. Relacionado a isso, o *tipo de conteúdo veiculado* pelas plataformas também será importante para definir a forma de atuação da ouvidoria. Conteúdos informativos implicam em demandas e análises diferenciadas daquelas relativas a conteúdos de entretenimento ou publicidade.

### *Perfil do serviço de ombudsman*

A *estrutura*, que inclui a equipe, os equipamentos e as condições administrativas disponíveis para a prestação do serviço de ombudsman, também é uma componente de influência para as ações que realiza. As experiências vão desde serviços de ombudsman que se constituem de apenas uma pessoa (o ombudsman), passando por estruturas hierarquizadas que comportam diversos setores de atuação, até estruturas mais horizontalizadas em que as decisões e análises são realizadas conjuntamente pela equipe. O *perfil pessoal e profissional* de quem atua como ombudsman também revela muito sobre as suas características. Instituições de mídia costumam convidar jornalistas experientes para ocuparem o cargo, e/ou profissionais que tenham contato com a área acadêmica. Isso, porém, não é uma regra, e inclusive existem experiências de ombudsman de mídia que não possuem formação em Comunicação.

#### **5.4. Funções e relação estabelecidas pelos ombudsmen de mídia**

O jornalista e ex-ombudsman Mário Mesquita (1998) formulou características para o que considera ser um modelo ideal para um ombudsman dos leitores. Para ele, esse profissional deve exercer pelo menos sete funções: 1) *crítica e simbólica*, discutindo os conteúdos nas próprias páginas do jornal; 2) *mediadora*, estabelecendo um diálogo com os leitores; 3) *corretiva*, retificando conteúdos imprecisos ou incompletos; 4) *persuasiva*, recomendando modificações aos gestores; 5) *pedagógica*, publicizando aos leitores os processos de produção da notícia; 6) *dissuasiva*, influenciando a ação ética dos profissionais por meio da sua mera presença; 7) *cívica*, promovendo debates importantes para a sociedade (MESQUITA, 1998, p. 16 e 17). Para ele:

Da realização plena destas “funções” resultaria um “super-provedor” que, provavelmente, não seria possível conter no interior das nossas organizações jornalísticas. A realidade é mais modesta. Olhado de viés pelos jornalistas, suspeito pelos leitores de conluio com interesses empresariais e corporativos, o ombudsman de imprensa sofre na pele o mal-estar de todos os *go-between* a quem o destino normalmente reserva a sorte de ficarem mal com Deus e com o Diabo. (*Idem*, p. 17).

No relatório referente às atividades exercidas durante os seus dois anos de mandato, José Nuno Martins (2007) propõe algo parecido ao expor reflexões sobre os “diferentes modos de desempenho” (p. 10) dos provedores do ouvinte. Ele faz essa análise com base na sua experiência e no contato que teve com diversos outros ombudsmen, de várias partes do

mundo. Para ele, os seguintes aspectos são preponderantes na realização das ações dos ombudsmen de rádio:

- os media em que actuam, e destes, conforme as Estações de Rádio sejam públicas ou privadas; nacionais ou regionais.
- Ambiente sócio-cultural dos respectivos públicos-alvo, conforme respectivas segmentação e localização.
- A atitude crítica do Ouvinte perante a sua Estação, podendo revelar-se tendencialmente: exigente e responsável; emocional e excessiva; casuística e precisa; genérica e indefinida, etc.
- Histórico do desempenho das funções por anteriores Provedores na mesma Estação.
- Modos e vias de contacto abertos do Ouvinte ao Provedor: escrito (Correio postal, Net, Fax); falado (Telefone, Reportagem).
- Procedimentos utilizados nos modos de Indagação / Inquirição para o interior da Estação.
- Recurso a opiniões de terceiros (especialistas, técnicos, investigadores e académicos) para fundamentar e credibilizar as opiniões dos reclamantes, as respostas dos Radialistas, ou ainda as decisões do Provedor.
- Canais de contacto estabelecidos para resposta do Provedor para o Ouvinte, conforme: as Estações de Rádio, os Programas de Rádio – e respectivos formatos (Programa próprio, integrando elementos diversos ou simples leitura de textos; participação em espaços alheios da Programação, com leitura ou em regime de entrevista); duração (4/5 minutos ou 15/20 minutos); e frequência (irregular ou regular semanal); Sítios ou Blogues próprios via net, em todo o caso sempre vinculados à Estação. (*Idem*, p. 10 e 11)

Martins explica ainda que os ombudsmen de mídia costumam realizar atividades complementares àquelas específicas da função, como: a participação em eventos públicos (debates, conferências, etc.); a publicação de artigos na imprensa; e a realização de atividades letivas, por exemplo ministrando cursos e dando seminários. Com relação ao perfil do ombudsman, ele coloca que além das habilidades técnicas e dos conhecimentos práticos, “registro de independência e de isenção; prestígio e idoneidade públicos; [e] capacidade de persuasão” (*Idem*, p. 11), também são características que influenciam no desempenho da função. Outra condição estaria relacionada ao comportamento da empresa ou dos veículos frente às posições adotadas pelo ombudsman em pelo menos três níveis: na disponibilização de estrutura física e administrativa; na divulgação das ações e produtos do ombudsman; na realização de transformação dos processos como consequência da ação do ombudsman (*Ibidem*). Além disso, o posicionamento do ombudsman – que inclui a “opção de atitude: ‘advogado/pedagogo’ ou ‘observador vigilante’ (*ibidem*) – bem como o modelo que adota para o seu discurso também são fatores de relevância para a sua atuação. Nesse sentido Martins enumera duas tendências para a atuação do ombudsman em veículos

radiofônicos, conforme as experiências que analisou: uma *afirmativa e didática*; e outra *interrogativa e pedagógica*.

De acordo com a primeira tendência detectada, o desempenho do Provedor configura geralmente uma natureza **afirmativa**, mediante a qual o exame aprofundado sobre as circunstâncias (verificadas) do erro, aponta, de modo concreto, para a recomendação de soluções alternativas, numa perspectiva que pode aqui ser classificada como **didática**, já que se refere à divulgação do conhecimento gerado através da exegese do tema estudado, com o sentido de o preservar e de o aplicar em novas situações. [...] A segunda matriz de orientação – sobretudo detectada nos Provedores da escola americana cuja intervenção pública normalmente se limita às páginas de um Sítio ou de um Blogue na Net – preconiza uma interpretação de natureza mais **interrogativa** por parte do Provedor; ou seja, sob o ponto de vista prático, esta atitude será porventura, menos proactiva, digamos assim, mas incide com substância **pedagógica** mais acentuada, relativamente às matérias e sujeitos da crítica. (*Idem*, p. 20 e 21).

Para ele, a primeira tendência (*afirmativa e didática*) exigiria do ombudsman uma atitude mais incisiva e analítica, e geraria como consequência sugestões mais enfáticas para as ações operacionais da instituição. De acordo com a segunda corrente (*interrogativa e pedagógica*), o ombudsman facilitaria a mediação por meio da justaposição de opiniões categorizadas por temas, de modo que a mera sintetização desses discursos geraria reflexão entre os profissionais e gestores.

Ao analisar a relação que os provedores do leitor estabelecem com os jornalistas de jornais portugueses, Joaquim Fidalgo conclui que a simples existência da figura pode ter influência no modo de atuação dos repórteres, editores e demais profissionais da redação:

A clara maioria dos jornalistas que trabalham em jornais com um Provedor do Leitor não só concorda com a sua existência, como reconhece uma grande utilidade e uma razoável eficácia ao papel desempenhado por essa figura autoreguladora. A maior utilidade do Provedor parece residir na maior abertura e transparência do jornal face aos seus leitores, mas quase no mesmo plano é referida a sua importância para o interior da própria Redacção. Mesmo que nem sempre sejam traduzidas em alterações concretas no jornal, a utilidade e a eficácia do Provedor no que diz respeito a estimular o debate interno, a favorecer a capacidade auto-crítica e a recordar os princípios éticos norteadores da profissão parecem ser relevantes para a grande maioria dos jornalistas. (FIDALGO, 2011, p. 20).

No tocante a essa relação, Fidalgo destaca pontos que podem gerar controvérsia sobre a atuação do ombudsman, que têm a ver também com o próprio perfil pessoal e profissional da pessoa que exerce o cargo. Em primeiro lugar estaria a sua “presunção de independência”, atrelada à credibilidade que deve ter o ombudsman frente aos atores, para que não haja desconfiança de que aquele profissional está ali como peça figurativa para atender exclusivamente aos interesses do jornal. Fidalgo sugere alguns instrumentos dos quais o ombudsman deve munir-se para evitar esse tipo de suspeita, incluindo um estatuto que deixe

explícita a independência do ombudsman e que estabeleça um mandato com prazo de término sem possibilidade de exoneração do profissional da função.

Na visão do ex-provedor dos ouvintes da RTP Adelino Gomes, porém, o ombudsman deveria também estar submetido a um maior escrutínio do trabalho que realiza. Ao se referir aos Provedores da RTP, defende que:

A lei confere-lhes um estatuto de independência como eu não conheço em instituição nenhuma estatal do mundo, isto é, uma tal independência que eu (que sou um feroz adepto da independência), quando estudei o estatuto da função que ia exercer, fiquei indignado com a minha própria impunidade. Eu achei que era demais, porque pensei que se eu, a certa altura, começasse a fazer programas disparatados, fosse do ponto de vista formal, fosse do ponto de vista (mais grave ainda) dos conteúdos, ninguém me podia proibir, destituir. Eu não podia, o provedor não pode. Só se morrer enquanto tiver o mandato. (GOMES, 2017, informação verbal).

Uma segunda controvérsia em relação à atuação dos ombudsmen de mídia, de acordo com Fidalgo, estaria relacionada ao seu grau de autonomia com relação ao meio:

Trata-se de saber se, independentemente da sua boa vontade e do seu genuíno esforço de distanciamento reflexivo face ao universo que pretende analisar e criticar, um Provedor (oriundo do próprio meio jornalístico, como na maior parte das situações acontece) tem condições subjectivas de o fazer. (FIDALGO, 2011, p. 4)

Para ele, a visão interna (como profissional de comunicação) e externa (como alguém que não está atuando na área) do processo são qualidades que tornam o ombudsman qualificado para exercer a sua crítica perante os profissionais:

Uma das coisas que me custa mais, é ouvir pessoas a criticarem os jornais ou as rádios, as televisões, sem saber do que estão a falar. Eu, como jornalista, resolvo fácil o assunto. [...] É o que eu chamo de crítica qualificada. Quanto mais eu saiba como funcionam as coisas, mais qualificado eu posso criticar. [...] O facto de um provedor estar por dentro daquilo, no caso de um jornalista, eu acho que acaba por ser uma coisa essencial porque dá capacidade para tratar estas coisas e dá autoridade perante os próprios jornalistas. [...] O ideal para mim seria que tivesse um *background* de jornalismo, grande ou pequeno, e que pudesse ter, além disso, uma carreira académica [...]. (FIDALGO, 2017, informação verbal).

Como terceira controvérsia associada à figura do ombudsman, Fidalgo destaca que o próprio papel que a figura desempenha é complicado por estar em um lugar de disputa entre dois polos: o do público e o dos profissionais. Nesse sentido, sugere que o ombudsman possa atuar como uma

“ponte” que os liga, e favorecendo percursos nos seus dois sentidos, entre o polo da exposição/condenação dos erros praticados e o da explicação (quando não justificação...) dos constrangimentos que podem estar na sua origem, entre o polo de ‘relações públicas’ do jornal/da empresa e o de “crítico de imprensa”. (FIDALGO, 2011, p. 6)

A respeito da relação que o ombudsman estabelece com os profissionais e gestores dos veículos de comunicação, Fidalgo defende que o ombudsman não está ali apenas para falar

mal do veículo, mas que a sua própria posição crítica pode gerar impressões positivas para o público externo:

Eu não sou um adversário, eu sou do mesmo time. [...] Esta empresa paga um salário para eu criticá-la, então é bom que tenha alguma utilidade, em termos de *marketing*, em termos de imagem, em termos de projeção, mas também em termos internos. Como eu costumo dizer: mesmo que não seja para melhorar muito, é para não deixar piorar. (FIDALGO, 2017, informação verbal).

Apesar disso, o pesquisador pondera que a relação dos gestores com os ombudsmen deve ser muito pontual:

São nomeados e acabou. Estão definidas as funções e acho que não é positivo que se tenha algum tipo de relação permanente. Estão bem definidas as coisas, há um estatuto – normalmente há estatutos que estão firmados – e a partir daí o gestor, é melhor que não se meta mais. Mesmo que seja às vezes numa perspectiva positiva. (*Idem*).

Nesse sentido, Fidalgo explica que os interesses econômicos devem estar apartados do interesse público e dos interesses jornalísticos, e se impõe um desafio ao ombudsman porque

a lógica jornalística não coincide necessariamente com a lógica empresarial e este senhor que está aqui no meio [o ombudsman] ocupa uma posição muito interessante e é quem tem que estar a fazer um pouquinho a ponte. [...] Isto tem a ver com o garantir que a lógica do interesse público, a lógica dos critérios jornalísticos, está sempre presente nas decisões da redação, e não a lógica comercial, a lógica dos interesses privados. Então o princípio é esse. O provedor tem que estar fora destes universos todos [comerciais]. (*Idem*).

Com os gestores e produtores de conteúdo, Fidalgo defende que a relação deve ser um pouco mais próxima, apesar de cautelosa:

Com a direção editorial, com a redação, aí é diferente, e eu tendo a ver aqui uma relação cúmplice, mas por outro lado distanciada. A distância adequada. Nós não devemos ser demasiado próximos, de tal maneira que não consigamos ver as coisas, mas também não devemos ser demasiado distantes para não parecermos extraterrestres. Há um lado intermédio. Há aqui um lado de cumplicidade. [...] Há esse lado cúmplice, mas esse lado cúmplice tem que ser temperado com o lado de eu pôr-me no lugar de quem está lá fora. Porque os jornalistas têm um bocado dessas coisas, e eu falo por mim. [...] Os jornalistas são um pouquinho umbiguistas, falam uns com os outros e não com os leitores. De facto, abrir canais hoje em dia com as redes sociais e com os comentários, percebe-se melhor o que o público pressente. Mas há quinze anos muitas das coisas vinham pelo lado dos provedores, ou das cartas ao diretor, e os jornalistas espantavam-se com os comentários. Eles estavam convencidos de que os leitores percebiam lindamente, e não percebiam. (*Idem*).

Seguindo a mesma lógica, a relação do ombudsman com os leitores, na visão dele, não deve ser a de uma representação cega. O tratamento das demandas deve estar baseado em argumentos que dizem respeito à profissão.

Eu sou representante dos leitores, mas são estes senhores [os jornalistas] com quem eu lido todos os dias. E eu acabo por precisar também dizer ao leitor, às vezes, que ele não tem razão. E o leitor precisa de confiar em mim suficientemente e reconhecer independência suficiente. [...] De facto o provedor deve ser capaz de

dar razão ou não dar razão ao leitor [...] pelos argumentos e não pela posição de partida. É uma argumentação racional. E que deve ser explicada. [...] Nesse sentido, de uma maneira um pouco diferente, quer com a redação quer com os leitores, a relação deve ter uma componente de cumplicidade, mas também uma componente de distância que lhe permita ser razoavelmente independente nos seus juízos.” (*Idem*).

Essas funções de independência, autonomia e mediação do ombudsman geram uma quarta controvérsia vinculada ao poder, ou à autoridade, que ele pode exercer sobre os diversos atores com os quais interatua. Há aí o risco de que o ombudsman possa funcionar, aos olhos desses atores, como uma “polícia da ética”, que estaria ali para vigiar e punir aqueles que não cumprem com o seu dever. Essa visão, segundo Fidalgo, se desvirtua

de uma função sobretudo **mediadora** e **pedagógica** (que é como a entendemos), abrindo caminho a lógicas de sobreposição de poderes e de confronto não só inaceitáveis como ineficazes. Inaceitáveis, porque o Provedor não deve substituir-se à autoridade natural de quem dirige o jornal e a empresa, nem duplicar competências nesse nível, e muito menos substituir-se à consciência crítica ou ao sentido ético que é imperativo no trabalho dos jornalistas, considerados tanto individualmente como enquanto participantes do colectivo de uma Redacção; ineficazes porque, a prazo, contribuiriam mais para destruir “pontes” do que para as lançar e operacionalizar, sendo que, no plano interno, isso enquistaria posições já de si tendentes a fechar-se, tantas vezes, no seu casulo profissional e corporativo. (FIDALGO, 2011, p. 8)

Isso levaria, segundo o investigador, a uma última controvérsia associada à figura do ombudsman, que é a da sua eficácia ou utilidade perante a sociedade. Nesse sentido, Fidalgo argumenta que a figura do ombudsman só consegue estimular a prática da deontologia em ambientes onde o processo de accountability já exista de alguma forma, já que

mais do que criar uma cultura de exigência e de rigor profissional e ético onde ela porventura não existiria, surge como consequência dela, nos locais onde ela já de algum modo estava presente, e alimenta-a, potencia-a, desenvolve-a, dá-lhe novos caminhos de expressão, seja mediante os contributos que recebe (e põe à reflexão) de pessoas exteriores ao universo jornalístico, seja mediante o seu próprio contributo crítico e qualificado [...]. (*Idem*, p. 9)

Como vimos, ao mesmo tempo em que desempenham funções diferenciadas de acordo com o ambiente e as condições a que estão submetidos, os ombudsmen também estabelecem relações com distintos atores da sociedade. Cada uma dessas relações implica em formas específicas de contato, que têm no ombudsman um elo que interliga esses nós. No caso dos ombudsmen das empresas de comunicação pública, essas relações podem ser identificadas, no âmbito interno e externo às empresas, em quatro eixos principais: a) com o *público*, por meio da interação, exercendo principalmente recebimento de demandas e da educação para a mídia; b) com os *profissionais*, através do encaminhamento das demandas e da deontologia; c) com os *gestores*, por meio da melhoria de processos e do

desenvolvimento de políticas dentro da organização; e d) com diversos *setores da sociedade civil*, por meio de parcerias estabelecidas em prol da ampliação dos serviços da ouvidoria.

**Figura 3** – Esferas de atuação dos ombudsmen da comunicação pública



**Fonte:** Elaboração própria.

A figura acima ilustra simplificada como as funções e relações dos ombudsmen da EBC e da RTP se conformam, levando em conta os atores e os processos envolvidos. O diagrama é constituído de várias partes. O primeiro elemento se refere às esferas de atuação dos ombudsmen, divididas em *esfera interna* (azul) e *esfera externa* (verde). Atuam mais diretamente na *esfera interna* os profissionais e gestores das empresas, enquanto na *esfera externa* o público e setores da sociedade civil se fazem mais presentes. Transversalmente a essas esferas, atuam o Estado – por meio, por exemplo, da regulação e da estruturação – e o mercado – de forma complementar, por exemplo por meio da concorrência dos veículos privados e da formação da opinião pública sobre as empresas. Dois eixos processuais cortam essas esferas. No eixo horizontal estão presentes os processos de *decisão* e de *demand*,

enquanto no eixo vertical estão podem ser identificados os processos de *produção* e *recepção* de conteúdos.

Em uma segunda etapa, podemos identificar no modelo apresentado atores específicos que se relacionam com os ombudsmen e entre eles no âmbito dessas esferas e processos.

**Figura 4** – Atores e processos relacionados aos ombudsmen da comunicação pública



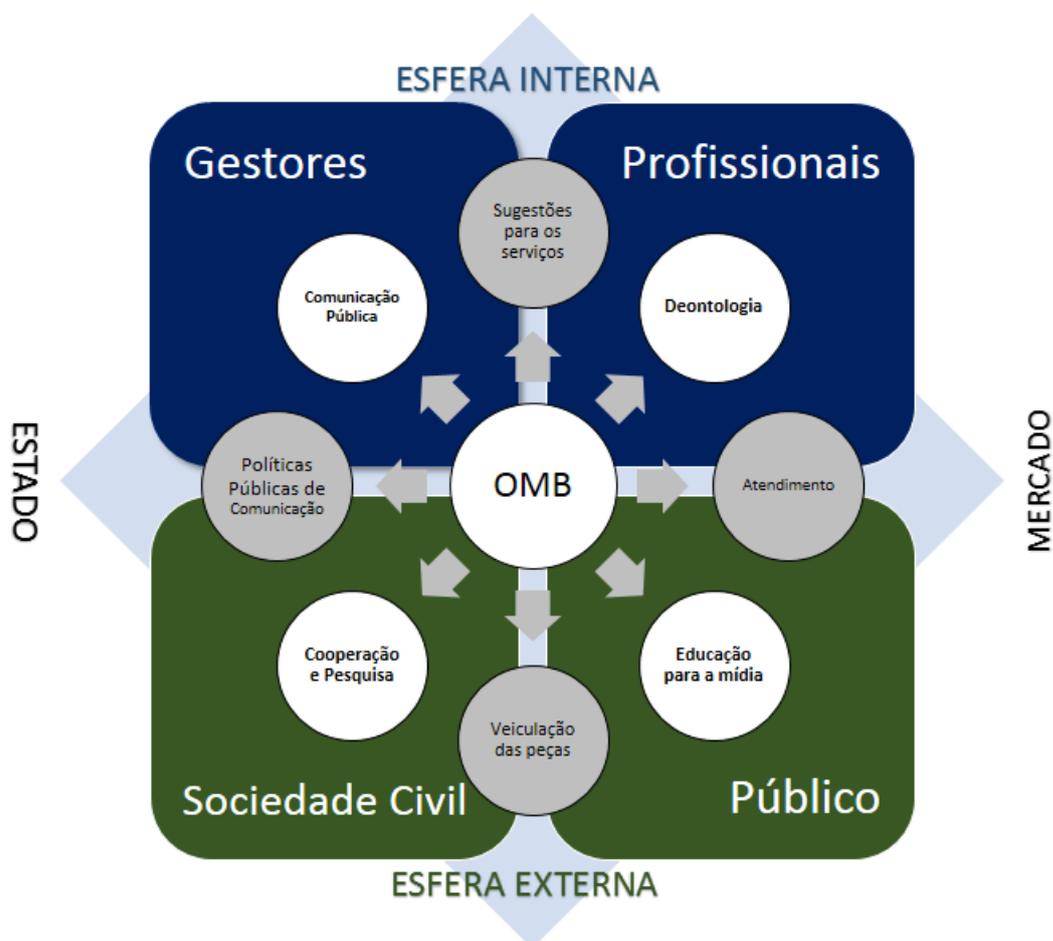
**Fonte:** Elaboração própria.

A começar pelos processos de *decisão*, temos, além da atuação do Estado por meio da regulação, a participação dos dirigentes das empresas (a *Administração*) e dos *órgãos sociais* colegiados, que contam com a participação de integrantes da sociedade civil. Esses

atores são responsáveis pela estruturação dos setores de ombudsmen (nomeação e garantia das condições para operação). No processo de produção, estão incluídos os *coordenadores e diretores de serviços* das empresas, bem como os *prestadores de serviços*, que atuam mais diretamente na produção dos conteúdos e demais serviços. Em relação ao processo de *demanda*, estão envolvidos os usuários dos sistemas de atendimento das ouvidorias, sejam eles *público demandante* ou funcionários que respondem e, em alguns casos, demandam os serviços dos ombudsmen. Nos processos de recepção estão envolvidos mais diretamente o público, uma parte dele não demandante e outra parte também composta por diferentes organizações da sociedade civil.

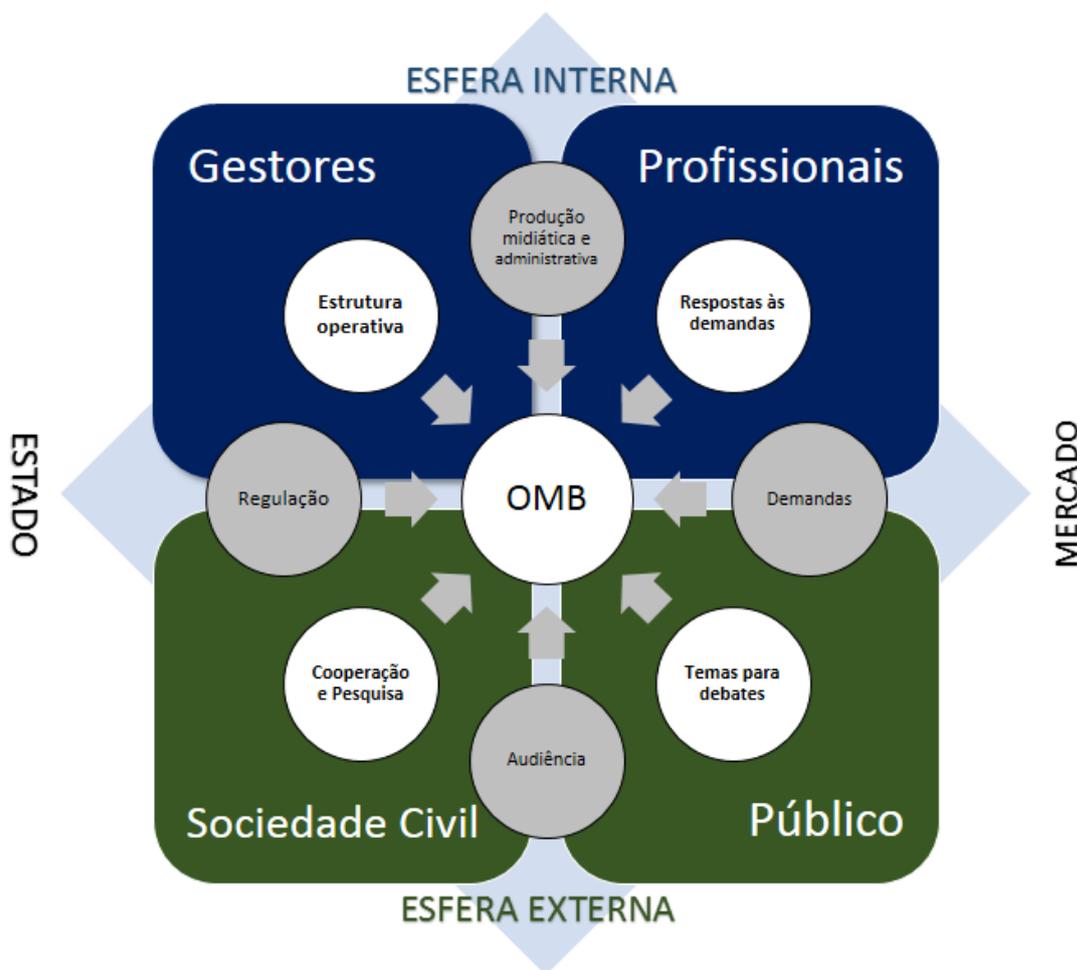
Por fim, temos as funções que os ombudsmen estabelecem a partir do contato com esses atores, e que permitem a troca de relações e a geração de discursos.

**Figura 5** – Funções e relações dos ombudsmen da Comunicação Pública (contribuições dos ombudsmen)



Fonte: Elaboração própria.

**Figura 6** – Funções e relações dos ombudsmen da Comunicação Pública (contribuições dos atores)



**Fonte:** Elaboração própria.

Esses processos se dão em dois sentidos: dos ombudsmen em relação aos atores e vice-versa. Na relação com os *gestores*, os ombudsmen se beneficiam (ou são dependentes) da *estrutura operativa*, da *regulação*, e em contrapartida contribuem com a construção de Políticas Públicas de Comunicação e da construção do serviço de comunicação pública. Os *profissionais* respondem às demandas e podem aplicar as sugestões dos ombudsmen, bem como demandar e auxiliar na produção midiática e administrativa dos ombudsmen, que contribuem para a formação ética e deontológica dos profissionais. O *público* tem as suas demandas atendidas, ao mesmo tempo que sugerem temas para os debates no âmbito dos serviços de *ombudsman*, que, em contrapartida, podem desenvolver uma educação midiática

a partir, principalmente, da audiência aos programas e colunas veiculados. As diversas instituições da *sociedade civil*, como universidades, observatórios, associações de audiência e organizações não-governamentais, se relacionam com os ombudsmen principalmente por meio de projetos de cooperação em monitoramento, produção e pesquisa que auxiliam no desenvolvimento da figura. A figura abaixo resume em um só diagrama as ideias apresentadas neste item.

**Figura 7** – Funções e relações dos ombudsmen da Comunicação Pública



**Fonte:** Elaboração própria.

Com essa proposta, temos o intuito de sugerir que os discursos e as ações práticas do ombudsman dependem intrinsecamente das relações que estabelecem com cada um dos atores, a partir de elementos externos e internos que condicionam e/ou influenciam as suas funções.

## **PARTE III – DESCRIÇÃO E ANÁLISE**

### **6. OUVIDORIA DA EBC E PROVIDORES DA RTP: CONTEXTO, ESTRUTURA E DISCURSOS**

Os contextos de desenvolvimento dos ombudsmen de mídia no Brasil e em Portugal já foram analisados anteriormente por Madalena Oliveira e Fernando Oliveira Paulino (2012; 2014). A atualização da conjuntura dessas iniciativas mostra que hoje em Portugal não existe na mídia impressa iniciativa de ombudsman ativa. Como vimos, no caso da mídia impressa brasileira, algumas iniciativas se mantêm por meio de colunas semanais. A extinção dos serviços de ombudsman implementados por meio da autorregulação segue uma tendência mundial – como vimos no exemplo do *New York Times*, que dispensou o *public editor* com o argumento de que as mídias sociais da internet substituiriam a função. Em argumento contrário, os ombudsmen podem ser vistos como instrumentos de fortalecimento das iniciativas de interação com o público, de prestação de contas das empresas de mídia e de debate sobre o próprio fazer comunicacional, estimulando uma educação midiática das audiências. Outro fator que influencia a extinção dos ombudsmen, principalmente em empresas privadas de comunicação, é a crise financeira das instituições de mídia, que em muitos casos não conseguem se adaptar às transformações advindas do desenvolvimento tecnológico e acabam por demitir profissionais ou precarizar as suas condições de atuação. Apesar do cenário de extinção de ombudsmen na mídia impressa, vemos crescer o número desse tipo de experiência na radiodifusão, principalmente na mídia pública ibero-americana. Essas iniciativas em geral se dão por meio da heterorregulação, em contextos de surgimento ou transformação de empresas públicas de comunicação. São os casos dos Provedores da RTP e da Ouvidoria da EBC.

#### **6.1. A Ouvidoria da EBC**

Como já explicitado no item 4.1. desta tese, a Ouvidoria da EBC foi implementada a partir da criação da Empresa. Assim como outros setores, a Ouvidoria incorporou atividades já realizadas anteriormente pela sua antecessora Radiobrás. A Ouvidoria da Radiobrás foi criada em 2004 e teve como primeira ouvidora Emília Magalhães, que foi responsável por debater as demandas dos cidadãos por meio do programa *Fale com a Ouvidoria*, transmitido pela TV Nacional de Brasília e pela Rádio Nacional de Brasília AM, à época atreladas à

estrutura da Radiobrás. Sobre a iniciativa, Valério Cruz Brittos e Marcela Brown (2007) escreveram:

Como empresa pública, a Radiobrás faz frente à ouvidoria. O próprio cargo, exercido por Emília Magalhães, é chamado de ouvidor, e não de *ombudsman*. A sua atuação, porém, propõe o sentido que a palavra sueca atribui. O programa *Fale com a ouvidoria* é levado ao ar semanalmente, quando o ouvinte pode ligar levantando queixas, denúncias, elogios e comentários sobre temas jornalísticos, caracterizando-se como canal democrático, aberto a críticas. O cargo de Emília Magalhães é comissionado, sendo sua ouvidoria vinculada à Presidência da Empresa, a qual tem lhe dado plena autonomia, desde que foi implantado, durante a gestão de Eugênio Bucci. (BRITTOS e BROWN, 2007, n.p.).

Magalhães foi substituída no cargo, em 2007, pelo jornalista Paulo Machado, que, além de emitir os programas *Ouvidoria no ar* nas emissoras da Radiobrás, passou a publicar as *Colunas do Ouvidor* na Agência Brasil. Sobre a experiência à frente da Ouvidoria da Radiobrás, Machado relata:

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 espaço 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 espaço fixo em sua página principal para a comunicação da Ouvidoria com o público leitor. (MACHADO, 2013, p. 102)

No ano de 2007, Paulo Machado publicou colunas durante 38 semanas na página da Agência Brasil. Com a criação da EBC e no período de transição a estrutura da Ouvidoria da Radiobrás continuou funcionando, suprimindo a “deficiência inicial” (CRUVINEL, 2013, p. 29) do setor. A lei que criou a Empresa Brasil de Comunicação – Lei n. 11.652, de 7 de abril de 2008 – prevê a estruturação da Ouvidoria da Empresa. Segundo o artigo n. 20 da norma, a EBC conta com um Ouvidor-Geral,

a quem compete exercer a crítica interna da programação por ela produzida ou veiculada, com respeito à observância dos princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública, bem como examinar e opinar sobre as queixas e reclamações de telespectadores e rádio-ouvintes referentes à programação. (BRASIL, 2008, art. 20).

Segundo a norma, o Ouvidor-Geral da EBC tem um mandato de dois anos, prorrogáveis por igual período. No que diz respeito às funções do Ouvidor, a lei estabelece que a responsabilidade do cargo envolve: 1) o envio de boletim diário interno à Diretoria

Executiva<sup>114</sup>, com considerações sobre os conteúdos veiculados no dia anterior; 2) a condução de no mínimo 15 minutos de programação semanal (nas emissoras de rádio e televisão da Empresa)<sup>115</sup>, em horário compreendido entre 6 horas da manhã e meia-noite; 3) a elaboração de relatórios bimestrais a serem encaminhados ao órgão de participação social da Empresa<sup>116</sup>.

Com base nessas diretrizes, a EBC aprovou em 2008 uma norma interna<sup>117</sup> que regulamenta os seus procedimentos. O documento detalhava a estrutura operacional, os objetivos e competências e as práticas da Ouvidoria a fim de cumprir o que determina a lei que cria o setor, como explica a primeira diretora-presidente da EBC, Tereza Cruvinel:

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. (CRUVINEL, 2013, p. 29 e 30).

De acordo com o documento, os objetivos da Ouvidoria passam por representar os interesses dos cidadãos perante a empresa, garantir o seu direito à informação e contribuir para a sua formação crítica e participativa. A norma também assinala que é objetivo e competência da Ouvidoria exercer a crítica interna da programação por meio de boletins semanais de avaliação dos conteúdos. O documento dispõe finalmente que o ouvidor-geral conta com o auxílio de três ouvidores-adjuntos, um para cada segmento de veículo da empresa (rádio, televisão e agência de notícias), responsáveis por auxiliar o ouvidor-geral na elaboração dos produtos administrativos e midiáticos da Ouvidoria, bem como acompanhar o conteúdo veiculado pela Empresa. Essa regulamentação detalha

---

<sup>114</sup> Apesar de a lei determinar que a produção desses boletins seja diária, a ex-ouvidora Joseti Marques (2014-2018), no relatório anual da Ouvidoria referente às atividades de 2017, explica que “na impossibilidade de se produzirem boletins diários sobre a programação do dia anterior, foi autorizado que a publicação fosse semanal, com críticas a conteúdos recentes da programação dos veículos.” (MARQUES, 2018, p. 99). Na data de fechamento desta tese os programas continuavam fora do ar.

<sup>115</sup> Os programas de rádio e TV da Ouvidoria não são veiculados desde o término do mandato de Regina Lima (2011-2013). Durante os quatro anos em que atuou como Ouvidora, Joseti Marques (2014-2018) alegou “dificuldades administrativas para formação da equipe de produção” para os programas (MARQUES, 2016, p. 55).

<sup>116</sup> Os relatórios eram enviados ao Conselho Curador até a sua extinção. Com a vigência da Lei n. 13.417/2017, os relatórios devem ser encaminhados ao Comitê Editorial e de Programação, que até o fechamento desta tese não havia sido implementado. Os relatórios da Ouvidoria estão disponíveis em: <http://www.ebc.com.br/institucional/ouvidoria/relatorios>, acesso em: 15 fev. 2019.

<sup>117</sup> Norma de Ouvidoria NOR 104, aprovada em 07/05/2008, disponível em: [http://www.ebc.com.br/institucional/sites/institucional/files/uploads/2012/04/1574\\_0.pdf](http://www.ebc.com.br/institucional/sites/institucional/files/uploads/2012/04/1574_0.pdf), acesso em 14 jan. 2018.

principalmente questões ligadas ao funcionamento operacional da Ouvidoria da EBC e à sua estrutura. A norma também institui uma Assessoria Técnica para auxiliar os Ouvidores geral e adjuntos no cumprimento das tarefas administrativas, incluindo a recepção e encaminhamento de demandas.

A Norma de Ouvidoria foi atualizada em dezembro de 2018, dez anos após a sua criação. O novo regulamento modifica sua estrutura e atualiza pontos relativos a obrigações trazidas pela promulgação da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, que regula as Ouvidorias Públicas no Brasil. Uma das principais mudanças é a estruturação das ouvidorias adjuntas, transformando-as em duas: uma de conteúdo e outra de conformidade. Cabe ao Ouvidor-Adjunto de Conteúdo, segundo a norma,

- I – acompanhar a programação de todos os veículos EBC em suas várias plataformas;
- II – elaborar, sob supervisão do Ouvidor, relatório para os membros do CONSAD [...] com dados analíticos e estatísticos sobre os conteúdos dos vários veículos e sobre as manifestações do público e usuários dos serviços prestados pela EBC;
- III – apresentar, ao Ouvidor, propostas de aperfeiçoamentos na prestação dos serviços a serem encaminhadas às áreas da EBC, bem como de adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;
- IV – elaborar, sob supervisão do Ouvidor, relatório anual de gestão, com dados estatísticos e analíticos sobre os resultados do monitoramento das manifestações recebidas e o nível de solução das demandas registradas na Ouvidoria Adjunta; e
- V – assessorar o Ouvidor no exercício das suas atribuições. (EBC, 2018).

O documento também extingue a Assessoria Técnica e a substitui por uma Ouvidoria Adjunta de Conformidade, responsável por:

- I – coordenar as atividades de recebimento, análise e encaminhamento das manifestações às áreas competentes, acompanhando o tratamento da demanda e o envio da resposta ao cidadão;
- II – manter rotina de acompanhamento da prestação dos serviços, com o apoio dos Ouvidores Adjuntos de conteúdo, visando a sua efetividade;
- III – propor, ao Ouvidor, a normatização, sistematização e padronização dos procedimentos operacionais em atividades de ouvidoria da EBC;
- IV – propor, ao Ouvidor, o aperfeiçoamento da Carta de Serviços ao Usuário;
- V – coordenar as atividades de recebimento, análise e tratamento das demandas oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC;
- VI – apresentar, ao Ouvidor, propostas de aperfeiçoamentos na prestação dos serviços a serem encaminhadas às áreas da EBC, bem como de adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário; e
- VII – assessorar o Ouvidor no exercício das suas atribuições. (Idem).

Outro ponto que chama a atenção no documento atualizado é a menção explícita a que a Ouvidoria “é órgão de assessoramento, vinculado ao Conselho de Administração”. Essa observância aparece de maneira menos óbvia na norma aprovada em 2008.

Até o fechamento desta tese, três profissionais haviam completado mandatos como Ouvidores-Gerais da EBC: Laurindo Leal Filho (2008-2010), Regina Lima (2011-2013) e Joseti Marques (2014-2018). Cada gestão teve suas peculiaridades e desafios. O mandato de Laurindo Leal Filho foi marcado pela construção de parcerias e mecanismos necessários para o funcionamento do setor e por uma maior descentralização das ações com a atuação dos ouvidores-adjuntos. No de Regina Lima observa-se um foco na produção de programas e estruturação dos relatórios, que passou a incluir também demandas geradas pelo Sistema de Informação ao Cidadão (SIC)<sup>118</sup>. Joseti Marques, que entrou como Ouvidora-Adjunta de televisão no mandato de Regina Lima e dirigiu as edições do programa *O Público na TV*, focalizou as suas ações em análises sobre a programação, na produção de boletins internos para as diretorias da Empresa e na criação de um centro de pesquisa sobre comunicação pública.

Cabe aqui também falar sobre a importância do trabalho dos ouvidores-adjuntos que atuam na Ouvidoria da EBC. Conforme mencionado, até 2018, esses cargos eram divididos por tipo de veículo, ou seja, um para analisar as emissoras de rádio, uma para as questões ligadas às emissoras de televisão e outro para a agência de notícias. Até então, o trabalho desses ouvidores-adjuntos era de realizar as análises e programas relativos aos veículos de sua competência. Os cargos foram ocupados em formatos diversos para atender às demandas de cada mandato. No mandato de Laurindo Leal Filho, Paulo Machado, anterior Ouvidor da Radiobrás, ficou responsável pela ouvidoria-adjunta da Agência Brasil e assinava semanalmente a *Coluna do Ouvidor* nesse veículo. Para a ouvidoria-adjunta da TV Brasil foi escalada Maria Luiza Busse, que foi responsável por atender as demandas relativas ao canal e organizá-las para a composição dos relatórios. O professor da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília Fernando Oliveira Paulino foi, nesse período, ouvidor-adjunto de rádio, coordenando uma equipe estudantes de graduação e pós-graduação

---

<sup>118</sup> A Ouvidoria da EBC absorveu as demandas geradas pela Lei de Acesso à Informação (LAI), n. 12.527/2011, que estipula regras, prazos e orientações para os órgãos públicos brasileiros no que diz respeito às respostas a pedidos de informação dos cidadãos. O SIC é uma plataforma virtual desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) e implantada nos órgãos públicos federais brasileiros com o intuito de operacionalizar esse processo.

para a realização do programa *Rádio em Debate*, ações viabilizadas por meio de um acordo de cooperação entre a EBC e a referida Faculdade.

Durante o mandato de Regina Lima (2011-2013) atuaram como ouvidoras-adjuntas: Joseti Marques, que dirigia o programa *O Público na TV*; e Camilly Almeida, que auxiliava na estruturação dos produtos midiáticos e administrativos da ouvidoria. Com o término do mandato, em 2014 Joseti Marques assume como Ouvidora-Geral, contando, num primeiro momento com três ouvidores-adjuntos: Márcio Bueno para a TV Brasil; Tão Gomes para a Agência Brasil e o Portal da EBC; e Tiago Severino para o sistema de rádios. Ao final do primeiro mandato, David Silberstein assumiu como ouvidor-adjunto, responsável principalmente por estruturar informações para os relatórios da Ouvidoria. No segundo mandato, com alterações na estrutura da Empresa a partir de 2016, a Ouvidoria perdeu um cargo de ouvidor-adjunto, e assumiram a função Aída Carla de Araújo e Beatriz Arcoverde, num primeiro momento. Em 2017, Beatriz Arcoverde deixa de ocupar o cargo e em seu lugar entra Edit Silva, que após o término do mandato de Marques chegou a exercer interinamente a função de Ouvidora-Geral até a nomeação de Christiane Samarco para o novo mandato, em setembro de 2018.

Além dos cargos de Ouvidor-Geral e das ouvidorias-adjuntas, o setor de ouvidoria da EBC conta com uma equipe técnica que auxilia na recepção, atendimento das demandas e, durante um período do mandato de Regina Lima, contava com uma equipe de produção do programa de TV lotada no setor. Com isso a Ouvidoria da EBC já chegou a abrigar 19 funcionários. Na data de conclusão desta tese, conforme consta no relatório anual referente às atividades de 2018<sup>119</sup>, quinze pessoas atuam na Ouvidoria da EBC, considerando as seguintes áreas e funções: Ouvidora-Geral, Ouvidores-Adjuntos; Atendimento; Monitoramento e Gestão da Informação; Comunicação; e Secretária.

A forma de recepção e resposta às demandas que chegam à Ouvidoria sofreu algumas mudanças durante os mais de dez anos de atuação do setor. Além de disponibilizar um número telefônico e um endereço para o envio de cartas, nos primeiros anos de atuação da Ouvidoria, entre 2008 e 2011, as mensagens enviadas eletronicamente eram recebidas por meio de caixas de correio eletrônico e do Portal da EBC. A partir de maio de 2012, as

---

119

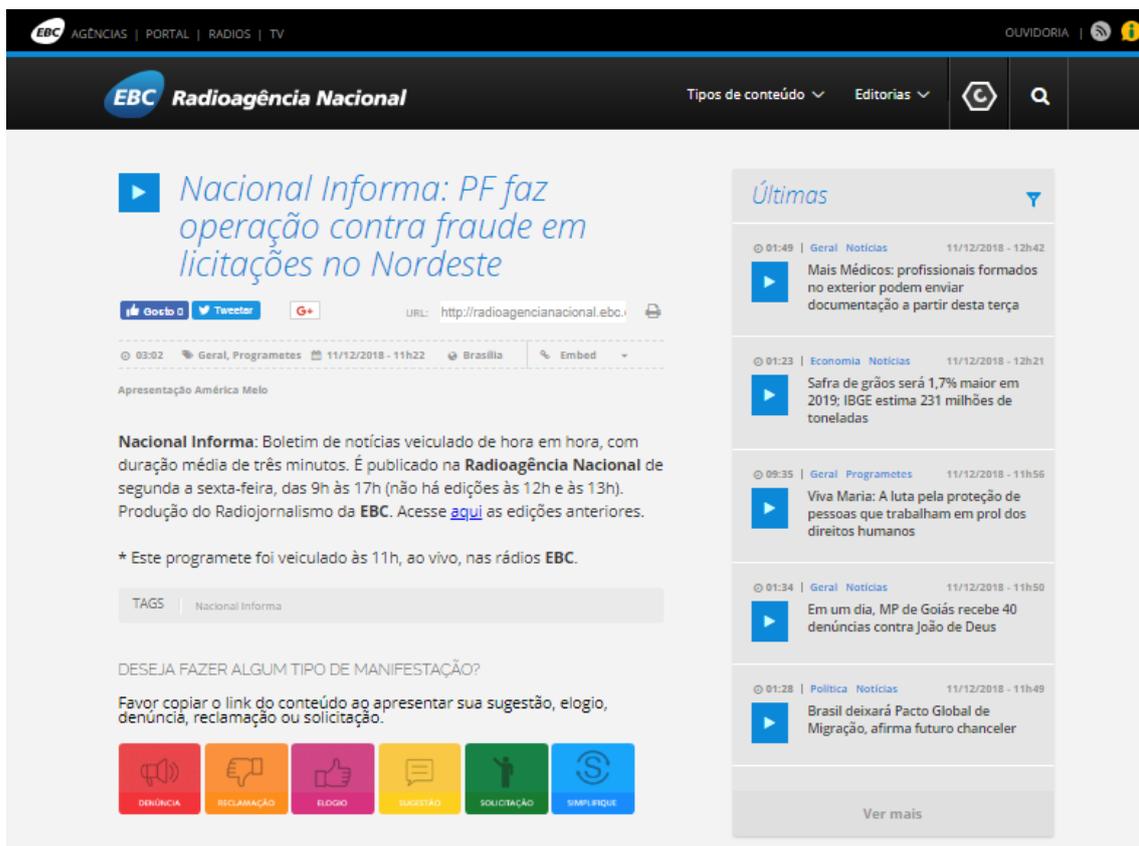
Disponível em: [http://www.ebc.com.br/institucional/sites/institucional/files/atoms/files/relatorio\\_da\\_ouvidoria\\_anual\\_2018\\_1.pdf](http://www.ebc.com.br/institucional/sites/institucional/files/atoms/files/relatorio_da_ouvidoria_anual_2018_1.pdf), acesso em: 22 fev. 2019.

demandas passaram a ser organizadas e categorizadas por dois sistemas: o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAL) e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). As demandas registradas pelo SAL eram realizadas diretamente pelo Portal da EBC, e sistematizadas por meio do *software* Nambi, desenvolvido pelo setor de Tecnologia da Informação da EBC. As demandas enviadas pelo SIC (seja por telefone, pela *web* ou presencialmente) são canalizadas pelo Sistema Eletrônico do SIC (e-SIC), gerido pela Controladoria-Geral da União (CGU), e direcionadas para a Ouvidoria da EBC. A partir da implementação desses sistemas, a Ouvidoria passou a ter condições de disponibilizar em seus relatórios mais informações de caráter sócio-cultural do público demandante. De acordo com o relatório anual referente ao ano de 2012:

O investimento na qualificação do atendimento ao usuário nos apontou a necessidade de melhor conhecer os cidadãos que se comunicam com a Ouvidoria sobre os conteúdos publicados nos veículos da EBC – sejam críticas, elogios, pedidos de informação, sugestões ou apenas comentários. O conhecimento das categorias em que se inscrevem os usuários – gênero, faixa etária, localidade, etc. – nos permite implementar uma série de ações mais específicas, contribuindo também para o trabalho dos diversos veículos. (LIMA, 2013, p. 7).

Entre 2012 e 2018, o número de demandas recebidas pelo SAL foi muito superior ao das recebidas pelo SIC. Em 2017, por exemplo, 98% das demandas chegaram diretamente para a Ouvidoria e as demandas recebidas pelo e-SIC representaram 2%. A partir de novembro de 2018 a Ouvidoria da EBC deixou de gerir o SAL para integrar-se ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), que permite que as manifestações (inclusive aquelas que chegam por meio de cartas, telefone ou presencialmente) sejam reunidas em um banco de dados comum a outras ouvidorias do serviço público brasileiro. O e-OUV permite que os *links* para sugestão, elogio, denúncia e reclamação apareçam na barra inferior de todas as páginas *web* dos portais ligados aos órgãos a que se destinam. A EBC aplicou a plataforma aos conteúdos publicados pelos seus veículos na internet, conforme mostra a figura abaixo, exemplo onde o espaço para a manifestação do público por meio do sistema *e-Ouv* aparece logo embaixo da notícia com a possibilidade de denúncia, reclamação, elogio, sugestão ou solicitação por parte do usuário:

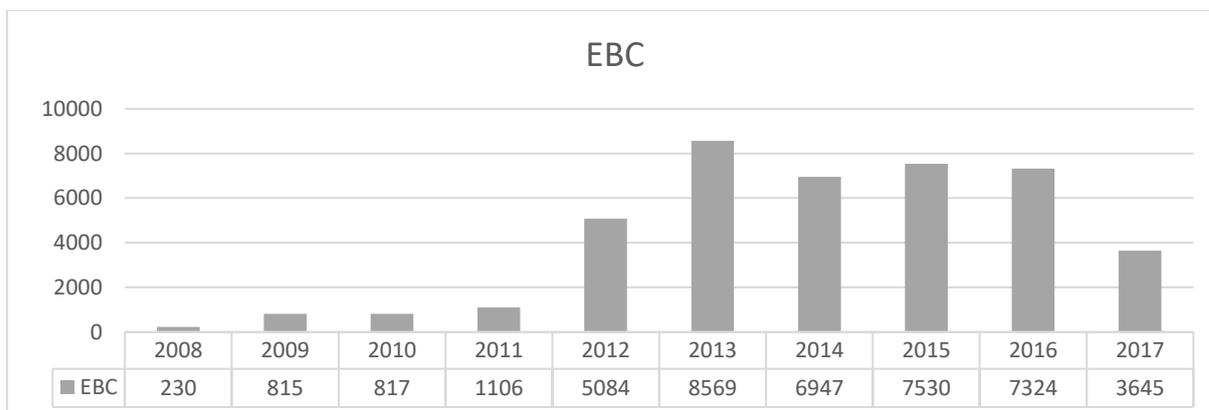
**Figura 8** – Exemplo de aplicação da plataforma *e-Ouv* no Portal da EBC



Fonte: Notícia da Radiogência Nacional<sup>120</sup>

No total, entre julho de 2008 e dezembro de 2017, a Ouvidoria da EBC registrou 42.067 demandas do público, conforme o gráfico abaixo:

**Gráfico 1** – Número de demandas por ano – Ouvidoria da EBC (2008-2017)



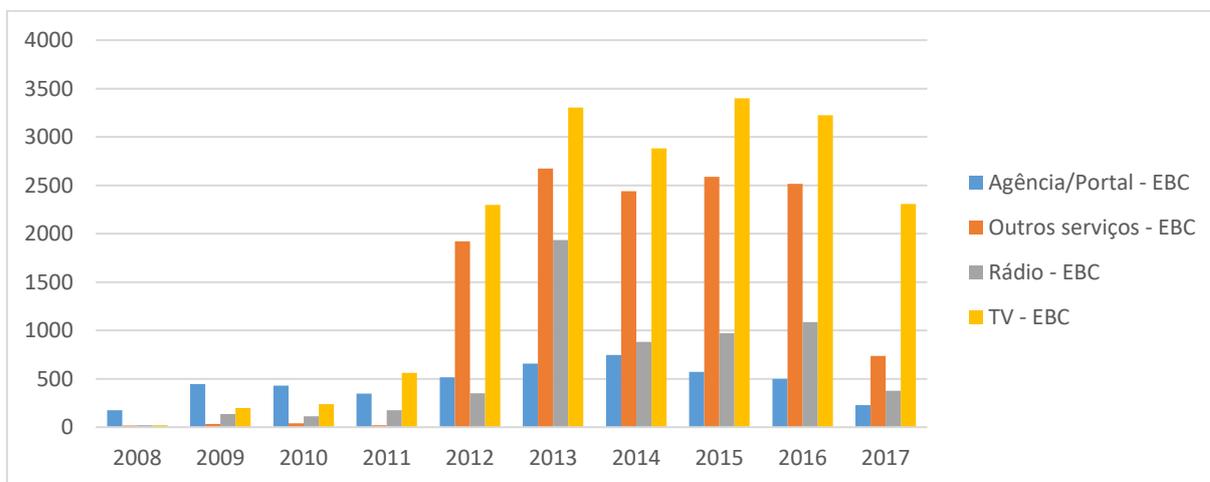
Fonte: Ouvidoria da EBC

<sup>120</sup> Disponível em: <http://radioagencianacional.ebc.com.br/geral/audio/2018-12/nacional-informa-pf-faz-operacao-contra-fraude-em-licitacoes-no-nordeste>, acesso em 11 dez. 2018.

Pelo gráfico, nota-se um aumento na quantidade de manifestações registradas a partir de 2012, com a implementação dos sistemas informatizados de recepção de mensagens. Em 2013 percebe-se um pico na quantidade de demandas, atingindo o número de 8.569. Nesse ano a Ouvidoria teve maior visibilidade nos veículos da Empresa, uma vez que produzia regularmente os programas *O Público na TV* e *Rádio em Debate*, além das *Colunas da Ouvidoria*.

As demandas recebidas pela Ouvidoria da EBC são de teor diverso, desde aquelas que tratam de serviços da Empresa (como falhas no sinal ou problemas técnicos) até aquelas que tratam sobre o conteúdo publicado nas diversas plataformas da EBC. Desde a criação da Ouvidoria, as manifestações são categorizadas por veículo. O gráfico abaixo mostra o quantitativo de mensagens recebidas pela Ouvidoria da EBC entre 2008 e 2017, conforme os veículos a que se referem:

**Gráfico 2 – Quantitativo por tipo de demandas – Ouvidoria da EBC (2008-2017)**



**Fonte:** Ouvidoria da EBC

Os dados mostram que entre 2008 e 2010 os assuntos relacionados à Agência Brasil geraram maior número de manifestações. A partir de 2011, com a consolidação da TV Brasil, as demandas relativas aos serviços de televisão foram em maior quantidade, e, com a implantação do SIC e do SAL as manifestações sobre serviços diversos da Empresa ganharam relevância. Nota-se, em 2013, um salto quantitativo das reclamações referentes ao sistema de rádios da EBC. De acordo com o relatório da Ouvidoria referente a esse ano, a

maior parte dessas demandas relacionou-se à prestação de serviços da Rádio MEC AM e da Rádio MEC FM, do Rio de Janeiro – que chegaram a gerar 472 das 1.935 manifestações sobre as rádios da EBC nesse ano (LIMA, 2014, p. 16). Isso pode ser justificado pelas mudanças na programação dessas duas rádios nesse período e pelas falhas técnicas observadas pelos ouvintes, tanto na emissão por ondas quanto na internet (*idem*, p. 29). Além disso, em março de 2013 os funcionários da Rádio MEC (AM e FM) tiveram que desocupar o edifício localizado no centro do Rio de Janeiro porque as estruturas do prédio se viam abaladas, o que tirou a emissora do ar por um período<sup>121</sup>. O número de demandas relativas aos conteúdos da Agência Brasil e do Portal da EBC não teve grandes oscilações, a não ser em 2017, ano em que é possível notar uma diminuição das demandas de todos os tipos, com relação aos anos anteriores.

#### 6.1.1. Os Ouvidores-Gerais da EBC

##### 6.1.1.1. Laurindo Leal Filho (2008-2011)

Sociólogo de formação, jornalista, professor, pesquisador e apresentador de televisão por profissão, Laurindo Leal Filho é um dos maiores especialistas em televisão pública do Brasil e um militante pelo desenvolvimento da comunicação pública e a democratização da comunicação. Graduou-se, em 1972, em Ciências Sociais pela Universidade de São Paulo (USP); defendeu a sua dissertação de mestrado – intitulada *A Cultura da TV* – na mesma área, em 1986, pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP); concluiu o seu doutorado em Ciências da Comunicação, em 1990, também pela USP, pela qual se aposentou como professor; e possui pós-doutorado pelo *Goldsmith College da University of London* (UL), onde teve a oportunidade de estudar a fundo o modelo britânico de rádio e televisão.

No âmbito da sua atuação acadêmica, publicou quatro livros que são referência para os estudos no campo da comunicação pública: *Atrás das Câmeras* (1988), que debate as relações entre Estado, cultura e televisão a partir da história da TV Cultura; *A melhor TV do mundo* (1997), que apresenta e analisa o modelo britânico de radiodifusão pública, livro resultante do seu pós-doutorado na Inglaterra; *A TV sobre controle* (2006), que reúne textos sobre o modelo de televisão adotado no Brasil e como diversos segmentos da sociedade

---

<sup>121</sup> Como conta a publicação de 31/10/2013 do *blog* de Sonia Rabello, disponível em: <http://www.movimento.com/2013/10/a-radio-mec-fora-do-ar/>, acesso em: 19 fev. 2019.

trabalham por uma TV mais voltada para a construção da cidadania; e *Vozes de Londres* (2008), que traz relatos de profissionais de comunicação brasileiros que atuaram em diversos contextos na *British Broadcasting Company* (BBC), empresa que presta o serviço de comunicação pública no Reino Unido.

Lalo, apelido pelo qual costuma ser chamado, foi também repórter, redator, locutor e comentarista da Rede Globo de Televisão entre 1962 e 1972; editor de Telejornalismo da TV Cultura entre 1974 e 1982; e editor-chefe, produtor e apresentador no telejornalismo da Rede Bandeirantes de Televisão (BAND). Apresentou e dirigiu, de 2006 a 2017, o programa *Ver TV*<sup>122</sup>, que debatia a qualidade do conteúdo da programação televisiva brasileira, com debates que incluíam especialistas e profissionais da área. Nas palavras dele:

o *Ver TV* pretendia-se um programa mais amplo voltado para a análise de todo o espectro televisivo do país e, algumas vezes, até o exterior. Foi uma tentativa de discutir a televisão na própria televisão, algo inédito no Brasil. A televisão, mal ou bem, fala de uma grande diversidade de assuntos menos dela mesma de forma crítica. Era isso que o *Ver TV* fazia. (FILHO, 2018, informação por escrito).

Em 2007 Laurindo Leal Filho foi convidado por Franklin Martins (então Ministro-Chefe da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República) para compor o grupo de trabalho que criou a Empresa Brasil de Comunicação. Com a Empresa criada, foi convidado por Tereza Cruvinel (primeira diretora-presidente) para assumir a Ouvidoria da EBC.

Eu aceitei [o convite] 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. (FILHO, 2013, p. 42).

Para ele, um dos grandes desafios nesse início foi fazer com os profissionais a reflexão sobre o papel da Ouvidoria, já que a nova empresa agregava funcionários procedentes de diferentes culturas organizacionais:

---

<sup>122</sup> Edições do *Ver TV* estão disponíveis em: <http://tvbrasil.ebc.com.br/vertv>, acesso em: 21 jan. 2019. O programa era transmitido pela TV Brasil e pela TV Câmara (emissora legislativa vinculada à Câmara dos Deputados), e parou de ser gravado em 2016, a partir das mudanças ocorridas na EBC. Em setembro de 2017 deixou de ser transmitido com a justificativa da Empresa de contingenciamento de gastos. Um mês depois, em outubro de 2017, a TV Brasil passou a exibir o programa *Mídia em Foco*, que exibe entrevistas em formato documental debatendo temas ligados à evolução dos veículos de comunicação, suas tendências e influências na sociedade.

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 [Curador da EBC] 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. (*Idem*, p. 43 e 44).

No que diz respeito à relação que a Ouvidoria estabeleceu com o público e com o Conselho Curador da EBC, ele afirma:

Com o público [a relação] foi boa. Só não foi melhor porque algumas respostas dos profissionais e gestores às vezes demoravam para chegar, apesar de haver um prazo legal para isso, ou nem eram respondidas. Com o Conselho Curador sempre foi muito boa, elogiada em várias ocasiões por diferentes conselheiros. Várias considerações levadas ao Conselho pela Ouvidoria foram debatidas e encaminhadas por aquele órgão colegiado aos gestores da empresa. (FILHO, 2018, informação por escrito).

Apesar de ter enfrentado um período em que a Ouvidoria da EBC começava a se conformar e não era suficientemente conhecida pelo público, Lalo relata que foi possível tratar, junto ao Conselho, de alguns temas de importância para o desenvolvimento dos veículos da EBC:

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. [...] 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. [...] São vários os tipos de problemas detectados pelo público e que chegam à Ouvidoria. Os relatórios consolidam essas demandas. [...] 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. (FILHO, 2013, p. 44 e 45).

Ele conta que a publicação dos relatórios também tem um caráter educativo, já que os documentos reúnem subsídios para que profissionais, gestores, público e a sociedade civil em geral possa contribuir para o desenvolvimento da Empresa:

Os relatórios que produzi ao longo do mandato têm esse referencial [de leitura crítica da mídia]. 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. [...] 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 trafegar 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. [...] [A ouvidoria] é um dos instrumentos de sustentação do caráter público dos serviços de rádio, TV e internet. Pode constatar a importância que ele tem na relação entre emissores e receptores. É uma lição para aqueles que lutam por uma comunicação democrática. (FILHO, 2013, p. 44 e 45).

Ele defende também que esse instrumento deveria ser pré-requisito para todas as concessões de canais a empresas de radiodifusão, e não apenas em empresas que oferecem o serviço de comunicação pública:

Deveria haver uma cláusula no contrato de concessão dos canais de rádio e televisão, elaborados pelo governo federal, determinando a existência desse serviço em todas as emissoras. Afinal trata-se de um serviço público e, por isso, o público deve ter formas institucionais de opinar sobre a qualidade do serviço prestado. (FILHO, 2018, informação por escrito).

Com relação aos produtos midiáticos realizados pela Ouvidoria ele cita a importância de sua concretização e as dificuldades que teve para colocar o programa televisivo no ar:

Pode-se fazer um bom serviço da Ouvidoria sem os programas. Com eles, no entanto, a discussão em torno principalmente da programação torna-se mais ampla, aumentando a transparência de todo o trabalho da empresa e a o raio de abrangência do trabalho da Ouvidoria. [...] No caso [do programa] da Ouvidoria o debate é sobre o produto oferecido ao público por uma empresa, incorporado a uma legislação que estabelece as suas normas de funcionamento. É um programa institucional. [...] A coluna da Ouvidoria manteve-se o tempo todo na página da Agência Brasil da internet e o programa de rádio foi transmitido regularmente por todas as emissoras da EBC. O programa de televisão não pode ser implantado devido a limitações operacionais e de pessoal. Foram feitas análises de diversos programas de ouvidoria realizados no exterior e elaborados alguns projetos para o programa da TV Brasil que infelizmente, devido às limitações citadas, não foram concretizados. (FILHO, 2018, informação por escrito).

A gestão de Laurindo Leal Filho teve um caráter descentralizado, já que os ouvidores adjuntos Paulo Machado (Agência Brasil), Fernando Oliveira Paulino (rádios) e Maria Luiza Busse (TV) tiveram grande autonomia e protagonismo na realização das atividades da Ouvidora nesse período. Durante esse mandato o programa televisivo da Ouvidoria não foi

ao ar, e Maria Luiza Busse cumpria a função de analisar as demandas referentes às emissoras de televisão da EBC, incluindo a recém criada TV Brasil. Paulo Machado foi responsável por publicar semanalmente a *Coluna do Ouvidor* e por analisar as demandas relativas à Agência Brasil. Para as atividades da Ouvidoria-Adjunta de rádio, a EBC estabeleceu um termo de Cooperação com a Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília (UnB) para a produção do *Rádio em Debate*, programa radiofônico da Ouvidoria. Entre fevereiro de 2009 e maio de 2010, por exemplo, foram produzidas 67 edições do programa (PAULINO, 2010, p. 105)<sup>123</sup>. Os programas levavam em conta as diferenças entre as várias emissoras com edições personalizadas e adaptadas para abarcarem as características das diferentes estações. A produção do *Rádio em Debate* era realizada por uma equipe que contava com dois professores doutores e quatro estudantes de graduação:

Além de executarem as tarefas descritas anteriormente, participando ativamente da produção do “Rádio em Debate”, os bolsistas também realizam mais dois tipos de atividade. O primeiro é o acompanhamento da programação das emissoras, tendo por base critérios de acompanhamento e monitoramento estabelecidos pela Ouvidoria. Já o segundo é o acesso a leituras indicadas, a realização de pesquisas, participação em artigos e congressos, resultando no desenvolvimento de uma produção acadêmica por parte dos bolsistas, seja na forma de iniciação científica, seja no envolvimento posterior dos estudantes em atividades de pós-graduação. (BARREIROS, 2012, p. 29).

No que diz respeito aos programas de rádio produzidos durante a sua gestão, ele ressalta a importância que teve a cooperação com a Universidade de Brasília para a viabilização desses produtos:

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. [...] 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. [...] 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

---

<sup>123</sup> Durante as 175 semanas de vigência do Termo de Cooperação, foram produzidos mais de 250 programas (PAULINO e SILVA, 2013, p. 18).

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 [o formato do Rádio em Debate] 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. (FILHO, 2013, p. 47 e 48).

Laurindo Leal Filho se diz contrário às transformações impostas à EBC a partir da emergência do governo de Michel Temer e que a extinção do Conselho Curador da Empresa inviabiliza a própria ação da Ouvidoria da EBC.

Depois da ocupação da EBC por prepostos dos golpistas que tomaram o poder federal em 2016 deixei de acompanhá-la [a atividade da Ouvidoria]. Posso dizer apenas que com a extinção do Conselho Curador pela Presidência da República o trabalho da Ouvidoria ficou muito enfraquecido. Ela se reportava regularmente ao Conselho com subsídios para tomadas de decisões. Sem o Conselho as manifestações formuladas, ao meu ver, tornam-se menos eficientes. É preciso ressaltar que a EBC, com o golpe, deixou de ser um serviço público de comunicação para se transformar numa mera agência governamental. [...] Na atual situação é impossível dar qualquer sugestão. A Ouvidoria não pode ser tratada de forma isolada. Ela é um dos componentes de um serviço de comunicação pública democrática e, para isso, deve fazer parte de uma gestão democrática. O que está longe de existir atualmente na EBC. (FILHO, 2018, informação por escrito).

Também se mostra preocupado com a independência da EBC e com a efetividade da Ouvidoria em contextos de ingerências governamentais sobre o conteúdo e os processos da Empresa, já que

uma gestão comprometida com interesses político-partidários é incompatível com um serviço eficiente de Ouvidoria, que deve ter ampla independência para trabalhar como interlocutora entre o público e a empresa pública. Numa empresa governamental isso é praticamente impossível. Os interesses do governo se sobrepõem aos do público. (*Idem*).

Laurindo Leal Filho exerceu a função de Ouvidor-Geral da EBC até maio de 2011, quando iniciou-se o processo de transição para o mandato de Regina Lima, que foi oficialmente nomeada como Ouvidora-Geral da EBC em 11 de julho do mesmo ano.

#### 6.1.1.2. Regina Lima (2011-2013)

A professora e pesquisadora Regina Lima graduou-se em Publicidade e Jornalismo pela Universidade Federal do Pará (UFPA) e concluiu os cursos de mestrado e doutorado em Comunicação e Cultura na Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). O seu currículo é, em grande parte, dedicado ao magistério em universidades no Pará e no Rio de Janeiro. Atuou como professora das Universidades da Amazônia (UNAMA), Veiga de Almeida (UVA-RJ), Salgado de Oliveira (UNIVERSO), Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Estácio de Sá (UNESA), do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), Castelo Branco (UCB-RJ),

Sociedade Educacional São Paulo Apóstolo (SESPA), de Brasília (UnB), e desde 2001 é professora do quadro do curso de Comunicação Social da Universidade Federal do Pará (UFPA).

Regina exerceu cargos de chefia tanto na instituição de ensino em que trabalha como em organismos ligados à comunicação pública e à cultura. De 2007 a 2010, foi presidente da Fundação Paraense de Radiodifusão (Funtelpa), e entre 2009 e 2010 presidiu a Associação Brasileira de Emissoras Públicas, Educativas e Culturais (ABEPEC). Como ouvidora, além de ter atuado na EBC (2011-2013), também exerceu a função no então Ministério da Cultura (MinC), entre 2015 e 2017. Ela explica que Laurindo Leal Filho foi “o grande responsável pelo processo de estruturação da Ouvidoria [da EBC]” (LIMA, 2018, informação verbal). O funcionário da EBC e ex-integrante do Conselho Curador Guilherme Strozi avalia essa fase de transição entre o primeiro e o segundo mandato da Ouvidoria da EBC:

[O Lalo] fazia análises do ponto de vista acadêmico desse início de formação de uma participação da sociedade. Com a chegada da Regina – que também vem da academia, mas vem de um processo de gestão lá na FUNTELPA – a mudança é brusca sob o seguinte ponto de vista: a Ouvidoria começa a ganhar corpo em termos de um organograma interno. Ela começa a ter pessoas para trabalhar, começa a adquirir seus ouvidores-adjuntos. [...] A primeira fase é uma fase ali de começo, introdução. A segunda fase é a fase para valer. Os relatórios da Ouvidoria começam a ser mais complexos [...]. (STROZI, 2018, informação verbal).

Regina Lima conta que quando assumiu a função de Ouvidora-Geral da Empresa o seu principal desafio era colocar no ar o programa de TV da Ouvidoria:

Eu acredito que cumpri [as metas do mandato] do ponto de vista daquilo que eu acreditava que era importante para uma ouvidoria. Quando assumi em 2011, a principal meta que me haviam colocado era exatamente entrar com o programa da Ouvidoria na televisão. Isso estava na lei. O espaço da Ouvidoria – tanto na Agência Brasil, [quanto] na rádio e na televisão – está previsto em lei, então naquela época me parecia que o único espaço que ainda não tinha sido ocupado era o espaço de colocar no ar o programa. Essa foi a minha principal meta. Se você me perguntar: tivemos dificuldade? De toda sorte, porque pelas conversas que se tinha com a direção e com a gestão, eles falavam [que era importante], mas acreditavam que era um espaço apenas de um programa chato, que você iria só dar satisfação das demandas que os cidadãos mandam para a Ouvidoria. (*Idem*).

No primeiro ano de seu mandato, em 22 de setembro de 2011, foi ao ar pela primeira vez o programa *O Público na TV*, apresentado pela própria Ouvidora e dirigido pela então ouvidora-adjunta Joseti Marques. Sobre o programa, Regina Lima revela:

Na minha visão, o programa da Ouvidoria não teria que ser apenas um espaço de resposta às demandas que chegavam. As demandas deveriam servir de pauta para o programa para que ele pudesse refletir sobre grandes questões relativas à Comunicação Pública. [...] Pensar o programa da Ouvidoria é pensar um programa não dentro de uma normalidade. Não é a pauta daquela pauta que rompe o

cotidiano, é uma pauta resultante da relação entre a empresa e o cidadão. É preciso que qualquer pessoa que vá produzir o programa tenha a clara compreensão desse processo. [...] O gancho que nós usávamos para torná-lo diferente era exatamente que as pautas eram as manifestações do cidadão, não era uma pauta qualquer. (*Idem*).

Regina avalia que havia diversos obstáculos para que o programa fosse ao ar e que foi importante adequar-se às próprias estruturas já existentes na EBC:

Tínhamos pessoal da área administrativa que recebia as demandas, mas as pessoas que deveriam cuidar do programa nós não tínhamos. E como a visão era essa do programa, a gente brigou muito pelo espaço dele num horário nobre. A gente não queria de madrugada, então para que isso não acontecesse era fundamental que a gente não rompesse a lógica de funcionamento da TV. Então, a gente procurou no início do programa da Ouvidoria adequá-lo à lógica de funcionamento da televisão. Ele era um programa que trazia especialistas, que respondiam às pessoas que questionavam a Ouvidoria, principalmente aquelas manifestações que serviam de pauta. Mas ele principalmente era um programa de reflexão. Ele chegou inúmeras semanas a ser um dos programas mais acessados do ponto de vista da audiência. [...] Quando a gente começou a fazer uma análise mais crítica da programação, e não só o relatório baseado nas manifestações dos cidadãos, teve uma reação muito grande. Porque eles entendiam que não era papel da Ouvidoria. Mas se você for olhar em detalhe a lei da EBC, você vai ver que a Ouvidoria também tem esse papel. [...] Agora, é claro que não dá para acompanhar todos os veículos de uma vez só, mas pelo menos a gente aproveitava um veículo, ou alguma coisa que me chamava mais a atenção para fazer a análise. (*Idem*).

Apesar das dificuldades relacionadas à composição da equipe para produzir o programa e à aceitação do público, dos profissionais e dos gestores, ela considera que as ações podem ser viabilizadas a partir de uma priorização que se dê em relação a elas:

Eu acho que a estrutura é um problema, porque você precisa de uma estrutura, precisa de pessoal, mas eu acho que as ouvidorias têm um desafio muito maior: é fazer com que todas as pessoas que compõem a gestão de uma instituição, de uma empresa, compreendam o papel dela. Porque você pode ter uma estrutura linda, cheia de gente, mas ela ser uma ouvidoria burocrática. [...] Eu acho que cada ação que a ouvidoria investe mais ou menos depende da prioridade de quem dá. Se fosse por falta de gente e por falta de estrutura, nós não teríamos colocado o programa no ar. Porque também nós não tínhamos gente. E à medida que o programa foi se mostrando importante para a gestão, aí nós começamos a conseguir coisas para o programa, a ponto de ter uma ilhazinha [de edição] lá dentro da Ouvidoria. (*Idem*).

Um dos grandes esforços da sua gestão foi dar visibilidade ao trabalho de mediação que a Ouvidoria realiza.

Eu me lembro de quando a gente começou a disponibilizar os relatórios da Ouvidoria no site, que eu pensei que fosse ter reação, todo mundo aceitou, por mais que aquilo o incomodasse. [...] a Ouvidoria tendo um espaço dentro das rádios para mim é o maior trabalho de divulgação da Ouvidoria. É o maior trabalho. Eu tinha que brigar lá para botar no final de cada programa: - Se você tiver alguma dúvida acesse a Ouvidoria. Era uma briga porque eles não queriam, porque cada um tinha a sua ouvidoria secreta, cada produção. As pessoas mandavam para lá e ele só divulgavam o que era elogio, o que era crítica ninguém tomava conhecimento. [...] Esse trabalho de visibilidade e de fazer com que a Ouvidoria fosse reconhecida dentro da gestão foi um trabalho grande. Eu cumpro no sentido de praticar a ação, agora efetivamente não posso te garantir que cumpro

a meta de a gestão [da EBC] compreender [o trabalho da Ouvidoria], porque eu continuo achando que esse é o grande gargalo das ouvidorias de maneira geral, não especificamente a de comunicação. (*Idem*).

No que diz respeito à relação que a Ouvidoria estabeleceu nesse período com os profissionais e gestores da EBC, ela avalia que

A ouvidoria trabalha numa via de mão dupla: ela é tanto o lugar de voz do cidadão, mas ela também é uma ferramenta estratégica para a gestão. Para ela ser essa ferramenta estratégica, é preciso que a gestão compreenda o seu papel, a sua importância. E para isso ela precisa deixar de ver a ouvidoria com estranhamento. [...] Você só consegue medir essa efetividade [da ação da ouvidoria] exatamente quando você distensionar essa relação [com a gestão]. Porque quando você não tem, pelo menos, um alto grau de tensionamento, é mais fácil as pessoas atenderem e refletirem, e aí você tem uma relação de efetividade. [...] Para mim esse é o grande papel da ouvidoria do ponto de vista interno estrutural. [...] [A ouvidoria] só faz sentido dentro de um ambiente de democracia, de entender que o papel da comunicação pública não é uma instituição do governo. Ele tem um compromisso com a sociedade. Dentro desse processo a ouvidoria cresce. Se não for dentro desse processo ela vai ser uma ouvidoria burocrática. E em sendo burocrática, qualquer pessoa pode ser ouvidor. Se for só para registrar quem manda e dizer que está providenciando, eu acho que não precisa de grande coisa. Agora, se você entende o papel e a importância da ouvidoria, aí ela precisa desse ambiente democrático. (*Idem*).

Segundo ela, esse ambiente existia no período em que atuou como Ouvidora, já que “tinha dificuldades, mas não tinha cerceamento” (*idem*). Um dos fatores que garantia esse ambiente democrático, na visão de Regina Lima, era a interação com o Conselho Curador, que permitia que as ações, como audiências públicas e o próprio encaminhamento das demandas, fossem realizadas em conjunto. Ao avaliar o cenário atual, em que o Conselho Curador foi extinto e o Comitê Editorial e de Programação ainda não foi implantado, ela afirma:

A EBC primeiro tem que brigar para garantir a sua permanência na conjuntura em que a gente vive, onde a comunicação pública – embora digam que não tem importância nenhuma – na verdade é um incômodo. [...] É preciso que ela garanta a sua existência. E não é só existir, ela precisa brigar pelo caráter público dela. [...] Eu não sei por que eles não mexeram também na Ouvidoria. Talvez se justifique por aquilo que eu estava dizendo: eles não dão a devida importância para o papel da Ouvidoria. Eles acham que isso não ia interferir tanto como o Conselho Curador. Mas são espaços de participação do cidadão. (*Idem*).

Essa incompreensão, de acordo com ela, também é notada na própria não-participação dos cidadãos em geral nos processos da Ouvidoria, e isso pode se justificar pelo próprio papel que a comunicação (e a comunicação pública) ocupa na sociedade:

Na época eu fiz uma comparação: se você pegar o número de manifestações na Ouvidoria do Ministério da Saúde lá atrás, eles recebiam por dia o equivalente ao que nós recebíamos por ano. Isso é um dado interessante. Eu até brincava: é porque a saúde dói. [...] A comunicação não. Como ainda não é algo que doa aparentemente, e como ele [o público] não vê como algo de exercício de direito dele, ele talvez não se sinta estimulado a participar. [...] Até isto você tinha que esclarecer, de dizer que a sociedade também tinha um papel importante nesse processo de acompanhamento, de execução de uma TV, de uma rádio, de uma

comunicação pública. [...] [A comunicação pública] precisa capturar esse cidadão comum com uma narrativa de contraposição. [...] Ela é uma contra narrativa em relação ao que está posto aí no mercado de comunicação, porque é isso que é a proposta dela. Então, atrair esse cidadão comum é preciso também no trabalho conjunto com a própria estrutura da gestão da comunicação. (*Idem*).

Por isso, ela enfatiza a importância de um papel mais ativo e pedagógico das ouvidorias, em que sejam realizadas ações educativas junto a escolas e comunidades, por exemplo.

As ouvidorias têm que ser ouvidorias itinerantes, não dá para ficar entre quatro paredes esperando que o cidadão te procure, se ele não sabe que tu existes. Tem que fazer um trabalho de itinerância que, além de divulgar, é um trabalho que estabelece um contato mais próximo com o cidadão, e há possibilidade de ele se manifestar de uma maneira mais naturalizada. (*Idem*).

Regina Lima também faz uma reflexão sobre os diferentes papéis que cumpre a Ouvidoria da EBC, tendo que atuar simultaneamente como uma Ouvidoria de uma empresa do serviço público e como um ombudsman de veículo de comunicação.

Eu não acho um papel dúbio, mas não acho também que ela tenha que ter só esse papel [de analisar apenas os veículos]. Quando eu te falo de prioridade, também não dá para ser só essa prioridade. Ela não é um ombudsman [de mídia] só, é como se fosse uma coordenação de ouvidoria onde ela tem outras atividades para além disso. Não é igual um ombudsman de jornal, que fica lá acompanhando, recebe as manifestações e vai fazer a coluna dele para se manifestar. A Ouvidoria da EBC tinha [e continua tendo] um caráter muito mais amplo. A lei dá uma pincelada mais geral sobre o papel da Ouvidoria. Agora ali é uma questão interna mesmo de Estatuto, do que você estabelece, o que você acorda dentro da instituição. Qual é o papel, qual é a compreensão de ouvidoria que você quer. (*Idem*).

Ao fazer uma avaliação sobre o período que esteve à frente da Ouvidoria da EBC, ela leva em conta a sua experiência como professora e pesquisadora e a contribuição do cargo para a sua vida pessoal e profissional:

Para mim, que sou da área acadêmica, esse foi um grande aprendizado: foi você colocar na prática aquilo que a gente tanto discute com os alunos teoricamente. Concretizar uma coisa que a gente sempre coloca, que é de ouvir o outro, de levar em consideração o que o outro pensa, ainda que esse pensar seja um pensar contrário àquilo que queremos, mas que é importante. [...] A Ouvidoria, eu digo que ela foi um presente, porque ela foi um lugar efetivamente de exercício. Exercício de escuta, exercício de tentar ampliar esse canal de escuta. Então também foi muito importante o trabalho da Ouvidoria, principalmente da Ouvidoria da EBC, que é uma área a qual eu pratico, em que eu atuo. (*Idem*).

Ela também ressalta frustrações e dificuldades no que diz respeito à expectativa de avaliar o impacto das ações da Ouvidoria sobre os processos da gestão da EBC.

Achei uma pena não ter conseguido dimensionar o grau de efetividade que as ações vindas de fora reproduziram ou impactaram na gestão. Não consegui. Com raríssimas exceções, algo do tipo religião, que entrou pela Ouvidoria e acabou gerando todo aquele debate. Mas num quadro geral, sempre foi meu sonho dimensionar o que veio de fora e impactou na empresa, que fez com que a empresa repensasse e até mudasse. [...] Como é que você mede o grau de efetividade de uma ouvidoria? Não é pela quantidade de manifestações que ela recebe. [...] Resta saber o que dessas manifestações, fazendo uma triagem, quais

as questões que eram importantes e que efetivamente impactaram nas ações da empresa. (*Idem*).

Regina Lima atuou como Ouvidora-Geral da EBC até o final do ano de 2013, e após a sua saída Joseti Marques assumiu, primeiramente como Ouvidora interina e posteriormente como Ouvidora-Geral.

#### 6.1.1.3. Joseti Marques (2014-2018)

Única Ouvidora a ter mandato reconduzido na EBC, até o fechamento desta tese, a professora, pesquisadora e jornalista Joseti Marques é graduada em Letras pela Universidade Santa Úrsula (USU) e possui mestrado e doutorado em Comunicação e Cultura pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Especializou-se em Análise Crítica do Discurso, tendo publicado o livro *Análise do Discurso* (2000). Iniciou a sua carreira no jornalismo como revisora estagiária do Jornal do Brasil (1975-1982), empresa onde exerceu a função de chefe de reportagem em 1990, e em 1989 chegou a ser subeditora do Jornal O Globo. Trabalhou também como jornalista em redes privadas de televisão brasileiras, tendo exercido o cargo de repórter, editora e diretora de jornalismo na extinta Rede Manchete (1985-1989), de editora de jornalismo na Rede Globo (1987-1988) e de editora regional na CNT (1995-2001). Como professora em cursos de comunicação, atuou na UFRJ (1995-1996), na Faculdade CCAA (2007-2009) e na Universidade Estácio de Sá (1999-2006). Foi também pesquisadora Fundação Oswaldo Cruz (2002-2003), na Escola do Legislativo do Estado do Rio de Janeiro (2009-2011) e no Centro de Pesquisa Aplicada em Comunicação Pública da EBC (2016-2017), esta última iniciativa criada durante a sua gestão como Ouvidora. Foi diretora de jornalismo da Associação Brasileira de Imprensa (ABI) de 2004 a 2007, onde participou de uma comissão para a revisão do Código de Ética dos Jornalistas Brasileiros e auxiliou na revitalização do jornal da Associação. Trabalhou como consultora de comunicação do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) entre 2002 e 2011, cargo que deixou para assumir como Ouvidora-Adjunta da EBC para a TV Brasil, roteirizando, dirigindo e editando o programa televisivo da Ouvidoria.

[...] durante os dois anos e meio na função de ouvidora adjunta fui também redatora, editora e diretora geral do programa de ouvidoria *O Público na TV*, que era apresentado pela titular da Ouvidoria [Regina Lima]. [...] não havia planejamento de como o programa poderia contribuir para o cumprimento da missão, mas uma urgência em cumprir o que o Conselho Curador exigia, para além do que a própria lei previa. Tendo sido uma experiência única, mesmo com uma audiência razoável dentro dos padrões registrados pela TV Brasil, não há como dimensionar a contribuição que os programas poderiam dar ao cumprimento da

função e metas da Ouvidoria. [...] acho que me empenhei bastante, a ponto de criar, redigir e editar um novo projeto de programa de Ouvidoria para a TV, cujo piloto foi apresentado e aplaudido em uma reunião do extinto Conselho Curador. Na ocasião, houve a promessa de que a Ouvidoria teria uma equipe de produção, que me dispus a orientar, embora não fizesse parte das minhas atribuições como ouvidora. Mas foi mais uma promessa que não se cumpriu. (MARQUES, 2018, informação por escrito).

Joseti Marques detalha alguns dos desafios encontrados para colocar o programa *O Público na TV* no ar:

O programa não tinha cenário, o programa não tinha nada. [Quando] ele começou, ele era muito pior do que quando acabou. Ele foi um arranjo. [...] Peguei poltronas junto com o Superintendente de Engenharia aqui, não tinha mais a quem recorrer [...], poltronas que estavam no corredor. Pusemos lá, era horrível. [...] Ainda tinha uma coisa: eu tinha que usar o *TriCaster*, que era um equipamento de construção de cenário virtual que tinha sido comprado e nunca tinha sido usado, e não tinha ninguém capacitado a fazê-lo – a criar um cenário nesse equipamento. [...] Chegando perto eu trabalhava na madrugada aqui, virava as madrugadas para dar conta disso. Quando foi chegando perto a decisão era: eu tenho um *deadline* e o programa está previsto de entrar no ar hoje. - Vai como está. [...] Eu confiava no conteúdo, porque o resto todo era muito ruim e ele foi melhorando um pouco. Aí depois criou cenário. O cenário virtual foi feito também artesanalmente. Ali metade virtual, metade não, porque a pessoa lá no Rio que estava fazendo era contratada, mas foi embora, levou o [arquivo do] programa, aí só ficou uma metade. Foi uma coisa muito sofrida. E mesmo assim, o programa ia que nem balãozinho japonês subindo na audiência, era uma beleza. As melhores audiências da quinta-feira foram do programa *O Público na TV*. [...] O programa foi concebido de uma forma que aqui todo mundo pensava meio que era a mágica: ele era o maior ibope [audiência] das quintas-feiras, raramente se dava traço [baixa audiência]. Nós não padecíamos dessa situação dos traços no programa, entregávamos para o jornal com o índice muito bom. (MARQUES, 2016, informação verbal).

A última edição de *O Público na TV* foi ao ar no dia 26 de dezembro de 2013. Em trecho do relatório anual do ano de 2016, Joseti Marques explica que fatores operacionais levaram à descontinuidade de produção dos programas na rádio e na televisão:

O fato de os programas da Ouvidoria serem apresentados pela ouvidora criou uma solução de continuidade ao final do mandato dela. Quando ainda não se havia definido quem assumiria o cargo, a transmissão do programa obviamente foi interrompida. Na condição de ouvidora interina, trabalhei em um projeto de programa de Ouvidoria que atendesse tanto ao rádio quanto à TV e que pudesse ser veiculado nas diversas plataformas, com algum nível de interatividade na web. [...] O final do período de interinidade, com a minha condução ao cargo de Ouvidora geral, coincidiu com processo de instalação de um núcleo da Diretoria de Produção em Brasília. E como o programa ainda estava vinculado à Diretoria de Produção, a decisão dos gestores da área foi a de não adotar o projeto multiplataforma, mas fazer um programa para cada veículo. A edição radiofônica nem chegou a ser planejada. Um novo projeto para a TV começou a ser pensado, com as principais características do formato anterior, mas sem apresentador. O resultado não foi o esperado e a equipe da Diretoria de Produção em Brasília não se sentiu confortável com a forma de abordagens de pautas características de Ouvidoria. Em resumo, o projeto foi interrompido. (EBC, 2016, p. 118).

Em entrevista para esta tese, Joseti Marques relata que com o término do mandato de Regina Lima, a nova Ouvidora tentou, sem sucesso, manter a equipe de produção para o programa.

Ele acabou exatamente por esse motivo que eu te digo, que não deveria ter acontecido: como a Ouvidora era a apresentadora, e ela não era mais Ouvidora, não podia manter o programa no ar. Ele teve que sair do ar, não podia nem repetir algumas edições [...]. Isso era uma coisa que eu já previa no começo. Se o mandato é de dois anos, em dois anos tem que fazer outro ou então vai criar um vácuo, a EBC vai ficar devendo seu programa de Ouvidoria. Porque não é da Ouvidora, é da EBC, da Ouvidoria da EBC. [...] eu tinha uma equipe que eu treinei para fazer esse programa [...], eu solicitei que viessem esses mesmos. Cada um na sua área, mas que esses estivessem atuando, para não ter que começar tudo de novo, porque eu não teria mais tempo de treinar pessoas para fazer aquilo. Não foi possível, até agora não é possível, eu não posso fazer sozinha novamente aquele programa, porque exige uma dedicação que hoje eu não tenho como fazer. [...] tentou-se também colocar na Diretoria de Produção com a equipe da diretoria de produção, isso já no finalzinho aqui, nunca funcionou [...]. Era impossível fazer, porque quando passou à diretoria de produção, que era no Rio [de Janeiro], não tinha mais grande atuação, tinha uma câmera que fazia algumas coisas lá, e o programa continuava sendo feito aqui, mas depois criou-se aqui um núcleo da Diretoria de Produção e o programa ficou lá. [...] não que não houvesse competência de profissionais, todos muito competentes, mas não havia compreensão do que eram as abordagens de Ouvidoria, que nós não poderíamos fazer uma peça publicitária de elogio aos veículos da EBC e que ao fazer Ouvidoria no sentido crítico não estávamos desmerecendo e nem falando mal da EBC. [...] Então ficou esse problema permanente. A compreensão do que era um programa de Ouvidoria nunca aconteceu, então saiu da equipe com a proposta [...] de que eu voltasse a assumir o programa e eu teria equipe para ficar aqui junto. (*Idem*)

Em trecho do relatório anual do ano de 2016, a então Ouvidora explica que fatores operacionais levaram à descontinuidade de produção dos programas na rádio e na televisão:

O fato de os programas da Ouvidoria serem apresentados pela ouvidora criou uma solução de continuidade ao final do mandato dela. Quando ainda não se havia definido quem assumiria o cargo, a transmissão do programa obviamente foi interrompida. Na condição de ouvidora interina, trabalhei em um projeto de programa de Ouvidoria que atendesse tanto ao rádio quanto à TV e que pudesse ser veiculado nas diversas plataformas, com algum nível de interatividade na web. [...] O final do período de interinidade, com a minha condução ao cargo de Ouvidora geral, coincidiu com processo de instalação de um núcleo da Diretoria de Produção em Brasília. E como o programa ainda estava vinculado à Diretoria de Produção, a decisão dos gestores da área foi a de não adotar o projeto multiplataforma, mas fazer um programa para cada veículo. A edição radiofônica nem chegou a ser planejada. Um novo projeto para a TV começou a ser pensado, com as principais características do formato anterior, mas sem apresentador. O resultado não foi o esperado e a equipe da Diretoria de Produção em Brasília não se sentiu confortável com a forma de abordagens de pautas características de Ouvidoria. Em resumo, o projeto foi interrompido. (EBC, 2016, p. 118).

Já nos primeiros meses do seu primeiro mandato, Joseti Marques elaborou pilotos para um novo formato de programa, que entraria em diferentes momentos da programação, dedicado a públicos específicos:

Obviamente eu tinha que reformular a ideia do programa, porque da maneira como era antes – o programa inteiro de 20, às vezes trinta, minutos – isso demanda muita dedicação do diretor do programa, do realizador, no caso eu. Escrever os textos, e eles são quase que artigos, porque você vem montando o programa numa sequência compreensível como um todo, exige uma dedicação. Então, para poder operacionalizar, ficar mais simples, eu fiz uma proposta, uma nova proposta de programa por módulos. Daí a oportunidade de a Ouvidoria aparecer mais vezes no programa sem apresentador – porque desde o mais tenro início eu sempre fui contra que o programa da Ouvidoria tivesse um apresentador, porque não é a Ouvidoria de um apresentador, mas é a Ouvidoria da EBC e são mandatos, mandatos se esgotam em dois anos. Então fiz um modelo de programa que se espalharia pela grade [de programação], cumprindo o tempo regular previsto em lei, com um módulo voltado para a criança, para a formação de opinião, para a formação crítica da criança. Que era a única coisa, na verdade, que teria de diferente, porque o resto seria a mesma linguagem falando das mesmas coisas, com a mesma preocupação, abordagem. Diferente um pouco por conta da estética, mas mais ou menos a mesma coisa. Mas teria esse diferencial. Então eu fiz o primeiro programa voltado para a criança, eu mesma editei, escrevi e fiz tudo, peguei o material que tinha gravado, dei uma reedição e apresentei ao Conselho, foi muito aplaudido. (*Idem*).

Um novo formato, explica Joseti Marques, atenderia também às necessidades do programa radiofônico da Ouvidoria de forma a torná-lo flexível a ponto de ser exibido nas várias plataformas da empresa, já que

o [programa] da rádio na verdade eu ia fazer uma construção, que já era uma proposta que eu tinha desde antes quando terminou a gestão da Regina Lima e eu ainda estava como interina, mas não ia ficar, eu fiz uma proposta, um projeto para deixar pronto para o próximo Ouvidor. Um projeto multimídia, multiplataforma. E mais, ainda teria a interatividade com as plataformas digitais da EBC, teria *chat*, sabe? O pessoal da área do multimídia estava muito empolgado com isso, e não aconteceu. (*Idem*).

Apesar das tentativas, nem o programa de televisão e nem programas de rádio da Ouvidoria foram ao ar durante os dois mandatos de Joseti Marques. Nesse período, ela também teve dificuldades para publicar periodicamente as colunas na internet, fato que ela justifica pela falta de visibilidade das *Colunas da Ouvidoria* a partir de modificações no Portal da EBC:

Quando terminou a gestão da Regina Lima coincidiu com a nova proposta do *site*, do Portal da EBC. E havia lá um banner *Coluna da Ouvidoria* que tinha, todo mundo olhava, via e ia lá e via regularmente a coluna, mas na mudança tiraram a coluna. E aí comecei a fazer a coluna e colocar lá, mas quando eu ia procurar: - Ué, cadê a coluna? Aí eu comecei a procurar o arquivo, mas estava sendo colocado em últimas notícias, que depois que você coloca oito em cima ela vai para o arquivo. Eu me revolttei: - Eu não vou ficar escrevendo para arquivo, porque dá trabalho, escreve-se com base em pesquisa, escreve-se o que é o teu pensamento, você tem um investimento intelectual naquilo para ir para o arquivo. Criei um caso e obviamente eu disse: - Não escrevo mais até que volte a coluna. E ficou nessa discussão durante muito tempo, e eu todos os meses dando ciência ao Conselho que não fazia porque não tinha espaço onde botar e que eu não ia escrever para arquivo. [...] Decidimos uma coisa provisória que está provisória até hoje: abriram uma página única – ou seja, que não permite arquivo – dentro da Agência, do Institucional. [...] Para publicar isso é um dilema, dá um trabalho quase maior do que escrever. Mas era para ser provisório. Eu aceitei, mas eu continuo reclamando, é provisório e continua provisório. [...] Então eu me dou o direito de não ficar me

preocupando com a periodicidade, porque escrevo às vezes duas na semana, às vezes escrevo uma só em duas semanas, mas por conta disso. (*Idem*).

Na visão da ex-Ouvidora, a Ouvidoria nesse período enfrentou desafios relativos à estruturação da equipe da Ouvidoria da EBC também por ingerências políticas, principalmente no seu segundo mandato.

As dificuldades operacionais eram as justificativas para impedir que os relatos, críticas e prestação de contas da Ouvidoria fossem mais divulgados. Nos primeiros dois anos, o motivo mais perceptível era a rejeição, por parte não apenas da diretoria, mas dos produtores de conteúdo em cargos de gestão, aos apontamentos críticos em análises da Ouvidoria. Nos dois últimos anos, com o aprofundamento das críticas ao agravamento do principal problema dos veículos públicos – a abordagem oficialista dos assuntos relacionados ao governo federal e suas autoridades – a Ouvidoria passou a sofrer interferências, que eram justificadas como urgências de gestão. Então promoveram a extinção de um dos três cargos de adjuntos, seguida da imposição de duas outras pessoas nas vagas que restaram. Isso dificultou muito o trabalho de análise. (MARQUES, 2018, informação por escrito).

Apesar desses contratemplos, é possível observar o desenvolvimento de diversas ações durante os dois mandatos em que Joseti Marques esteve à frente da Ouvidoria da EBC. Uma delas foi a implantação de uma Ouvidoria Interna no âmbito do setor:

Em outubro de 2014, eu comecei com atendimento de Ouvidoria Interna. Uma Ouvidoria, para se dizer ouvidoria de uma empresa, tem que ser completa, tem que atuar para o público que demanda e tem que atuar para as demandas internas também [...]. O público pode exigir de um determinado veículo uma correção, uma competência, uma qualidade que o funcionário [...] não está conseguindo dar, não porque não tem a competência, mas porque o ambiente é fraturado, digamos assim, do ponto de vista das relações que estão ali envolvidas. [...] Se existe um conflito dentro de uma área, você muito raramente consegue entregar um trabalho de plena qualidade [...]. Então, tirando mesmo uma análise de todas as demandas no sentido da qualidade técnica, falhas técnicas, falhas que eram humanas e não exatamente tecnologia, nós percebemos isso. Quando há um dissenso numa área, muito raramente se consegue entregar um trabalho de qualidade. Então nós resolvemos instalar a Ouvidoria Interna para poder restaurar as ambiências de forma que o trabalho transcorra com tranquilidade [...]. (MARQUES, 2016, informação verbal).

A então Ouvidora também inaugurou, durante o seu primeiro mandato, a publicação de boletins para os gestores da Empresa, conforme descreve trecho do relatório anual da Ouvidoria de 2016:

Diante de tantos impasses e na impossibilidade de se retomar a produção dos programas sem uma equipe, a Ouvidoria empenhou-se em cumprir outra exigência legal que até então jamais fora cumprida – edição de boletins internos diários de crítica aos conteúdos e programação (Art. 32, inciso I, do Estatuto) a ser encaminhado à diretoria executiva. A experiência mostrou que a edição diária dos Boletins era improdutiva, no sentido do acompanhamento pelos diretores. A partir de março de 2016, as edições passaram a ser enviadas semanalmente, somando um total de 60 publicações em 2016. (MARQUES, 2017, p. 118).

Joseti Marques defende que o envio dos boletins é uma importante ferramenta de comunicação entre a Ouvidoria e os gestores da Empresa.

O boletim é um preceito legal. Tem que se fazer esse boletim diário de crítica da programação do dia anterior, é o que diz a lei. Mas é impossível fazer do dia anterior. Então, eu passei no Conselho essa autorização para que mudasse essa determinação e nós fazemos dos conteúdos recentes. Em geral da semana anterior, até uma semana. Às vezes tem um feriado no meio, isso atrapalha um pouquinho e aí fica um pouco mais antigo, mas sempre de conteúdo recente, para que quem recebe possa ainda ter a memória daquilo que ocorreu ou ainda tenha tempo para tomar as decisões de correção eventual. Ele é um sacrifício, é um esforço muito grande, mas, quando eu decidi fazer, ele tinha uma função. As apresentações de relatórios da Ouvidoria no Conselho sempre geravam muito tumulto. [...] Nós fazemos um boletim diário de análise crítica da programação dos veículos e esse boletim diário é encaminhado, conforme o que está na lei, apenas para a diretoria executiva – presidente e demais diretores. Aí pediram para ampliar para os assessores também, porque os assessores imprimem e colocam na mesa deles [...], depois pediram para ampliar um pouco para os gestores das diversas áreas, porque eles consideram que esse boletim é um instrumento, é uma ferramenta de gestão, e é. [...] E eu percebi o seguinte, analisando aquela condição de comunicação, que quando você tem plateia a cena muda. Então eu resolvi que se fizéssemos alguma coisa em particular os diretores se sentiriam mais confortáveis em validar aquilo e produzir resultados, soluções de qualidade. Eu fiz isso e realmente o resultado foi esse. O ambiente se distensionou, os diretores – e produtores de conteúdo para quem eles passavam os boletins diários – discutiam com suas equipes. Até repórter veio aqui já conversar sobre aquilo. Ficou num sentido estratégico de produção de solução. (MARQUES, 2016, informação verbal).

Durante o ano de 2014, a Ouvidoria da EBC contou com o auxílio de pesquisadores de universidades brasileiras para a análise dos conteúdos de emissoras de rádio da Empresa e da TV Brasil. Essa ação foi possibilitada por meio de um termo de cooperação da EBC com a Universidade de Brasília (UnB), para a análise dos conteúdos radiofônicos, e com a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), sobre a programação da TV Brasil<sup>124</sup>. Parte dos relatórios gerados por meio dessas pesquisas foi utilizada para a elaboração dos boletins internos. Outras pesquisas também foram realizadas no âmbito de uma coordenação de Monitoramento e Gestão da Informação da Ouvidoria da EBC durante os mandatos de Joseti Marques. De acordo com ela, a crise financeira da Empresa coincidiu com o início do primeiro mandato dela e piorou a cada ano, o que inviabilizou a continuidade dos convênios com as universidades, por isso resolveu criar de um setor de monitoramento e análise de conteúdos:

A intenção de criar esse setor de Monitoramento foi justamente dar consequência àquilo que nós observamos como dificuldades da comunicação pública, pontos que necessitam de maior investimento de qualidade e descobrir qual o motivo que eventualmente alguma situação que já foi apontada não se resolve, entre outras

---

<sup>124</sup> Essas pesquisas foram encomendadas a partir de solicitações do Conselho Curador. Uma terceira pesquisa nesse período seria realizada em parceria com a Universidade Federal da Bahia (UFBA), para a análise de conteúdos da Agência Brasil, mas o convênio não se concretizou.

coisas. O setor de monitoramento também faz a pesquisa regular de qualidade, essa fazemos uma vez por ano: como a própria Ouvidoria está trabalhando com esse público; o que o público percebe do trabalho da Ouvidoria e sua avaliação; se é um bom trabalho, se ele tem demora, se ele é ágil, se ele traz resultados [...]. (*Idem*).

A criação desse setor permitiu que as informações pudessem ser mais bem organizadas nos relatórios da Ouvidoria. De acordo com ex-membro e ex-secretário do Conselho Curador da EBC, Guilherme Strozi, o formato dos relatórios elaborados por Joseti Marques trouxeram dados de forma mais organizada para o Conselho.

A Joseti veio num momento onde o Conselho Curador estimulou para que o relatório da Ouvidoria fosse mais enxuto sob o ponto de vista de gráficos, mostrando quais são as interações da sociedade, e mais objetivo no seu começo com relação a uma análise crítica da própria ouvidora sobre o que estava sendo produzido pela EBC. Então a Joseti parte para o que o Conselho Curador mais aproveitou, que eram análises críticas sobre a produção da EBC mesmo. O papel de ombudsman clássico. Ela começava a avaliar como foi a cobertura da TV Brasil em determinados momentos, começou a avaliar como era a cobertura da Rádio Nacional em determinados momentos, coisa que a Regina [Lima] fazia pouco, timidamente. A Regina se embasava mais na produção de dados que entravam na empresa. (STROZI, 2018, informação verbal).

Outra iniciativa encabeçada pela Ouvidoria na gestão de Joseti Marques foi a criação de um centro de pesquisas da EBC. O Centro de Pesquisa Aplicada, Desenvolvimento e Inovação em Comunicação Pública foi criado em 2015 decorrente de um projeto de cooperação entre a EBC e a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco), que previa a criação de uma escola nacional de comunicação pública que promovesse cursos e pesquisas para o desenvolvimento do conceito no Brasil e nos países de língua portuguesa. O Centro chegou a reunir pesquisadores de todo o país para a constituição de uma rede para essas pesquisas, mas foi extinto em março de 2017 por uma portaria expedida pelo então presidente da Empresa, Laerte Rimoli.

Alterações na estrutura organizacional da EBC a partir de 2016 marcaram o período em que Joseti Marques esteve à frente do setor. As mudanças observadas influenciaram também na estrutura da Ouvidoria, conforme ela explica:

A crise em que a EBC mergulhou após o golpe tornou ainda mais difícil o atendimento às demandas de Ouvidoria. Em momentos de crise, não é recomendável brigar pelo acessório, mas empenhar esforços com os instrumentos disponíveis. E neste caso, a veiculação dos programas cumpriria a lei, mas não teria um peso relevante no conjunto dos esforços de Ouvidoria na defesa do que ainda restava de comunicação pública. A decisão, então, foi a de aprimorar e ampliar as informações nos relatórios, principalmente as análises de conteúdos jornalísticos. [...] Acho que a Ouvidoria da EBC depende muito, agora, da disposição dos empregados em defendê-la. Se os próximos ouvidores forem alinhados com os interesses governistas, não terão muitos desafios ou obstáculos. [...] Somente os movimentos organizados podem se apropriar das possibilidades, porque o grande público ainda não está sensibilizado para a importância da

comunicação pública. Acho que é nos momentos de maiores dificuldades que se deve empreender esforços na defesa do que acreditamos ser justo, legítimo e um direito de todos. E acho que este é o momento mais crítico por que tem passado a ainda tão recente comunicação pública no Brasil. Se não temos os instrumentos ideais, temos que ser estratégicos com os instrumentos disponíveis, mas desistir, jamais. (MARQUES, 2018, informação por escrito).

Apesar desses entraves, ela avalia positivamente o período em que esteve como Ouvidora-Geral da EBC:

A meta que estabeleci para os dois mandatos, além daquelas que são inerentes às atribuições do cargo, foi contribuir para o desenvolvimento da comunicação pública através da observação crítica dos conteúdos produzidos e difundidos pelos veículos geridos pela EBC. Acho que esta contribuição, apesar dos percalços enfrentados e das resistências, chegou, sim, a bom termo. [...] Quanto ao atingimento dos objetivos, prefiro falar em estratégias de superação das dificuldades impostas em ambientes hostis com os instrumentos disponíveis – e neste caso o programa não era um instrumento disponível. [...] Ao longo destes quase 7 anos, tive que colocar em questão tudo o que aprendi em minha longa experiência de jornalista em jornal, rádio e TV, para tentar descobrir o que a comunicação pública deveria ser para cumprir a missão de contribuir para a formação crítica das pessoas. Também pude aplicar e testar, na prática, toda a teoria assimilada em quase 10 anos entre mestrado e doutorado na UFRJ. Acho que foi um longo e gratificante aprendizado, que me possibilitou conviver com pessoas as mais diferentes, algumas das quais se transformaram em grandes amigadas. [...] O trabalho de Ouvidoria – principalmente o de Ouvidoria Interna – me ensinou a ser mais paciente e acolhedora com tudo e com todos e isso me fez muito bem. Do ponto de vista técnico, aprendi sobre a importância das ouvidorias e o papel que desempenham os ouvidores na relação de confiança com os usuários do sistema público de comunicação. (*Idem*).

Após o término do mandato de Joseti Marques, em 2018, Edit Silva, então ouvidora-adjunta indicada pela presidência da Empresa, assumiu como interina, que foi substituída após a nomeação da então diretora-geral da EBC, Christiane Samarco, para o cargo de Ouvidora-Geral para o período de 2018 a 2020.

## **6.2. Os Provedores da RTP**

Com as mudanças ocorridas no serviço público de radiodifusão português a partir de 2003 (conforme já relatado no item 4.2. desta tese), a instituição dos Provedores da RTP vem com “o propósito de fazer dos operadores públicos de radiodifusão um padrão de referência para os órgãos privados” (OLIVEIRA e PAULINO, 2014, p. 75 e 76). De acordo com Madalena Oliveira, a função do provedor no serviço público de radiodifusão português é influenciado pelas experiências anteriores de implementação da figura em jornais impressos do país:

[...] a figura do provedor na rádio e na televisão em Portugal decorre do reconhecimento político dos media como uma área estratégica para a cidadania,

sendo a hetero- e a auto-regulação encaradas como modos complementares de supervisão da actividade mediática. (OLIVEIRA, 2006, p. 61 e 62).

De acordo com a autora, importantes alterações no cenário da radiodifusão portuguesa, como a abertura a concessões de canais privados, contribuíram para crítica sobre rádio e televisão no país.

Continuava, porém, a faltar a figura da auto-crítica que a instituição do provedor do ouvinte e do telespectador vem, de algum modo, colmatar, pelo menos pelo facto de assim se introduzir uma prática que revela a necessidade de uma maior interacção com os públicos/audiências num sinal de estímulo ao exercício da cidadania. (*Idem*, p. 62).

Assim, os Provedores da RTP foram criados pela Lei 2/2006, de 14 de fevereiro, “enunciada como uma forma de incentivo à autorregulação do setor da comunicação social e amplamente acolhida por quase todos os partidos políticos com assento parlamentar” (*Ibidem*). De acordo com a norma, os nomes para ocuparem os cargos de Provedor do Telespectador e de Provedor do Ouvinte da RTP devem ser de pessoas de reconhecido mérito profissional e com atuação na área da comunicação. Compete aos provedores da RTP receberem, analisarem e atuarem na mediação das queixas e sugestões enviadas por ouvintes e telespectadores ao setor. Os Provedores da RTP possuem mandato de dois anos, que pode ser renovado por igual período apenas uma vez. Ao Conselho de Administração da empresa compete indicar os nomes dos profissionais que ocupam o cargo, estando esta indicação sujeita ao parecer vinculativo do Conselho de Opinião da empresa.

Desde 2006, A RTP já nomeou, cinco provedores de rádio<sup>125</sup> e quatro provedores de televisão<sup>126</sup>. Vários são os perfis desses profissionais, desde pessoas mais ligadas à investigação académica a funcionários que exerceram cargos de chefia na empresa. Os primeiros profissionais a desempenharem a função – José Manuel Paquete de Oliveira para os assuntos da televisão e José Nuno Martins para a rádio – elaboraram o Estatuto dos Provedores (RTP, 2006), que detalha o fundamento legal, as missões, os meios de intervenção, os modos de procedimento e os propósitos fundamentais das duas funções.

Na seção Fundamento Legal, o documento ressalta pontos já expressos na lei de criação das figuras: a forma de escolha dos profissionais a ocuparem o cargo; a independência dos Provedores frente aos órgãos, às estruturas e aos operadores da RTP; a

---

<sup>125</sup> José Nuno Martins (2006-2008), Adelino Gomes (2008-2010), Mário Figueiredo (2010-2012), Paula cordeiro (2012-2017), João Paulo Guerra (2017-atual).

<sup>126</sup> Paquete de Oliveira (2006-2011), José Carlos Abrantes (2011-2013), Jaime Fernandes (2013-2016), Jorge Wemans (2016-atual).

instituição de dois anos para os mandatos, renováveis por mais dois, com interrupção apenas por morte, incapacidade permanente, renúncia ou após a designação de um novo Provedor; e a responsabilização da empresa na garantia dos meios técnicos e administrativos para o exercício das funções, por meio da criação de um Gabinete dos Provedores. Em mais de dez anos de atuação dos Provedores, alguns desses pontos já foram, de certa forma, testados. O principal deles se refere à escolha dos nomes a ocuparem os cargos. De acordo com as normas, o Conselho de Administração é responsável por apontar um nome para exercer a função e o Conselho de Opinião (CO) tem 30 dias para confirmar ou negar essa indicação.

A primeira questão está ligada à própria demora, em alguns casos, do Conselho de Administração em apontar nomes para ocuparem o cargo, após o término dos mandatos. Essa situação faz com que mandatos de Provedores sejam estendidos ou que as funções fiquem vagas por algum período. Pacote de Oliveira se manifestou sobre esse tema no relatório referente às atividades de 2010 do Provedor do Telespectador:

Este é o Relatório que já não deveria ser escrito por mim. Tendo terminado o período do segundo mandato em Abril de 2010, este prolongamento de atividade a que me submeti, e nos condicionalismos que adiante referirei, tem-se arrastado com graves consequências de ordem pessoal e, sobretudo, repercutidas na função de provedor. Aliás, este documento vai deixar relevadas essas consequências, preocupantes em especial nos danos que, em meu entender, estão a causar à figura institucional do provedor, conforme foi constituída no espírito da Lei que criou esta instância promotora de auto regulação (Lei nº 2/2006, de 14 de Fevereiro), na procura da defesa do telespectador, mas também de uma televisão com as obrigações e privilégios derivados da usufruição do estatuto de serviço público. Este Relatório vai, portanto, transparecer as sequelas de um mandato de transição desempenhado em condições de um termo sempre adiado. (OLIVEIRA, 2011, p. 5).

Por dificuldades de indicação de um novo nome, o segundo mandato do primeiro Provedor dos Telespectadores se estendeu por quase um ano após o seu término, e em 26 de março de 2011 Pacote de Oliveira anunciou no programa *Voz do Cidadão* que, em respeito aos telespectadores, aquela seria a última edição sob a sua responsabilidade.

Quando recomecei este programa, em setembro de 2010, disse que o fazia em respeito aos telespectadores. Agora, passado um ano à espera de ser substituído, também é por respeito aos telespectadores, que vou renunciar ao cargo. Este é o último programa que apresento. Não me parece que deva prolongar essa situação ambígua e desconfortável. Neste momento ela é atentória contra a dignificação desta função. Não devo, nem posso, concorrer para o apodrecimento desta missão. Se se entende que o serviço público deve ter um provedor do telespectador, é dever de quem de direito não adiar a sua nomeação.<sup>127</sup>

---

<sup>127</sup> Trecho disponível na edição do *Voz do Cidadão* disponível em: <https://arquivos.rtp.pt/conteudos/a-voz-do-cidadao-142/>, acesso em: 12 fev. 2019.

A demora em nomear novo provedor também afetou a produção de programas e o recebimento de mensagens em 2016, conforme revela a apresentação do relatório do Provedor do Ouvinte referente a esse ano:

Durante o ano de 2016, o Gabinete de Apoio aos Provedores recebeu um total de 417 mensagens dirigidas à Provedora do Ouvinte, das quais 379 recebidas pelo sistema de contacto online, 32 recebidas por *email* e 6 por correio postal. Este valor representa um decréscimo de cerca de 45% relativamente ao número de mensagens registadas no ano anterior, sendo o valor mais baixo dos últimos dez anos. Haverá, porém, que ter em conta a natural diminuição do número de mensagens verificada nos seis últimos meses de 2016, em virtude da menor visibilidade resultante da suspensão, durante esse período das transmissões do programa *Em Nome do Ouvinte*. (GAP, 2017, p. 2).

Os programas do Provedor do Ouvinte só voltaram a ser veiculados em 14 de abril de 2017, após a nomeação de João Paulo Guerra.

Uma segunda questão a ser relevada em relação à escolha dos Provedores refere-se aos julgamentos do Conselho de Opinião (CO) em relação aos nomes indigitados pelo Conselho de Administração. Via de regra, os profissionais propostos para ocuparem o cargo passam por uma sabatina, na qual têm o currículo analisados e são entrevistados pelos conselheiros. Em quatro ocasiões o CO reprovou nomes de profissionais indicados pela Administração. Em 2008, após o término do mandato de José Nuno Martins, o nome do radialista Francisco José Oliveira foi vetado com a justificativa de que o candidato teria vínculos com empresas de comunicação e por não possuir experiência académica ou notoriedade profissional<sup>128</sup>. Em 2010 o CO negou, por 11 votos a 9, a nomeação da professora, pesquisadora e então pró-reitora para a comunicação da Universidade do Minho Felisbela Lopes para o cargo de Provedora do Telespectador (após o término dos dois mandatos de Paquete de Oliveira). A justificativa para o veto foi a “idade e pouca experiência de Felisbela Lopes o que poderia fazer com que não tivesse a força necessária para se impor ao Conselho de Administração da RTP”<sup>129</sup>. Os casos mais recentes envolveram duas recusas e uma nomeação tumultuada. Em 2016, após o término do segundo mandato de Paula Cordeiro como Provedora do Ouvinte, o Conselho de Opinião reprovou o nome do jornalista (e ex-provedor do jornal PÚBLICO) Joaquim Vieira para ocupar o cargo. Os argumentos

---

<sup>128</sup> Como explica a matéria “Provedor do ouvinte chumbado”, publicada em 23 de abril de 2008 no jornal Expresso. Disponível em: <https://expresso.sapo.pt/actualidade/provedor-do-ouvinte-chumbado=f301906#gs.JdcgbwjI>, acesso em: 30 jan. 2019.

<sup>129</sup> Trecho presente na matéria “Conselho de Opinião da RTP chumba Felisbela Lopes para provedora da TV”, publicada em 22 de abril de 2010 no jornal PÚBLICO. Disponível em: <https://www.publico.pt/2010/04/22/portugal/noticia/conselho-de-opiniao-da-rtp-chumba-felisbela-lopes-para-provedora-da-tv-1433590>, acesso em: 30 jan. 2019.

utilizados para o veredito se relacionaram à: sua experiência profissional (já que o jornalista, na visão do Conselho, não tem suficiente experiência em rádio, tendo trabalhado prioritariamente com produções televisivas); a possíveis conflitos de interesse, uma vez que a RTP é a maior cliente da produtora de sua propriedade; e a declarações depreciativas feitas pelo jornalista em relação às paraolimpíadas, realizadas naquele ano<sup>130</sup>. Em janeiro de 2017, com mais de cinco meses sem que o cargo de Provedor do Ouvinte estivesse ocupado, o Conselho de Opinião vetou o nome do jornalista e radialista João Paulo Guerra para exercer a função. Nesse caso, porém, o Conselho não conseguiu justificar o veto e Guerra assumiu algumas semanas depois, em 06 de fevereiro, como Provedor do Ouvinte da RTP. De acordo com Manuel Coelho da Silva, em mensagem eletrônica enviada no intuito de contribuir com a confecção desta tese:

Importa referir que o voto do Conselho de Opinião, quando negativo, ou seja, o seu exercício de direito de veto, carece de fundamentação, nos termos dos Estatutos da Empresa, na linha do Código de Procedimento Administrativo. Trata-se de uma situação difícil de explicar, pois, os resultados das votações secretas não se fundamentam, a não ser pela aprovação ou reprovação, e democraticamente não se tem que fundamentar ou justificar o voto, sob pena de se perder o sentido e a obrigatoriedade do voto secreto nas deliberações que têm como objeto pessoas.<sup>131</sup>

Esses casos demonstram a importância do Conselho de Opinião na designação dos Provedores. Vale ressaltar que essa é a única função vinculativa que o órgão tem em relação à RTP.

Com relação à Missão dos Provedores da RTP, o Estatuto elenca cinco objetivos principais das figuras: 1) estar em contato com a empresa para representar e defender a audiência com base nas demandas sobre o conteúdo veiculado; 2) promover a credibilidade da RTP e dos seus profissionais frente ao público; 3) estimular o comportamento profissional ético nos profissionais e o cumprimento dos códigos deontológicos; 4) Contribuir para que a empresa, suas estruturas e profissionais sejam mais receptivos em relação às demandas da audiência; 5) Fomentar a autocrítica, tanto no interior da empresa como no público a quem presta os serviços. Para colocar em prática essas missões, o Estatuto estipula Meios de Intervenção dos Provedores, caracterizados como ferramentas necessárias “para estimular a participação activa por parte dos Ouvintes e Telespectadores, no sentido de uma procura

---

<sup>130</sup> Como explica a matéria “RTP: Conselho de Opinião chumba Joaquim Vieira”, publicada em 30 de novembro de 2016 no *site* esquerda.net. Disponível em <https://www.esquerda.net/artigo/rtp-conselho-de-opiniao-chumba-joaquim-vieira/45764>, acesso em: 30 jan. 2019.

<sup>131</sup> Mensagem eletrônica de Manuel Coelho da Silva enviada em 2 de dezembro de 2017 para [jaiofaria@gmail.com](mailto:jaiofaria@gmail.com).

crescente na melhoria dos objetivos [...] referentes à própria missão” da RTP (RTP, 2006). Nesse domínio o documento cita que a empresa deve disponibilizar: divulgação promocional regular dos meios de contato dos cidadãos com os Provedores (incluindo informações de correio postal e eletrônico e linha de fax; além de espaço, equipe e equipamento para a produção, edição e veiculação dos programas dos Provedores. Nessa seção, o documento também reitera a obrigação dos Provedores em produzir relatórios anuais sobre as atividades realizadas, que sirvam de orientação para a Administração e para a prestação de contas ao público.

No que diz respeito aos Modos de Procedimento a serem adotados pelos Provedores, o Estatuto define um processo que passa por: 1) recebimento e avaliação das demandas; 2) encaminhamento e indagação aos órgãos, profissionais e gestores da empresa envolvidos no certame, incluindo consulta a atores externos ou internos à empresa; 3) emissão pública de pareceres fundamentados e resposta aos interessados. O trecho também determina que as metodologias, modelos e formatos a serem utilizados para a produção dos programas são de responsabilidade dos Provedores, e que os horários de exibição são definidos em comum acordo com os diretores das estações, desde que sejam transmitidos em “horários adequados” não tenham durações semanais inferiores a 15 minutos. (*Idem*). A parte final do documento reitera alguns Propósitos Fundamentais dos Provedores da RTP, destacando que estão “situados à margem das hierarquias” da empresa e que atuam como “instâncias mediadoras nos conflitos” entre o público e as emissoras do serviço público (*Idem*). Nesse sentido, o documento garante que os Provedores não têm o papel de atuar como gestores e tampouco como repositórios de queixas e ressalta os papéis pedagógico, responsável e independente da função.

Para auxiliar os provedores no exercício das suas funções, e atendendo às exigências formuladas na Lei, a RTP criou, em 18 de abril de 2006, por meio da Ordem de Serviço (OS) n. 8/2006, o Gabinete de Apoio aos Provedores (GAP), responsável por “recolher e tratar toda a informação interna relevante para o exercício da função dos Provedores”; além de “coordenar os serviços de apoio (secretariado, etc.)”; e “apoiar os Provedores nas relações institucionais internas e externas” (OLIVEIRA, 2011, p. 61). Menos de dois meses depois, a OS n. 16, de 21 de junho de 2006, detalha o funcionamento do Gabinete, estipulando que o setor “depende hierarquicamente do Conselho de Administração e funcionalmente dos

Provedores da Rádio e Televisão”. Com relação à estrutura, a OS define que o Gabinete conta com um Chefe de Gabinete, uma Assessoria Técnica e um Secretariado.

[...] entendeu o Conselho de Administração prover esse Gabinete, com pessoal administrativo, na seguinte composição: Chefia de Gabinete, assessor – técnico de apoio as matérias jurídicas, uma funcionária técnica administrativa de apoio técnico, uma secretária. Posteriormente o GAP, e, em especial, para apoio mais direto ao provedor do Ouvinte passou a integrar um jornalista, encarregado dos contatos com os Ouvintes e para auxílio à produção do programa “Em Nome do Ouvinte”. (OLIVEIRA, 2011, p. 53).

O jornalista a quem se refere Paquete de Oliveira nesse trecho do relatório anual referente ao ano de 2010 é Viriato Teles, que foi convidado por José Nuno Martins logo no princípio para coordenar as atividades do Gabinete.

Eu trouxe logo na altura – foi um processo muito difícil de convencer a Administração – Viriato Teles, que é uma personalidade de rádio – e também muito ligada à música portuguesa – muito providencial, foi um esteio para mim, um esteio operacional até. (MARTINS, 2017, informação verbal).

O funcionário desde então presta apoio técnico aos provedores, estando mais próximo aos Provedores do Ouvinte na construção dos roteiros dos programas. Em 2010, o GAP sofreu mudanças na sua estrutura administrativa, por um lado com a transferência de parte dos seus funcionários para outros setores e, por outro, com a incorporação do Gabinete à Diretoria de Assuntos Jurídicos e Institucionais (DAJI) da empresa. Na visão do então Provedor dos Telespectadores, Paquete de Oliveira, essa medida poderia fragilizar o caráter de independência institucional do Gabinete:

Não nos parece que desta integração resulte qualquer efetiva racionalização de meios ou redução de despesas. Por outro lado, e ao contrário das intenções que sobrevalorizaram as funções e o papel dos Provedores no universo do serviço público de televisão e na sua relação com os Telespetadores, a perda de autonomia orgânica do GAP, pelo menos simbolicamente, corresponde a um “enfraquecimento” da missão cometida aos Provedores e à própria estrutura orgânica de apoio – o GAP.

Para o funcionário do GAP Viriato Teles, apesar dessas mudanças, não houve grandes modificações, em termos operativos, no Gabinete desde a sua criação.

Digamos que o Gabinete não tem atualmente a estrutura interna, nem a nível do número de pessoas nem a nível do funcionamento, que facilite muito o papel de elo de ligação que o gabinete teria de ter junto, nomeadamente, dos vários sectores cá dentro que têm a ver com a produção de um programa destes, ou seja, a própria direção de programas, a direção de produção, a direção técnica.[...] as coisas têm funcionado muito pela nossa boa vontade e a nossa prática, e reconheço que aqui, o facto de eu estar aqui há dez anos ajuda muito porque já sei o funcionamento disso quase de olhos fechados. (TELES, 2017, informação verbal).

Em seu relatório de 2017, o atual Provedor do Ouvinte João Paulo Guerra menciona uma escassez na equipe que compõe o Gabinete de Apoio aos Provedores, que já chegou a

contar “com sete colaboradores internos mais quatro colaboradores externos, incluindo um chefe de gabinete e apoio jurídico” (GUERRA, 2018, p. 12). Atualmente o quadro de apoio ao Provedor do Ouvinte conta com dois jornalistas (incluindo Viriato Teles) e uma técnica administrativa, como conta o Provedor:

[...] solicitei ao Conselho de Administração da RTP (CA) o reforço dos meios humanos de apoio, uma vez que havia apenas um jornalista para trabalhar com o serviço do Provedor do Ouvinte, embora também preste colaboração com o Provedor do Telespectador, e uma técnica administrativa comum ao gabinete de apoio aos Provedores. Consequentemente foi desencadeado um procedimento de concurso interno e, neste momento, está mais um jornalista a trabalhar principalmente com o Provedor do Ouvinte. (*Ibidem*).

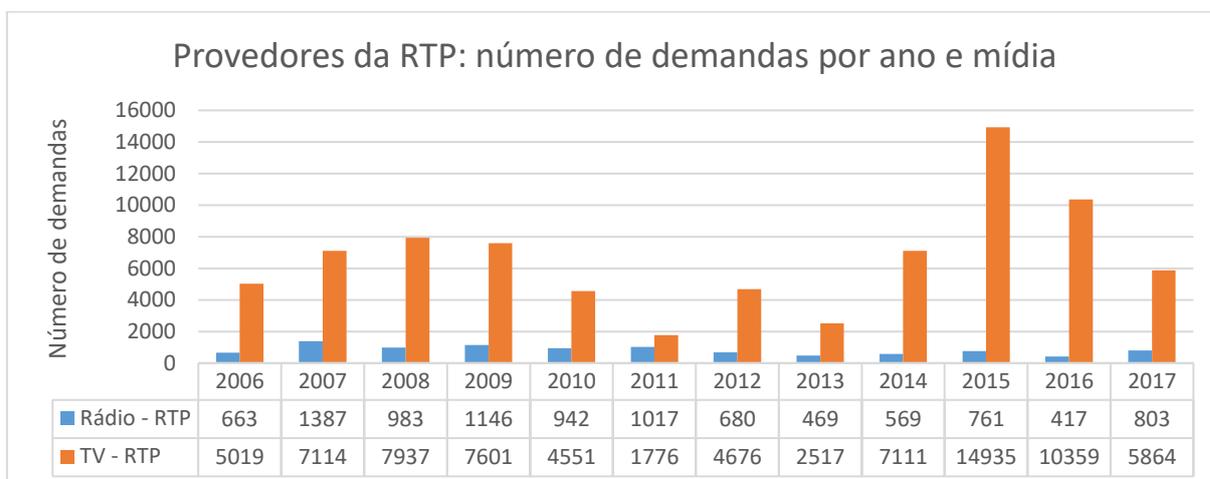
Jorge Wemans, o Provedor do Telespectador, também menciona dificuldades, num princípio, para a contratação de funcionários que o pudessem auxiliar, mas que em 2017 a situação foi melhor adequada com a contratação de outro funcionário:

Um conjunto de circunstâncias adversas, os processos e dificuldades para contratar pessoas para o Gabinete de Apoio aos Provedores determinaram que ao longo da maior parte do ano o Provedor do Telespetador apenas pudesse contar com o apoio de uma pessoa a tempo completo. A situação só viria a ser parcialmente resolvida no Outono com a integração de um outro elemento a tempo completo. (WEMANS, 2018, p. p. 15).

No caso da realização do programa *Voz do Cidadão*, Wemans conta com a colaboração dos funcionários já mencionados, uma estagiária e uma equipe de realização do programa (composta por duas pessoas).

As mensagens recebidas pelos Provedores são organizadas por meio de um *software* desenvolvido pela RTP, que categoriza as demandas conforme as informações preenchidas no formulário disponível na página dos Provedores. Essas demandas são encaminhadas aos Provedores, que dão procedimento junto aos órgãos da RTP e respondem ao público. A equipe técnica do Gabinete as compila em estatísticas e gráficos para comporem o relatório dos Provedores. Grande parte dessas demandas é utilizada para subsidiar o conteúdo das edições dos programas de rádio e televisão dos Provedores. O gráfico abaixo mostra o quantitativo de mensagens recebidas pelo GAP de 2006 a 2017.

**Gráfico 3** – Número de demandas por ano – Provedores da RTP (2008-2017)



**Fonte:** Relatórios anuais dos Provedores da RTP.

Pelo gráfico, é possível observar que nesse período as demandas ao Provedor do Ouvinte variaram entre um mínimo de 417 mensagens, em 2016, e um máximo de 1.387 mensagens, em 2007. Já o Provedor do Telespectador recebeu no mínimo de 1.776 mensagens anuais (2011) e chegou ao pico de 14.935 mensagens em 2015. Percebe-se que o número de demandas para as questões da rádio é bastante inferior, significando, em média, 16,8% em relação às demandas dos telespectadores.

Baseado nas suas observações em mais de dez anos trabalhando no Gabinete, Viriato Teles arrisca justificar esse fato com o argumento de que televisão e rádio possuem diferentes horários de pico de audiência – na televisão pela noite e na rádio pela manhã. Enquanto grande parte da audiência assiste televisão em casa, os ouvintes costumam escutar rádio enquanto dirigem (indo para o trabalho, por exemplo). Por isso, ele explica:

Na rádio, quem ouve de manhã e não gosta, vai no carro e diz: - Oh pá, não gosto disso vou escrever ao provedor! Mas depois chega ao trabalho e não tem acesso ao computador, ou tem outras coisas para fazer. E quando chega a noite já lhe passou a zanga. Portanto, isso é uma explicação, como digo, não sustentada cientificamente, mas que, de um modo global, até hoje os provedores têm considerado que isso é o que explica de algum modo essa diferença tão grande [de demandas] entre a rádio e a televisão. (TELES, 2017, informação verbal).

Variações excessivas em números de demandas de um ano para o outro são de alguma forma explicadas nos relatórios. No relatório do Provedor do Telespectador referente ao ano de 2015, por exemplo, o então Provedor Jaime Fernandes explica que o quantitativo de demandas mais que duplicou em relação aos dados de 2014. No relatório relativo ao ano de

2016<sup>132</sup>, situação semelhante é percebida. Isso pode ser justificado por uma mobilização dos telespectadores em torno de um tema específico, já que:

Verifica-se também, e pela primeira vez, que houve um tema que, mais do que qualquer outro, mereceu queixas dos telespectadores: a transmissão de touradas originou 8.280 reclamações, o que representa mais de metade (55 por cento) do volume total de queixas registado em 2015. (FERNANDES, 2016, p. 4).

Os relatórios elaborados anualmente pelos Provedores da RTP são, por lei<sup>133</sup>, apresentados à Entidade Reguladora (ERC) no início de cada ano conseqüente ao qual se refere o documento. É costume também que os Provedores apresentem os relatórios aos Conselhos de Opinião, Geral Independente e à Administração da RTP.

### **6.2.1. Os Provedores do Telespectador da RTP**

Na evolução dos mandatos dos Provedores do Telespectador da RTP podemos observar um desenvolvimento que passa principalmente pela pedagogia e pela defesa da comunicação pública e de temas ligados à defesa dos direitos da cidadania. Os dois primeiros mandatos, a cargo de José Manuel Paquete de Oliveira, são simbólicos por ter sido o ex-provedor uma figura com bastante credibilidade perante aos diferentes atores com quem se relacionava. Isso talvez explique a dificuldade da Administração da RTP, à época, em encontrar um segundo nome para ocupar a cadeira, posto que foi preenchido por José Carlos Abrantes, figura notável na investigação sobre televisão e audiências, mas menos contundente no que diz respeito à resolução de casos concretos, e, ao que parece, com menos prestígio perante os olhos da então Administração da RTP, tanto que não foi escolhido para cumprir um segundo mandato. Seguem-se a Abrantes dois profissionais com vasta experiência prática e de gestão. O primeiro, Jaime Fernandes, esteve na rádio desde a infância e ocupou importantes cargos de gestão na Radiodifusão Portuguesa. Teve o seu segundo mandato interrompido pelo seu falecimento súbito em outubro de 2016. Jorge Wemans foi o nome escolhido para ocupar o cargo vacante. Com grande experiência no jornalismo impresso, tendo sido inclusive provedor do jornal PÚBLICO, ocupou também cargos de direção e gestão em veículos de comunicação, incluindo a RTP. Essa evolução, e

---

<sup>132</sup> Elaborado e assinado pela equipe do Gabinete de Apoio aos Provedores, em virtude do falecimento de Jaime Fernandes em outubro de 2016.

<sup>133</sup> O item 4 do Artigo 23º-D da Lei n. 2/2006, de fevereiro de 2014, estabelece que “Os relatórios anuais do Provedor do Ouvinte e do Provedor do Telespectador devem ser enviados à Entidade Reguladora para a Comunicação até ao dia 31 de Janeiro de cada ano e divulgados anualmente, pelos operadores que actuem ao abrigo de concessão do serviço público de rádio e de televisão, através do respectivo sítio electrónico ou por qualquer outro meio julgado conveniente”.

o perfil de cada uma das gestões, é detalhada nas páginas abaixo, a partir das informações coletadas por meio dos discursos administrativos e midiáticos dos provedores e nas entrevistas em profundidade realizadas com cada um deles.

#### 6.2.1.1. José Manuel Paquete de Oliveira (2006-2011)

Sociólogo, professor, comunicólogo e jornalista, Paquete de Oliveira – como é mais conhecido – é em Portugal a maior referência quando se trata do tema mídia e cidadania. É oriundo da ilha da Madeira, onde chegou a ser chefe de redação do Jornal da Madeira e dirigir o Diário de Notícias da Madeira. Como jornalista nunca deixou de escrever para os principais periódicos portugueses, além de ter sido comentarista na televisão. O próprio Paquete detalha essa sua experiência profissional:

Fui jornalista profissional na década de 60, depois tive uma interrupção, e voltei depois da revolução de abril de 74, voltei novamente a exercer jornalismo, embora em jornais diários, mas em jornais na Madeira. Depois já estava cá, eu vim para Lisboa desde 76 e portanto estava relativamente conhecido aqui no meio, porque desde que vim para cá tenho normalmente artigos semanais em jornais, em variados jornais. Por exemplo, há dez anos sou colaborador do Jornal de Notícias – que é editado no Porto, mas que é nacional –, e efetivamente todas as semanas escrevo. Depois tive várias colaborações na televisão. Tive três anos na SIC a colaborar como comentador residente de um programa [...]. (OLIVEIRA, 2010, informação verbal).

Como pesquisador, foi pioneiro nos estudos da Sociologia da Comunicação no país, tendo como principal ponto de apoio a Escola de Sociologia e Políticas Públicas do Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE) – Instituto Universitário de Lisboa –, onde concluiu a sua tese de doutorado e lecionou por 29 anos, entre 1977 e 2006, ano em que inaugurou a figura do Provedor do Telespectador da RTP. Em 2013, dois anos após deixar o cargo, assumiu como provedor do jornal PÚBLICO, função que ocupou até 2016, ano de sua morte. Foi o último ombudsman a atuar em jornais portugueses até o fechamento desta tese. Nas palavras dele, a sua experiência de vida contou bastante para que fosse chamado para atuar como Provedor da RTP:

Quem estava cá na direção deve ter feito um mínimo de pesquisa para perceber, porque o decreto dizia que teria que ser uma pessoa com um nível de idoneidade [...]. Não é característica *sine qua non*, mas está muito ligado à idade, penso eu também, isto é, ao trajeto de vida. Depois, tinha que ter conhecimentos, por um lado a componente académica e por outro lado a componente profissional. (*Idem*).

Paquete de Oliveira foi responsável, junto ao seu companheiro de inauguração da função na rádio, José Nuno Martins, pela elaboração do Estatuto dos Provedores da RTP,

documento fundante do cargo que contém as diretrizes para a atuação dos ombudsmen no serviço público de radiodifusão português. De acordo com Martins,

trabalhar com o professor Paquete de Oliveira foi fascinante. Porque ele era uma personalidade muito rica, era um pensador. E, sem falsa modéstia, eu tenho a certeza de que nós fizemos doutrina. Primeiro, o estabelecimento do Gabinete em si, a conformação que eu julgo que é muito próxima daquilo que é hoje [...]. (MARTINS, 2017, informação verbal).

Paquete de Oliveira exerceu dois mandatos como Provedor do Telespectador da RTP, tendo ocupado ainda o cargo por mais quase um ano após o término do seu segundo mandato, enquanto a RTP não nomeava um novo provedor. Em relação à sua atuação como provedor, ele destaca:

Fiz o mandato sobretudo em três vertentes, ou seja: o diálogo permanente através da correspondência eletrônica com os telespectadores; a correspondência interna, trocando correspondência com os diretores de programas e os diretores de informação, e até com jornalistas [...]; e depois o programa. O programa de facto é que dá maior visibilidade a este cargo. (OLIVEIRA, 2010, informação verbal).

O sociólogo defendia que a figura do provedor não se limita a uma representação do público perante a empresa, e que de forma alguma é ele um censor ou o responsável por modificar os conteúdos e processos da instituição. Ele acreditava principalmente no papel pedagógico dessa figura.

Eu tenho dito sempre que muitas vezes o público espera muito mais do provedor. Há uns que têm a ideia do provedor como o que pode mandar tudo: pode mandar suspender os programas, pode mandar calar o jornalista, pode retirar os programas da grelha. E não é assim, o provedor não tem poder vinculativo. Por outro lado, segundo a lei portuguesa, não pode agir senão a *posteriori*. Quer dizer, só depois do conteúdo emitido é que o provedor se pode manifestar, com pareceres, normalmente, a dizer que discorda, a dizer que não acha bem. Mas sempre fundamentado também nas reações que vai recebendo dos telespectadores. (*Idem*)

Para ele, esse papel pedagógico envolve um diálogo e uma transformação que vai se dando pouco a pouco conforme a evolução e ação da provedoria, já que

o público às vezes é mais exigente, e veria aqui quase como duas imagens que o público tem erradamente, às vezes, do [provedor do] telespectador: por um lado é um novo censor, que pode proibir [...]; ou então confundem também com o próprio diretor de programas e o próprio diretor de informação. Mas isso foi-se sendo corrigido ao longo do mandato, com a correspondência que trocava e com os pareceres que emitia nos programas. (*Idem*)

Paquete via na figura do provedor uma maneira de transformar o próprio olhar dos veículos de comunicação sobre o público.

Julgo que, efetivamente, os média têm que cultivar sobretudo esse programa de transformar, cada vez mais categorizar os ouvintes ou os telespectadores na qualidade de cidadãos e não na qualidade de consumidores. E para isso julgo que o papel dos provedores pode ser muito importante. Não quero dizer que seja o provedor que descobre esta qualidade de cidadania nos ouvintes ou nos telespectadores, mas o que eu julgo é que os ouvintes e os telespectadores, através

do ouvidor, ou através do provedor do telespectador, podem efetivamente desenvolver uma interação junto dos média, para que os próprios média possam também juntar cada vez mais esta qualidade a favor da cidadania. (*Idem*)

Para José Nuno Martins, Paquete de Oliveira foi inclusive um mentor seu no processo de implementação da provedoria da RTP, dando-lhe aulas sobre deontologia e regulação da mídia.

Eu tive que estudar como é que era para me pôr na pele do jornalista. Fiz aquele curso acelerado com o Paquete. [...] Ao fim de 50 anos de profissão [...] eu sei o que é uma reportagem, eu sei o que é um repórter, eu sei quais são os princípios éticos e deontológicos. Eu já conhecia quando eu fiz o curso acelerado. Foi mais acerca do que é a autorregulação do que acerca dos princípios do jornalismo. [...] Eu estava, como lhe disse, muito à vontade em todas essas áreas e exerci com toda a plenitude, à minha própria interpretação, estudei. E o Paquete ajudou muito. [...] Não era o eixo central da minha vida, passou a ser naquele mês em que eu não dormia para estudar e ler, e ver, e telefonar-lhe às três da manhã, e ele ligar-me às cinco. A gente não dormia para montar o Gabinete e estruturar a cabeça para aquele trabalho. E pronto, foi fantástico. Na altura estive muito feliz e com a consciência de ter feito muito bem feito. (MARTINS, 2017, informação verbal).

Ao avaliar os seus mandatos como Provedor, Paquete de Oliveira repete o registro que já havia feito no relatório de 2009, como um manifesto que expressa o que entende da figura.

Haverá quem pense que apenas cabe ao Provedor ser zelador do respeito da ética profissional e dos códigos deontológicos. Não o entendi assim. E por isso, embora conhecendo a relativa insuficiência vinculativa, insisti na procura de uma maior qualidade de conteúdos, na emenda de erros, inexactidões e imprecisões, no culto da língua falada e escrita. Procurei tomar a defesa dos direitos do cidadão, consciente de que o público nem sempre tem razão nas queixas ou comentários que considera “pertinentes”. Por isso, sujeito às debilidades e erros inerentes ao arbítrio de considerar “pertinentes” e não “pertinentes”, fiz de “água mole” a bater em “pedra dura”. Esta, por certo, não chegou a “furar”. Mas, também, procurei defender a imagem pública dos profissionais da RTP. Quis desenvolver ao longo destes quase quatro anos – não sei se consegui – aquilo que me atribuí desde a primeira hora – ser “mediador” entre quem vê e quem faz televisão na RTP. Mas de pouco servirá continuar a invocar argumentos em meu favor. Caberá sempre aos Telespectadores e às Entidades competentes o juízo do meu trabalho. (OLIVEIRA, 2011, p. 66 e 67).

Paquete de Oliveira cumpriu dois mandatos como Provedor do Telespectador da RTP e se tornou referência para a atuação da figura, tanto em Portugal quanto em outros países. É citado e homenageado constantemente, como uma figura pioneira e de destaque na comunicação social.

#### 6.2.1.2. José Carlos Abrantes (2011-2013)

Com um perfil marcadamente acadêmico, o jornalista, pesquisador e professor José Carlos Abrantes assumiu, em setembro de 2011, a provedoria dos telespectadores da RTP.

A nomeação se deu depois de longo período de espera para que a RTP se decidisse por um nome para substituir José Manuel Paquete de Oliveira, uma vez que o Conselho de Opinião vetou, em abril de 2010, o nome da pesquisadora Felisbela Lopes (conforme vimos no item 6.2.1.). Abrantes é graduado em Direito pela Universidade de Lisboa, tendo lecionado na área da comunicação em diversas universidades portuguesas – incluindo a Universidade de Coimbra, a Escola Superior de Comunicação Social de Lisboa, a Universidade do Algarve, a Universidade Aberta e o Instituto Politécnico Castelo Branco. É um dos sócios fundadores da Associação Portuguesa de Comunicação – SOPCOM e do Centro de Investigação Media e Jornalismo (CIMJ). É autor de diversos livros com temas ligados à área do audiovisual e sobre audiências. Para ele, a sua vasta experiência em pesquisa sobre televisão contribuiu com a indicação para o cargo:

Eu era uma pessoa muito ligada à área do audiovisual e tinha também trabalhado nas questões da televisão, e portanto eu tenho a impressão que foi essa a questão decisiva. No entanto, na altura em que me convidaram foi alguma surpresa com que eu tive o convite, mas aceitei sem sombra de dúvida, e acho que fiz bem, porque foi um bom período da minha vida. (ABRANTES, 2017, informação verbal).

Entre 2004 e 2007, foi provedor do jornal Diário de Notícias, outro fato da sua biografia que, de acordo com ele, influenciou bastante na sua atuação como Provedor na RTP:

Eu não posso olhar para a Provedoria da RTP sem olhar anteriormente para a provedoria que fiz como provedor do Diário de Notícias. Aliás, tenho a impressão de que isso foi um elemento decisivo para o convite que me fizeram para provedor da RTP: o fato de já ter sido por três anos provedor do Diário de Notícias. (*Idem*).

Para ele, é possível identificar diferenças na atuação de ombudsmen em jornais e na radiodifusão, já que

enquanto o provedor de um jornal atua mais sozinho [...], de facto, na RTP – porque havia um programa de televisão e porque também havia uma equipa que apoiava o provedor – foi um trabalho mais coletivo. [...] esse aspecto de que fazíamos um programa coletivo, de que havia uma equipa também a apoiar o provedor, foi o aspecto mais diferente em relação à provedoria do Diário de Notícias, que era uma tarefa muito isolada. Eu escrevia as crônicas, as crônicas apareciam no jornal, depois havia ou não o *feedback* dos leitores. Mas era uma atividade mais solitária, enquanto que a televisão foi uma atividade mais coletiva. (*Idem*).

Ele destaca que um dos grandes desafios dos ombudsmen é justamente o de se basear nas demandas do público:

Os provedores existem por causa dos telespectadores, e para tentarem verificar quais são as preocupações dos telespectadores, quais são os problemas que eles têm. E este é o grande problema dos provedores: é tentar ganhar sentido para a atividade dele a partir dos telespectadores. (*Idem*).

Abrantes ressalta também que buscou dar continuidade, na provedoria, ao trabalho iniciado pelo primeiro Provedor dos Telespectadores:

O professor Paquete fez cinco anos de provedoria, o que foi uma coisa muito importante para dar estabilidade ao provedor, porque ele era uma pessoa com grande nome, e era uma pessoa equilibrada. Depois, eu funcionei dois anos, não posso estar a avaliar muito bem o que é que eu fiz, mas pelo menos acho que não estraguei o que estava feito. (*Idem*).

Algo que marcou o mandato de José Carlos Abrantes foi a implementação de uma página do Provedor dos Telespectadores da RTP no *Facebook*, que divulgava a figura. A ação, implementada durante dos dois anos do seu mandato, encontrou diversos desafios:

Quando digo que meti-me em problemas é porque se não me tivesse metido no *Facebook* não tinha tido essas [coisas]. Inclusive até tive pessoas que transgrediram regras de tal maneira que eu tive que apagar [os comentários de] alguns telespectadores – o que, claro, gera reações de outros telespectadores, porque essas pessoas têm amigos. Porque eram, por exemplo, ofensivas e malcriadas, mas eu não podia permitir na página do *Facebook* do provedor haver pessoas malcriadas a serem ofensivas. Até, algumas vezes, umas com as outras. [...] chegaram a criar uma página a dizer que o provedor fazia censura. [...] Enfim, as pessoas têm os utensílios que têm e usam-nos ou não, eu decidi usá-los. Nem estou arrependido nem estou não arrependido, acho que fiz o que devia fazer, corri os riscos que devia correr, e pronto. Eu acho que, de facto, se não o tivesse usado estaria agora a dizer: - Bem, foi uma coisa que devia ter feito e não fiz. E portanto isso acho que é pior do que a pessoa ter feito a experiência e saber que há riscos que são muito difíceis em determinadas funções. Sobretudo se abre o diálogo, porque hoje é muito difícil, com a mentalidade existente, é muito difícil abrir o diálogo com toda a gente, porque nem toda a gente compreende que há limites que não devem ser ultrapassados. (*Idem*).

Para Viriato Teles, a atuação do provedor nesse tipo de mídia social envolve uma série de riscos com os quais os provedores têm que estar preparados para lidar caso resolvam começar a utilizá-lo:

Na altura eu lembro de lhe ter dito: - Sr. Provedor, atenção que o *Facebook* é uma caixa de pandora – depois de aberto não há nada a fazer. Porque, ainda por cima, não há maneira de moderar os comentários. Há maneira de os apagar depois, mas não há moderação prévia. Impossível, o *Facebook* não tem essa possibilidade. Portanto, se vai abrir uma página no *Facebook* já sabe que está sujeito. [...] Um provedor a ter um facebook ou está sujeito a isso ou é preferível não ter. Claro que ele quis, ele teve, depois evidentemente começaram os ataques. Era inevitável, porque há sempre quem não gosta disso, quem não gosta daquilo e querem atacar. E ele cometeu aí o pecado capital, que foi começar a apagar os insultos. [...] eu sempre defendi que os comentários nos meios online deveriam ser moderados, e agora estão a fazer isso e fazem muito bem. Só que o *Facebook* não permite isso, é a lógica do *Facebook*. Portanto, para se ter um *Facebook* tem que estar sujeito. E como foram apagados, é claro que surgiu uma página no *Facebook* criada por alguém que era: “o provedor da televisão sem censura”, que era uma página contra o Provedor. (TELES, 2017, informação verbal).

Mas, para Abrantes, é importante que os provedores enfrentem esse tipo de desafio, inclusive como forma de complementar os debates explicitados nos produtos administrativos e midiáticos publicados pelos ombudsmen

O *Facebook* teve um aspecto muito interessante, mas teve outros muito difíceis para o provedor, porque as pessoas queriam muito as respostas. Ora, o provedor não podia dar respostas como uma outra pessoa qualquer, porque as respostas do provedor tinham que ser mediadas pelos jornalistas. Portanto eu não podia pôr-me a dar respostas por mim, tinham que ser respostas tal como no programa de televisão e nas outras coisas, quando eram respostas por escrito. [...] É muito difícil dar respostas imediatas no Facebook. Para algumas pessoas era um bocadinho decepcionante o provedor não poder dar as respostas que eles queriam, mas outras percebiam e portanto funcionou durante os dois anos que eu estive na atividade, como divulgação do programa, como divulgação dos temas, como até discussão de alguns temas, porque nem todos os temas eram tratados no programa. [...] O programa tratava de temas que eu considerava os mais relevantes, ou aqueles que eram mais, digamos, insistentes nos *e-mails* dos telespectadores. Não eram todos, e portanto o *Facebook* podia servir para até se discutir outras coisas que não aquelas que eram discutidas no programa. (ABRANTES, 2017, informação verbal).

Essa posição é afirmada no seu último relatório, referentes às atividades de 2012, quando diz que

o *Facebook* (FB) foi uma aposta ganha, embora com turbulência. Repetidamente informei os telespectadores que não posso fazer do FB um consultório de pergunta e resposta. Primeiro, porque abri a rede para recolher as preocupações e o modo como os telespectadores vêm os conteúdos emitidos. Segundo, porque não tenho uma equipa alargada e, portanto, não posso ter, permanentemente, uma pessoa disponível para o FB. Finalmente, porque as minhas respostas têm de passar pelo questionamento dos diretores. O Provedor é uma instância de resposta maturada, reflexiva, mediada e não de resposta impulsiva. O FB tem assim servido para divulgar os programas, para os anunciar, para os comentar. Tem servido, por vezes, para lançar questões sobre os conteúdos do serviço público. A participação chega, por vezes, a níveis muito elevados. No entanto, a discussão dos conteúdos da RTP raramente conta com a participação de escritores, cineastas ou outros intelectuais, mostrando o alheamento destes pela nossa televisão. Irei, no tempo restante do meu mandato, tentar um maior envolvimento de alguns telespectadores particularmente qualificados.” (ABRANTES, 2013, p. 16).

Outro aspecto a ser destacado no mandato de José Carlos Abrantes foi o esforço por estabelecer uma relação com escolas para divulgar a ação dos provedores da RTP. Para ele, esse tipo de atividade contribui para uma formação midiática dos jovens.

Sou uma pessoa que tem uma certa apetência para essa coisa da educação para os média. E, portanto, eu não quis deixar passar também o meu mandato sem, quando as escolas me convidavam – e até noutros casos fui eu que sugeri presenças minhas nas escolas [...]. Fizemos coisas com as escolas exatamente por causa dessa questão, e eu acho que tem todo sentido. [...] Também está a fazer educação para os média de uma maneira mais direta se vai à escola A e à escola B explicar o papel do provedor, explicar o que é que o provedor faz, ou fazer esse trabalho de fazer um programa sobre o Dia da Liberdade de Imprensa, e portanto foi uma coisa que eu não quis deixar passar em claro. (*Idem*).

Já no seu relatório sobre as atividades realizadas como provedor no ano de 2011 ele apontava algumas ações realizadas nesse sentido:

No ano passado [2011], dei início à atividade de dar a conhecer o papel do Provedor do Telespectador aos alunos das nossas escolas secundárias. Julgo que é importante dar a conhecer as funções do Provedor aos jovens, educar para a

televisão, para a reflexão e entendimento da informação que chega às nossas casas. [...] Na habitual parte das perguntas, as intervenções foram surpreendentes. Perguntaram os alunos se alguma queixa já tinha impulsionado alguma mudança prática. É claro, que os reflexos da atividade do Provedor são morosos e as suas recomendações, são isso mesmo, advertências não vinculativas. Mas em certos momentos e com a compreensão dos diretores foi possível responder a alguns apelos dos telespectadores. (ABRANTES, 2012, p. 32 e 33).

Para Abrantes, a função da figura dos provedores seria melhor aproveitada se houvesse uma relação mais próxima com as escolas, inclusive “ter uma ligação até mais institucionalizada, que permitisse que o provedor pudesse, por exemplo, apresentar o programa no dia em que o programa passa.” (ABRANTES, 2017, informação verbal). No relatório referente a 2011, ele detalha a forma como tinha a intenção de realizar esse tipo de atividade.

Procurarei uma estratégia que privilegie a educação para os media, nomeadamente à educação à imagem e ao domínio de alguns utensílios para ver melhor a televisão. De facto, considero que o Provedor pode ajudar a ver televisão de formas muito concretas. Por exemplo: desvendar o percurso das notícias, o que são os alinhamentos, formas diferentes de mostrar as mesmas situações. O programa do Provedor já é, em si, uma focagem sobre notícias e programas que traz modos de ver exteriores. Já é, por natureza, um programa de educação para os media, pelos media e com os media. (ABRANTES, 2012, p. 40).

No sentido de debater os programas produzidos durante a sua gestão, José Carlos Abrantes teve a iniciativa de reunir em um grupo focal especialistas de várias áreas da Comunicação para discutir o formato e os conteúdos das edições do *Voz do Cidadão*:

Em 2012, criei um *Focus Group* com voluntários. Dele fizeram parte, entre outros, Vera Furtado e António Capela, ambos do Gabinete, Paula Pina, do Instituto Piaget, Luís Barros, embaixador, Carlos Reis, reformado, Jorge Freire, professor reformado e Gabriela Altaf, mestranda na Universidade Católica. O grupo foi muito gratificante e fez discussões muito focadas nos programas e nas formas de o melhorar. No entanto, a sua gestão foi difícil por causa de encontrar tempos comuns para esta atividade. Por isso não singrou. (ABRANTES, 2013, p. 20)

Ainda com relação às ações realizadas por Abrantes, enquanto Provedor dos Telespectadores da RTP ele participou de diversas conferências e congressos da área em Portugal e no exterior. O ex-provedor acredita também que a figura deve estar mais próxima do cotidiano da produção de conteúdo.

Acho que o provedor deveria ter maior ligação com os jornalistas. E há modelos até nos Estados Unidos e outros, em que há maior ligação do provedor com o jornalista. Por exemplo, eu cá, quando fiz a visita à redação – assim que cheguei fui fazer uma visita à redação –, foi uma coisa rápida, eles estavam em reunião, e o diretor de informação nessa altura disse-me: - Oh, provedor, agora quando quiser já sabe, é vir outra vez, e noutras ocasiões quando quiser vir às reuniões. E eu manifestei interesse em ir, mas nunca mais consegui ir. [...] uma coisa que me parecia que seria interessante de eu participar, para saber o que se ia decidir. Não

era que eu queria ser espia, mas aquilo tem um espírito de capelinha que é muito difícil de ser quebrado. (ABRANTES, 2017, informação verbal).

Essa maior aproximação se justificaria, segundo Abrantes, pela própria contribuição na construção dos argumentos do provedor em seus espaços.

Em minha opinião, a eficácia do Provedor está na crítica pública do jornalismo e dos programas. O jornalismo e a programação têm os seus próprios métodos de se conterem e expandirem para outros territórios. As reuniões, as chefias, a crítica dos pares, os códigos deontológicos são alguns dos instrumentos que têm a seu dispor. (ABRANTES, 2012, p. 41).

José Carlos Abrantes conta que teve um embate mais intenso com o Conselho de Opinião, o que gerou uma indisposição entre as duas instâncias naquela ocasião:

O grande momento do Conselho de Opinião comigo foi quando eu fiz um parecer – porque o provedor, por exemplo, pode fazer pareceres, pode fazer indagações. Eu fiz dois pareceres. Um deles foi sobre um filme que passou num domingo na RTP1 e que foi um filme que era com sexualidade explícita às quatro e meia, cinco horas da tarde, e um telespectador – ou dois, ou não sei quantos – mandaram-me uma mensagem e eu optei por fazer um parecer em vez de fazer um programa. [...] E eu mandei o parecer ao Conselho de Opinião, e o Conselho de Opinião mandou-me uma carta a dizer que tinha ficado muito sensibilizado com o meu parecer. E depois também houve um quiproquó [problema] porque eles marcaram uma reunião e eu não podia estar nessa reunião porque tinha uma viagem marcada, e, pronto, houve uma chatice com eles. E tenho a impressão que no fim eu saí um bocado mal disposto por causa disso. Imagina. Por causa de uma reunião que não pude comparecer. (ABRANTES, 2017, informação verbal).

Relativamente às outras relações estabelecidas, ele relata:

Eu tive sempre relações com a ERC, mas foram relações muito formais, quer dizer: apresentar o relatório, ir lá discutir o relatório, conversar um bocado com eles. Não é assim uma coisa muito [próxima]. Também nem sei se pode ser de outra maneira. [...] o Conselho de Administração nunca se deu mal comigo, mas chegou a altura e disse-me que não me ia renovar o mandato, porque ele pessoalmente era contra a renovação dos mandatos. Mas eu acho que ele depois renovou o mandato da provedora do ouvinte, acho eu. Mas enfim, a vida é cheia dessas. (*Idem*).

O mandato de José Carlos Abrantes teve um perfil mais pedagógico, académico e reflexivo, e menos combativo. Pela análise dos temas dos programas e das ações realizadas por Abrantes durante o seu mandato, percebe-se que o pesquisador priorizou levar à audiência a reflexão sobre grandes temas da comunicação pública, tendo por base as demandas do próprio público, menos no caminho de resolver problemas específicos e mais no sentido de estimular uma educação para a mídia. A José Carlos Abrantes sucedeu-se Jaime Fernandes.

### 6.2.1.3. Jaime Fernandes (2013-2016)

O locutor, jornalista, realizador de programas e administrador Jaime Octávio Pires Fernandes atuou desde cedo na rádio pública. Aos 13 anos já fazia teatro radiofónico na Emissora Nacional, na década de 1960, onde, aos 16, começou a sua carreira como locutor na então Lisboa 2 (hoje Antena 2). Formado em Direito da Comunicação pela Faculdade de Direito de Coimbra, colaborou como jornalista, locutor, realizador de programas e gestor das principais emissoras de rádio portuguesas, como a Rádio Clube Portuguesa, a Rádio Renascença, a Rádio Comercial e a Rádio Difusão Portuguesa (RDP). Ajudou a fundar diversas estações radiofónicas, principalmente ligadas à programação musical, como a Luna, a Voxx, a TSF, a RFM e a Antena 3. Auxiliou na criação do programa de rádio português mais antigo ainda no ar, o *Oceano Pacífico*<sup>134</sup>. Na televisão, foi apresentador, realizador de programas e gestor na RTP, tendo exercido cargos de diretoria na RTP1, na RTP Internacional, na RTP África e no Centro de Novos Negócios da RTP. Trabalhou por mais de 50 anos na radiodifusão pública, tendo atuado inclusive como membro do Conselho de Opinião da empresa. Aposentou-se em 2013, dois meses antes de ser convidado para atuar como Provedor dos Telespectadores. Em 14 de maio de 2013 o Conselho de Opinião da RTP aprovou<sup>135</sup> o nome de Jaime Fernandes como sucessor de José Carlos Abrantes, mandato que foi renovado em 2015. O próprio Jaime Fernandes conta, em entrevista realizada para esta tese, como a sua vasta experiência influenciou positivamente na sua atuação como provedor:

Sabe, eu tenho uma vantagem, acho eu, porque eu fiz tudo o que daria para fazer na minha profissão. Eu comecei como o miúdo dos calções a fazer teatro infantil, depois passei para locutor, depois fui realizador, depois fui jornalista, depois fui produtor e depois fui diretor de programas durante vários anos. E tive a sorte de ter sido diretor, quer da rádio quer da televisão. Fui diretor de programas, fui diretor de produção, fui diretor dos canais internacionais até me reformar, nos últimos 5 anos. Fui administrador da empresa pública também durante muitos anos. Portanto eu percorri, digamos, todo o universo da minha atividade. A minha atividade para mim – isso pode ser pretencioso de dizer, mas é verdade – tem poucos segredos. Digamos, não há nada que eu não consiga identificar. Eu sempre gostei também muito de técnica, da edição, da montagem, portanto eu também conheço muitos segredos dessa área. (FERNANDES, 2015, informação verbal).

---

<sup>134</sup> Criado em 1984 e ainda hoje veiculado na RFM, o programa vai ao ar de domingo a quinta das 22h às 2h e se dedica a tocar “músicas calmas”. Página disponível em: [https://rfm.sapo.pt/animadores/40/oceano\\_pacifico](https://rfm.sapo.pt/animadores/40/oceano_pacifico), acesso em 04 fev. 2019.

<sup>135</sup> Em uma votação apertada, com 10 votos contrários, justificados pelas suas recentes relações com a Administração da RTP, como mostra a notícia intitulada “Jaime Fernandes é novo provedor do telespectador da RTP”, do jornal PÚBLICO. Disponível em: <https://www.publico.pt/2013/05/14/portugal/noticia/jaime-fernandes-e-novo-provedor-do-telespectador-da-rtp-1594432>, acesso em 04 fev. 2019.

Ele vê também vantagens dessa atuação profissional em relação ao perfil mais acadêmico dos provedores anteriores:

Eu tenho uma relativa facilidade, e estou em vantagem aos anteriores provedores, que eram excelentes pessoas e eram professores catedráticos e professores eminentes, pessoas de grande categoria e de grande nível, mas não eram homens da profissão. Um era um filósofo e o outro era um homem de Letras, aliás brilhantíssimo. [...] Mas eu tenho esta vantagem em relação a eles: é que eu conheço muito bem o meio. Eles não conheciam o meio, mas foram magníficos provedores também. (*Idem*).

Uma das principais batalhas travadas por Jaime Fernandes à frente da provedoria foi contra a emissão de touradas pelas emissoras do serviço público de televisão. Ele chegou a produzir, durante os mais de três anos que esteve como Provedor dos Telespectadores, ao menos seis programas sobre o tema, sempre argumentando que as transmissões das touradas não são conteúdo condizente com o caráter das emissoras do serviço público de televisão. O tema foi responsável por um aumento substancial de mensagens dirigidas ao Provedor dos Telespectadores no ano de 2015. No relatório referente a esse período, Jaime Fernandes ressalta:

Apesar das recomendações do Provedor e do parecer explicitado nas emissões do Voz do Cidadão, de que não considera as corridas de toiros um conteúdo de serviço público, a RTP exibiu em 2015 o mesmo número de touradas que transmitiu em 2014. Mas recebeu muito mais queixas –exactamente 8.280, o que representa 55 por cento do total de mensagens recebidas durante o ano. Mesmo tendo em conta que muitas dessas mensagens têm origem em campanhas organizadas por grupos de defesa dos direitos dos animais ou por movimentos espontâneos de cidadãos – muitas vezes promovidas pelas redes sociais, quem têm em si mesmas um efeito multiplicador resultante – são números que devem ser tidos em conta. Recordar-se que existem canais temáticos que se ocupam da produção deste tipo de eventos. Aguardamos a planificação para o ano em curso. (FERNANDES, 2016, p. 6 e 7).

Para ele, é importante que o Provedor tenha a autonomia para analisar e tomar posições diante dos temas, tanto para elogiar ou para fazer uma crítica à programação:

Eu já fiz programas e tomei posições como Provedor para dizer: - O Provedor é contra a transmissão das Touradas no serviço público. Considero que isso não é serviço público. As pessoas tendem a dizer que isso é tradição e eu tento desmontar essa questão da tradição. [...] E eu tomo posição, para algumas coisas tomo mesmo posição. Por exemplo, contra reportagens malfeitas, e fazem reportagens malfeitas. Mas o contrário também é verdadeiro. (FERNANDES, 2015, informação verbal).

Com relação às mensagens que chegam dos telespectadores, ele considera que também é preciso haver um filtro que selecione abordagens e assuntos relevantes.

Eu vou lhe dar um exemplo (no Brasil seguramente será assim também). Você tem um jogo em Portugal entre o Benfica e o Sporting – são os principais clubes portugueses (Benfica, Sporting e Porto são os três grandes clubes portugueses). Sempre que jogam uns com os outros é fatal: no dia seguinte tenho reclamações a dizer: - Esses comentadores da RTP são todos do Porto e são uns ordinários. Há

50 a 60 protestos. Depois mais 50 a 60 protestos que dizem: - Esses comentadores da RTP são do Benfica. Ou seja, eles não se entendem. É um pouco como a política. [...] isto não é feito com cabeça, percebe? Não é pensado esse tipo de reclamação. Não vale a pena eu entrar por esse tipo de reclamação porque não leva a lugar nenhum e as pessoas nunca iam compreender porque que eu acho que eles não têm a razão, porque que eu acho que os jornalistas tentam ser isentos, a democracia não se mede a centímetros [...]. (*Idem*).

Esse perfil de mensagens, segundo ele, é muito estimulado pelas mídias sociais da internet. Por isso ele optou por não atuar por meio dessas plataformas.

[...] porque as redes sociais, em determinada altura, acabam por se constituir mais como um muro de lamentações do que outra coisa. Ou seja, as pessoas utilizam as redes sociais para fazer queixas, para atacar uns aos outros, e obviamente que isso iria me dar um trabalho perfeitamente desnecessário, e assim as pessoas acabam por ser muito mais contidas, e sérias eu diria até, na forma como escrevem, como me contactam, os tipos de problemas que querem que eu responda. Enfim, e eu optei de facto por não ter redes sociais. (*Idem*).

Para Jaime Fernandes, esse excesso de mensagens também passa pelo desconhecimento dos cidadãos à própria figura do ombudsman de mídia. Por outro lado, ele via a importância de se considerarem as mensagens como contributos à melhora da comunicação pública. Também explica que valoriza o simples ato de manifestação do público:

Eu tenho de facto muitos telespectadores que são críticos, no bom sentido. Por exemplo, as pessoas protestam muito contra o acordo ortográfico. [...] já fiz vários programas sobre isso em que as pessoas defendem que deve ter acordo ortográfico, outras pessoas defendem que não deve haver acordo ortográfico. Umhas pessoas dizem que se fala mal português, que os jornalistas dão muitos erros, sintaxe na construção das frases. E eu disso ocupo-me de facto. [...] tenho este princípio muito simples que é: a pessoa que está a me escrever no mínimo tem que ter uma resposta. Eu posso dizer: - Não estou de acordo e não vou tratá-la. Mas qualquer coisa a gente tem que dizer a uma pessoa que se deu ao trabalho de me escrever, qualquer coisa tenho que lhe dizer. E digo. (*Idem*).

Ele explica que a produção do programa Voz do Cidadão é prioridade dentre as atividades dos Provedores. Segundo ele, os assuntos tratados no programa durante a sua gestão eram baseados principalmente nas mensagens do público e recorrentemente mais de um tema era tratado em uma edição, dependendo “do volume e da importância das reclamações” (*Idem*). Ele afirmava que tinha suficiente equipe para produzir o programa, e com relação ao seu formato, explica:

[...] o Provedor que eu fui substituir fazia programa todo na base de ele próprio fazia as entrevistas, e eu prefiro não fazer isso. Eu adotei um modelo completamente diferente. Eu faço a abertura do programa e [...] depois eu vou e mando a reportagem. Tem muita reportagem, buscamos os telespectadores, os cadinhos da televisão, das peças que eles criticam. Portanto, o meu programa é um programa claramente muito mais vivo do que era o do professor José Carlos Abrantes. Não estou a dizer que era mal feito o dele, não era, não era mal feito. Mas é um estilo que eu não cultivo. Ele gostava muito de celebrar pareceres e eu

não gosto. Por isso até que se chama a *Voz do Cidadão* e não a *Voz do Provedor*. (*Idem*).

Com relação à representação do público demandante nas edições do *Voz do Cidadão*, ele afirmava que havia uma dificuldade em convencer as pessoas que escreviam as mensagens a se manifestarem na frente das câmeras:

Eu diria que 95, 96 ou 97% das pessoas não querem falar. Não falam. Autorizam que eu os cite no programa, mas fazer ao vivo, fazer online, não querem fazer. Há exceções, evidentemente, mas são muito poucas. Dizem que não querem aparecer. [...] Registro as queixas e depois tem uma voz *off*, normalmente a dizer: - O senhor Manoel escreveu a dizer... Depois pomos o texto a dizer o que disse o fulano, e citamos o telespectador. Isso fazemos com muita frequência, pois eles se recusam a aparecer. (*Idem*).

Para Jaime Fernandes um dos problemas do programa é o seu formato, que o limita de encaixar-se nos maiores de maior audiência das grades de programação. Por isso, chegou a propor um novo formato de programa, que transformaria os 15 minutos semanais em uma hora mensal espalhada pela programação, conforme a demanda a que se refeririam os conteúdos das edições:

Eu conheço a casa, eu conheço a estrutura, eu conheço como se faz uma grelha de programa. E de facto um programa de um quarto de hora pode desestabilizar toda uma grelha de programa [...]. Você idealiza uma série de 50 minutos, depois tem ali aquele programa que nada cabe. Porque os telejornais têm que ir à hora certa, percebe? [...] se o programa fosse de 50 minutos, se fosse no formato de uma série, tudo bem, prontinho para entrar no *primetime* e acabou. Agora, de facto um quarto de hora por semana, percebe, essa nem é carne nem é peixe. Pronto, e eu deixo com o Conselho de Opinião para resolver a questão. [...] Eu posso fazer isto: intervir logo no dia a seguir. E sempre junto ao *Telejornal*, sempre. Enfim, estou a falar do *Telejornal*, como posso estar a falar de um episódio da telenovela que veja que tenha qualquer coisa que está mal. Portanto, qualquer programa eu posso sempre intervir fazendo um programa de 3 minutos, de 4 minutos, em defesa do telespectador e da honra do espectador. Eu não estou a fazer isso, mas eu prezo muito pela honra dos telespectadores. (*Idem*).

Jaime Fernandes considerava que tinha uma boa relação com os profissionais da RTP, apesar das críticas que enfrentava. Para ele, essas críticas são consequência da própria cultura dos profissionais de comunicação, principalmente jornalistas e da atuação do provedor.

Eu diria que, na generalidade, tenho uma boa relação com uma boa parte dos profissionais da RTP, embora agora alguns me sejam particularmente críticos. [...] antigamente os jornalistas faziam o que queriam, os realizadores, produtores também e toda a gente fazia o que queria, e ninguém lhes dizia nada. Pelo menos eles agora sabem [...] que há sempre alguém que monitoriza a sua atividade e que pode publicamente vir a denunciar. Pronto, isso tem uma influência relativa, mas tem uma influência sim. [...] os jornalistas acham que são abençoados, iluminados e que ninguém pode se meter com eles. Obviamente que eu me meto muito com eles. O entretenimento é completamente diferente. É mais fácil para um telespectador identificar uma informação malfeita do que por exemplo uma telenovela malfeita. Porque o entretenimento não é uma coisa tão abrangente, não

é tão diversificada. A informação não, a informação é uma coisa muito localizada, as pessoas absorvem muito bem a informação, e o entretenimento utiliza como um escape, às vezes, para os seus problemas. Portanto, eu acabo por ter mais influência naquilo que faço relativo ao entretenimento do que aquilo que faço em relação à informação. (*Idem*).

Apesar dessa boa relação, Jaime Fernandes considerava que as suas sugestões, em geral, não eram acatadas pela empresa. Ele considerava que isso estava relacionado com o fato de o ombudsman de mídia não ter uma influência tão grande como pode ter o provedor de justiça, por exemplo.

Em 29 de outubro de 2016, no seu terceiro ano à frente da provedoria, Jaime Fernandes faleceu repentinamente, vítima de um Acidente Vascular Cerebral (AVC), como conta notícia do *site* Sábado:

Esperavam por ele numa quinta-feira como de costume, para gravar o programa a Voz do Cidadão, na RTP, onde era provedor do Telespectador desde 2013. Passava das 10h e nada. Uma hora depois, o choque: Jaime Fernandes morrera aos 69 anos. Em casa, um AVC sem remédio apagara a voz marcante da rádio portuguesa, tão única quanto a serenidade que o definia, tão pacífica quanto o programa mais antigo da rádio portuguesa.<sup>136</sup>

Pouco mais de um mês após a morte inesperada de Jaime Fernandes a Administração da RTP já havia escolhido um profissional para ocupar o cargo de Provedor do Telespectador. Em 30 de novembro de 2016 o Conselho de Opinião aprovava o nome de Jorge Wemans para exercer a função.

#### 6.2.1.4. Jorge Wemans (2016-atual)

Formado pela Escola Superior de Jornalismo de Paris, o jornalista e professor Jorge Salvador de Sande e Castro Wemans atuou como repórter, editor e diretor em importantes jornais impressos portugueses, como o Diário de Notícias (1979-1981), o Expresso (1983-1989), e o PÚBLICO (1989-1996) – jornal que ajudou a fundar e no qual exerceu a função de provedor dos leitores entre 1997 e 1998, inaugurando o cargo no periódico. Jorge Wemans também foi diretor de informação da Agência Lusa, presidente do Conselho Deontológico do Sindicato dos Jornalistas e diretor do Serviço de Comunicação da Fundação Calouste Gulbenkian. Na área acadêmica, atuou como professor de Deontologia da Comunicação na Faculdade de Ciências Humanas da Universidade Católica Portuguesa, entre 1996 e 2004. Ocupou cargos de gestão na RTP, como diretor da RTP2 a partir de 2006,

---

<sup>136</sup> No texto intitulado “Jaime Fernandes, o senhor da voz (1947-2016)”. Disponível em: <https://www.sabado.pt/vida/obituario/amp/jaime-fernandes-o-senhor-da-voz-1947-2016>, acesso em: 04 fev. 2019.

cargo do qual pediu demissão em 2012 por discordar das linhas de produção adotadas pela empresa para o canal<sup>137</sup>. Após a demissão, atuou como membro do quadro superior da instituição, entre 2012 e 2014. Para ser nomeado para o cargo de Provedor do Telespectador da RTP, contou com 14 votos dos membros do Conselho de Opinião da RTP, tendo recebido 11 votos contra e 3 abstenções nessa deliberação – mesma reunião que decidiu pela recusa do nome de Joaquim Vieira para ocupar o cargo de Provedor do Ouvinte. Com relação às funções que acredita exercer à frente da provedoria dos telespectadores, Jorge Wemans explica:

A minha função primeira é com os telespectadores. Juntos tentarmos fazer um melhor serviço público de televisão. [...] Se neste lugar eu contribuir para que haja um crescimento do número de telespectadores que olham para a produção televisiva e para a informação televisiva de uma forma mais adulta, mais crítica, mais interveniente, também já ganhei o dia. [...] Não tenho muitas ilusões sobre o impacto que a ação do provedor pode ter na programação televisiva. Ele não tem que sugerir programas, ele não tem que sugerir uma grelha, uma pauta [...], mas pode influenciar a que se faça um jornalismo mais de acordo com o rigor técnico e a ética deontológica do jornalismo. [...] uma das coisas que eu tenho muito claro é que eu não sou diretor de nenhum canal nem tenho uma grelha ideal para os canais. Um provedor que tenha uma grelha ideal para os canais está deslocado – então concorra para ser diretor de canal. (WEMANS, 2017, informação verbal).

No âmbito das atividades realizadas pelo Provedor do Telespectador da RTP, ele acredita que são duas as prioridades:

as respostas aos telespectadores, que envolve uma relação com as estruturas de RTP, com os profissionais da RTP em que o provedor emite o seu parecer para os dois lados, tanto para o comportamento, a organização e as prioridades desenvolvidas pela programação e pela redação como para os telespectadores; e o programa Voz do Cidadão. (*Idem*).

No que diz respeito à recepção e ao encaminhamento de mensagens, ele explica que a importância da mediação dos provedores em relação à seleção, tratamento, análise e encaminhamento das mensagens. Nesse sentido, ele afirma que:

O provedor não é um distribuidor de correio. Nós aqui no Gabinete não enviamos para os visados ou para as estruturas das quais queremos receber informação para poder responder ao telespectador os *e-mails*, tal igual os recebemos. Aqui dentro do gabinete nós damos a conhecer na íntegra. Procuramos questionar as estruturas e os redatores a partir de uma síntese do conteúdo que nos é enviado, ou então de uma frase, ou a cópia de parte da mensagem que nos é chegada. Nós depois – recebendo a resposta das estruturas, dos jornalistas visados, dos produtores dos programas, e com esse material – respondemos a quem nos enviou o e-mail, juntando o meu comentário. [...] O provedor não facilita uma relação direta entre os telespectadores e as estruturas internas e vice-versa, tudo passa por ele. Assim nós controlamos que a resposta é dada, porque estamos à espera da resposta, e controlamos também o teor da resposta e mais do que isso, juntamos o meu

---

<sup>137</sup> Como conta a matéria de 02/10/2012 intitulada “Jorge Wemans demite-se da direcção da RTP2”, do site Sapo. Disponível em: <https://sol.sapo.pt/artigo/60235/jorge-wemans-demite-se-da-direccao-da-rtp2->, acesso em: 06 fev. 2019.

comentário à resposta, que às vezes é insuficiente, e vai para lá e para cá. Quando eu julgo que uma resposta que me é dada por uma estrutura interna não é correta ou não é suficiente, tanto digo isso ao telespectador como ao próprio emissor dessa resposta. (*Idem*).

Isso justificaria porque, por exemplo, as mídias sociais não seriam capazes de substituir a função do ombudsman. Na visão dele,

habitualmente não há uma educação cívica do uso das redes sociais e as pessoas dizem e escrevem coisas absolutamente abomináveis, são muito mais violentas na utilização das redes sociais, na comunicação pelas redes sociais, enfim. Quando têm que escrever um *e-mail*, a identificarem-se, estão a corresponderem-se com alguém e não com o mundo, portanto são um bocadinho menos violentas. [...] Acho que um *Facebook* não faz sentido nenhum [para o trabalho do provedor], contudo fariam sentido outros tipos de instrumentos, tais como: o provedor do telespectador deveria ter uma página mais visível, mais autónoma no sítio da RTP, no sentido de não só colocar a sinopse dos programas semanais que emite como também algumas das mensagens recebidas dos telespectadores e suas respostas. Gerir algo que permitisse aos telespectadores da RTP perceber quais são, além daquilo que é público, através dos programas, quais são as questões levantadas pelos telespectadores e que o provedor apesar de não as colocar no seu programa semanal acha que são suficientemente importantes para perguntas e respostas estarem colocadas numa página própria. E também acho que o provedor deveria ter uma ferramenta interna, uma espécie emissão de *newsletters* à atenção dos editores e diretores a propósito de questões mais relevantes do último mês. (*Idem*).

Com relação a esses mecanismos, algumas medidas têm sido experimentadas na gestão de Jorge Wemans para que a página do Provedor na internet tenha mais recursos de interatividade com o público. Uma delas foi fazer alterações no formulário de contato com o Provedor.

O formulário obrigava que as pessoas fornecessem muitas indicações sobre si próprio. O formulário atual tem uma limitação que é: não nos podem escrever mais de 1500 caracteres. E eu também nas respostas que dou aos telespectadores procuro limitar-me, para ser um jogo *fair*, ou seja, não dar muito mais discurso do que o discurso que as pessoas podem fazer para mim. (*Idem*).

Atualmente, além das informações básicas e do formulário de contato com o Provedor, a página “Provedor do Telespetador”<sup>138</sup> possui outras três categorias: “Diálogo com o telespetador”, onde são publicadas algumas mensagens dos telespectadores na íntegra; “Notícias”, onde são reproduzidas matérias de outros veículos sobre temas comuns à provedoria e “Voz do Cidadão”, na qual são publicadas informações sobre as edições dos programas produzidos. As publicações dessas sessões, porém, parecem estar em fase de teste e não são atualizadas desde julho de 2018.

---

<sup>138</sup> Disponível em: <http://media.rtp.pt/provedor-do-telespetador/>, acesso em: 06 fev. 2019.

Além da maior interatividade com os espectadores, Wemans atenta para a necessidade de uma comunicação mais eficiente com os profissionais e gestores da RTP, por meio de boletins internos, por exemplo:

Acho que falta, de facto, alguma capacidade do provedor no sentido sistematizar as suas intervenções, torná-las um pouco mais públicas e internamente. [...] as questões mais críticas, mais pesadas não são tratadas no programa porque elas envolvem habitualmente [...] questões delicadas, erros e falhas talvez mais graves e são dirimidas, discutidas, debatidas nesta triangulação, telespectadores, provedores e profissionais da RTP, a não ser que a mim me pareça que do ponto de vista dos profissionais da RPT exista nesta triangulação desprezo, ignorância perante aquilo que o provedor está defendendo. Nesse caso, ainda não aconteceu, admito que tenha que colocar em público algo que sendo delicado e envolva diretamente um profissional, ou dois ou três, que não estão de acordo ou que se mostram críticos ou contra o meu parecer talvez tenha que levar isso para o programa. (*Idem*).

Com relação ao programa *Voz do Cidadão*, Jorge Wemans acredita que o formato do programa deve não apenas reproduzir as mensagens, mas estimular uma reflexão crítica sobre os conteúdos televisivos.

Não é um programa meramente de queixas, sugestões é um programa sobre televisão, e, portanto, procura dar obviamente espaço sobre as questões mais interessantes colocadas pelos telespectadores, mas que pretende refletir sobre a situação atual e as dinâmicas existentes hoje em dia em Portugal e no mundo sobre o fenómeno televisivo. (*Idem*).

Ele ressalta também a importância de se realizar o programa com profissionais que não sejam do quadro da RTP.

A produção é da RPT – estúdio, câmara, som, áudio – mas o realizador é externo. Há uma pessoa, com quem eu organizo o programa, que é externa e é paga pela RTP. Não tem que se confrontar com os colegas sobre os quais recai a crítica, ou pode recair a crítica do programa. É uma pessoa de fora que tem um contrato. Esse é um precário que faz sentido que seja precário. (*Idem*).

Sobre a definição das pautas para o programa por iniciativa do próprio Gabinete, ele explica que as define em três linhas:

Uma que é a linha de ajudar o telespectador a perceber como se faz televisão, uma linha educativa ou pedagógica, educação para os média. [...] A outra fileira é a do reforço dos direitos do telespectador, ou seja, fazê-los perceber que têm direito à crítica. [...] Outra linha ainda é a de linha estão a acontecer coisas novas [...] e dar contas dessas mudanças que estão a acontecer no espaço midiático e na televisão. [...] Digamos que essas três anteriores são mais aquilo a que estamos atentos. Nós, por nossa iniciativa, do Gabinete do Provedor. (*Idem*).

Com relação àquelas pautas selecionadas por meio das mensagens dos telespectadores, ele define critérios:

Primeiro o que é muito focado – o número conta. Se eu tenho 60 e-mails sobre uma mesma questão há que dar-lhe atenção no programa, se tenho só dois e-mails não tenho que dar-lhes tanta atenção. Portanto, o número conta. Depois também conta aquilo que nós pensamos poder, a partir dessas questões críticas e ou

sugestões e comentários, aquilo que somos capazes de dizer ou pôr os profissionais da RTP a dizer. Porque às vezes há questões que são tocadas bastante pelos espectadores sobre as quais já não há mais nada a dizer. (*Idem*).

No que diz respeito à evolução da figura na RTP desde a sua criação, o Provedor acredita que, apesar de não ter havido alterações significativas nos objetivos e funções da figura, alguns desafios se apresentam para o cargo de provedor, mais de dez anos depois de criada a figura no serviço público de radiodifusão português.

Se você for ler a declaração Inicial do Pacote sobre o que ele entende como vai exercer a sua função de provedor, e eu subscrevo, não há grande diferença. Há talvez, infelizmente, menos meios hoje. O Gabinete dos Provedores tem hoje menos meios do que tinha há 10 anos. Não foi só lá embaixo na redação, e na programação e no conjunto que há menos recursos e menos dinheiro, para aqui também, muito menos. [...] Eu vejo mais continuidade do que descontinuidade [na evolução da figura dos provedores na RTP]. Eventualmente eu penso que a função do provedor tem, talvez, mais a ver com incluir essa parte de chamar os telespectadores para a evolução da própria natureza, forma de produzir televisão do que anteriormente que estavam mais ligados diretamente às queixas, sugestões e comentários dos telespectadores, talvez. Mas nem isso acho que [mudou tanto], eu acho que há fundamentalmente grande continuidade. (*Idem*).

Esses desafios passariam por uma própria mudança na cultura profissional estabelecida.

Não tenho pauta para te dar sobre o efeito da ação do provedor, o que eu tenho a certeza, pelo tempo que estou aqui, é que o tipo de intervenção que tenho tido tem pelo menos assegurado que não repitam os mesmos erros. Impedir a repetição de erros e de falhas, chamar a atenção, tornar o público mais presente na cabeça dos programadores e dos jornalistas. [...] O principal desafio é não se tornarem vozes que pregam no deserto. Não são apoiados, ouvidos, em dois sentidos: primeiro porque são únicos na mídia portuguesa; e no outro sentido é tomarem posições, fazerem sugestões à administração, às direções, aos jornalistas e não serem ouvidos. Eu acho que isso é um desafio permanente. [...] É muito difícil os programadores, os diretores de canal, conseguirem, nas suas opções, nos seus gostos, nas suas escolhas, terem conta realmente o público e não o círculo de amigos, o círculo social mais o círculo de pessoas que habitualmente compram programas mais os “circos” internacionais que se montam à roda da oferta de programas. [...] O que você acha que é o seu público às vezes é a sua audiência, o que é um erro. A audiência é uma coisa e o público é outra. (*Idem*).

Outro desafio estaria relacionado aos modelos de negócio das empresas de comunicação, que podem tender a não comportar a figura do ombudsman.

Ter um provedor não é barato. Antigamente o medo que havia era que desse origem a processos judiciais complexos, [em casos que] já tinham a opinião favorável do provedor, não é? Hoje creio que não é tanto isso. [...] Não acredito que haja futuro para este esquema de negócio em que pode ser paga uma redação boa, independente, numerosa, capaz, com receitas vindas os leitores e da publicidade. Mesmo os jornais que só têm vida eletrônica, que se passam dos custos com impressão, aqueles que são relativamente importantes só com financiamento de fundações. (*Idem*).

As mudanças nas tecnologias e nos modos de consumir conteúdo televisivo seriam, na visão dele, uma oportunidade para os provedores do telespectador:

O que os estudos mostram é que a existência de ecrãs [telas] mais pequenos, que andem conosco todos os dias e que são cada vez mais numerosos, esses ecrãs não puseram de parte essa relação com aquele écran maior e muito do que se vê nestes écrans pequenos é produzido pelos canais de televisão. A televisão continua a ter uma função importante e está presente no nosso cotidiano e ainda marca bastante o tipo de relação das pessoas com o mundo, com ou outros. Creio que está a diminuir, mas ainda é bastante importante. Essa é a grande oportunidade dos provedores, é que no fundo intervêm sobre uma comunicação social que ainda é social do ponto de vista de ser neste social, não colocarmos só o nosso grupo de amigos ou seguidores do *Facebook*, mas ser social ainda, e tanto quanto para um grupo bastante alargado e enorme de pessoas que a frequentam. [...] Eu cada vez respondo mais a pessoas que viram a programação televisiva em outros aparelhos que não o ecrã grande em casa, contudo, até mudar de ideias, a relação do provedor com o telespectador é uma relação que deve ser mediada pelo tempo de reflexão. (*Idem*).

Esses desafios e oportunidades vêm sendo discutidos entre profissionais e pesquisadores que buscam entender melhor a figura do ombudsman de mídia em tempos de maior possibilidade de acesso e interatividade. Enquanto não há um consenso, ombudsmen adaptam as suas atividades a partir das ferramentas de que dispõem e experimentam, aos poucos, formatos que possam atender às demandas do mundo contemporâneo.

## **6.2.2. Os Provedores do Ouvinte da RTP**

### **6.2.2.1. José Nuno Martins (2006-2008)**

O primeiro Provedor do Ouvinte da RTP, José Nuno Martins, se denomina como alguém contundente. É um experiente produtor e diretor de programas de rádio e televisão, e também gestor de empresas de comunicação. Trabalhou nas três emissoras de televisão generalistas de Portugal (SIC, TVI e RTP), incluindo a colaboração no programa *Zip-Zip, talk show* de grande audiência da TV pública portuguesa nos anos 1960. José Nuno é linguista de formação, tendo concluído os seus estudos em Filologia Românica pela Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa. É filho do criador da rádio e da TV educativas em Portugal, José Baptista Martins, e possui influência entre a classe jornalística e política portuguesa.

Eu sempre tive este espírito de empresário que sou. Desde sempre. Não sou jornalista de raiz. Agora estou com o título de jornalista porque estou dirigindo um jornal, portanto tenho carteira profissional. Mas, em boa verdade, eu sou um produtor. Genericamente a minha profissão é produtor. [...] Ganhei prêmios nacionais e internacionais enquanto produtor e diretor, portanto nada me é estranho na minha profissão. (MARTINS, 2017, informação verbal).

Toda essa experiência e esse reconhecimento, na opinião dele, fizeram com que o seu nome fosse o escolhido para atuar na fundação do cargo de Provedor do Ouvinte da RTP:

A verdade é esta: é que de facto não houve discussão nenhuma [sobre a minha indigitação]. [...] Houve uma ou outra de um colega meu da rádio, da TSF, que achou estranho eu não ser um jornalista e ser chamado, e começou com muita desconfiança. No final ele fez-me um elogio anormal, porque reconhece que fiz melhor do que ele esperava. Pronto, tomei isso como um elogio vindo dele. Mas foi talvez a única manifestação que houve. (*Idem*)

Nas palavras de Paquete de Oliveira, o perfil do companheiro de jornada na estreia da figura dos provedores na RTP cooperou de forma significativa nesse momento:

Tive uma boa colaboração do meu colega José Nuno Martins, que foi o primeiro [provedor do ouvinte], porque ele era um homem da rádio, era um homem da televisão, é profissional da televisão e da rádio, e portanto eles deram-nos mutuamente. (OLIVEIRA, 2010, informação verbal).

Ao assumir o cargo, Martins previu que poderia ter problemas de relação com gestores e profissionais, dada a sua personalidade de carácter mais resolutivo:

Eu quando entrei disse logo: - Só faço um mandato. [...] Porque eu sabia que ia causar problemas a amigos meus – calculava – que não trabalhavam como eu próprio trabalhava. Portanto, estava a olhar para o lado e ver: - Que chatice, esse vai ter problema, aquele vai ter problema. Claro. (*Idem*)

Ele conseguiu realizar, durante o período que esteve à frente da provedoria do ouvinte, entre 2006 e 2008, um trabalho baseado no diálogo e numa análise profunda e justificada dos conteúdos.

Eu ia ouvir a opinião de outras pessoas, essa era a minha metodologia. Outros ouvintes, outros parceiros da comunicação, outros parceiros da indústria e do negócio. [...] Depois de ouvir todos os outros dirigia a questão ao destinatário – fosse o diretor de programas, fosse o realizador daquele programa específico – e, resumindo tudo, concluía com uma solução que eu próprio propunha. [...] Eu sou linguista de origem e fiz análise semiótica de alguns programas, à linguagem de alguns colegas meus. Sim, claro, está gravado. Coisas fantásticas. Foram séries de sete ou oito programas sobre o modo de falar do sujeito, que recusou responder a uma dúvida minha, acusando-me de eu estar a meter-me onde não devia e não sei o quê. [...] E sabes, era um jornalista de quem eu ainda gosto muito. Quando eu saí ele modificou radicalmente a maneira de trabalhar dele, para melhor [...]. (*Idem*).

Para José Nuno Martins, a característica da contundência, envolvendo uma postura mais afirmativa e didática, deve acompanhar o trabalho dos provedores do serviço público de comunicação. Isso porque, na visão dele, a figura tem uma grande importância na resolução de problemas e transformações de processos dentro das empresas.

Do ponto de vista do provedor propriamente dito tem as flutuações que cada um deles interpreta. Tem as batalhas que cada um deles tem que levar ou não levar. Eu diria que não se pode comparar. Eu creio que nenhum deles terá sido contundente como eu fui. [...] Só é provedor aquele que é reconhecido como provedor. [...] que tenha capacidade de afrontar, e de perguntar, e de definir. [...] Quer dizer, a conclusão não pode ser um parágrafo, tem que ser dois pelo menos. Ok, este diz A e este diz B – primeiro parágrafo. Segundo parágrafo: a resolução é C, por isto assim assado. Mas tem que ser uma resolução, tem que sair daquele

impasse, tem que haver uma proposta a sair daquele impasse, ou capacidade para fazer. Isto em relação ao jornalismo ou à forma de iluminar um ballet. (*Idem*).

Essa característica, que segundo ele é a sua principal marca, o diferencia de todos os outros que atuaram como Provedores na RTP:

A minha interpretação do provedor é que era preciso alterar as coisas, isto é, em boa verdade eu não creio que jamais voltasse a ter sido essa a perspectiva. Nunca foi bem essa a perspectiva do professor Paquete de Oliveira, muito menos seria a dos subsequentes provedores do espectador, e creio que, em boa verdade, nunca foi a perspectiva do Adelino Gomes, nem a perspectiva do Mário Figueiredo, nem a perspectiva da Paula Cordeiro, muito menos. [...] Esta é a grande diferença. Eles têm uma perspectiva, todos eles, uma perspectiva mais distante, menos de molhar as mãos na água. Todos, sem exceção. O próprio Adelino Gomes me surpreendeu com essa perspectiva macia, de amaciar. [...] eu acho que o trabalho tem que ser completo, e portanto, para ser completo, pode ter que entrar num campo de contundência. E eles todo evitaram essa contundência. (*Idem*).

Essa personalidade o fez também entrar em conflito com a Administração da empresa e com os próprios profissionais. Mas, para ele, o caráter resolutivo do ombudsman não deve ser negligenciado, ainda que isso gere conflitos na relação com os diversos atores:

Faz-me muita impressão realmente que as coisas não sejam bem feitas e não sejam profundas. Isto não se é conflitual por ser conflitual, é conflitual porque é a situação em si. É a mediação, como dizia muito acertadamente o [Paquete], está no meio entre duas partes e portanto tem que fazer a síntese. Se não faz a síntese – não há uma síntese positiva, negativa –, e sobretudo tem que haver um contributo de solução, porque às vezes a síntese não chega. [...] o público amolece, ao primeiro impacto amolece. Comigo não amoleceu. Mas por isso é que eu disse: “dois mandatos é demais”. Obviamente que a Administração, quando chegou ao fim, disse-me: - Ainda bem que você não quer continuar, porque nós também não queríamos que continuasse. [risos]. Mas está escrito logo no princípio: - Eu só estou aqui por um mandato. Já o Paquete não fez isso [...]. Logo a seguir a mim, houve quem quisesse outro provedor. Lá está, por isso é que eu te disse que mexi tudo o que podia mexer, porque nessa altura eu tinha muita influência, dado o trabalho que tinha feito. (*Idem*).

A influência de José Nuno Martins no ambiente da rádio e da televisão pública contribuiu para a contratação do jornalista Viriato Teles para atuar no Gabinete de Apoio aos Provedores (GAP). Também escritor, roteirista e poeta, Teles ainda é hoje o braço direito dos provedores da RTP e auxilia mais diretamente na produção dos programas de rádio. Na visão de Viriato Teles, José Nuno Martins

não teve o mandato renovado porque não foi convidado para tal, porque a administração achou que ele tivesse sido, se calhar, demasiado duro. E foi, se calhar, com algumas coisas. Não sei se poderia ter sido de outra maneira, ainda por cima o primeiro mandato, quer dizer, ele tinha que estabelecer um formato, não é, e dar um ar institucional, e portanto o programa até surpreendia algumas pessoas (o programa do primeiro provedor do ouvinte), porque era de um profissional de rádio com imensa experiência e muitos programas, e que era conhecido por ser particularmente afável, até, na maneira de estar na antena. (TELES, 2017, informação verbal).

Apesar dessa “dureza”, Viriato Teles opina que

o José Nuno é um tipo muito afável, com muita afabilidade. E no programa do provedor não deixava de ser afável, evidentemente, mas ele formalizava-se, digamos assim. O programa era um programa com um ar muito mais formal, muito mais institucional, a ponto de algumas pessoas, e até algumas pessoas cá dentro dizerem: - Eh pá, o programa está com um ar muito formal, muito pesado. [...] ele explicou: - Não, eu sei que pode estar demasiadamente formal, mas este não é um programa do José Nuno Martins, este é um programa do provedor. E este é o primeiro provedor, portanto temos que dar o peso institucional ao cargo do ponto de vista quer interno quer externo. É claro que hoje, por exemplo, os programas da Paula Cordeiro são muito diferentes, são muito mais descontraídos até. Mas essa descontração faz hoje sentido, se calhar não fazia há dez anos, não é? Justamente porque era preciso dar uma carga institucional, uma carga de seriedade, se quisermos pôr essa expressão, que uma certa ligeireza, ainda que aparente, não é, muitas vezes, o mais aconselhável para isso. Portanto, eu acho que foi uma boa opção. (*Idem*).

O nome apontado para ocupar o segundo mandato do Provedor do Ouvinte foi o de Adelino Gomes, também personalidade experiente da rádio pública portuguesa.

#### 6.2.2.2. Adelino Gomes (2008-2010)

Tido como uma das maiores referências do radiojornalismo português, Adelino Gomes deu os seus primeiros passos na profissão na Rádio Universidade, programa feito por estudantes na Emissora Nacional na década de 1970. Ele conta que começou esse estágio:

Através de um concurso, que foi anunciado na emissão diária (transmitida na Emissora 2, atual Antena 2). Ouvi que quem quisesse poderia candidatar-se e fui lá. Deram-me uns papéis com textos em prosa e em verso, muito difíceis de ler, coisas escritas pelo Aquilino Ribeiro – com regionalismos – tudo o que fosse complicado e exigisse que mostrássemos que tínhamos articulação, um bom timbre e a capacidade de ler palavras difíceis.<sup>139</sup>

À época o jovem Adelino era estudante de Direito e Filosofia na Universidade de Lisboa e acabou por largar os cursos para se dedicar às reportagens que fazia para a rádio. Foram 42 anos de experiência ativa no jornalismo, passando por diversos cargos, como locutor, repórter, diretor de informação e realizador de programas em importantes emissoras de rádio – como o Rádio Clube Português, a Rádio Renascença, a TSF, a Deutsche Welle e a Radiodifusão Portuguesa. Uma das suas reportagens mais famosas foi a cobertura da Revolução dos Cravos, ocorrida em 25 de abril de 1974, marco na queda do regime ditatorial. Também trabalhou como repórter de televisão na RTP a partir de 1975, atuando na cobertura internacional de guerras civis. Em 1989, foi um dos fundadores do jornal PÚBLICO, onde exerceu também a função de diretor-adjunto. Pertence a uma geração de jornalistas

---

<sup>139</sup> Trecho de depoimento disponível em: <https://www.cenjor.net/rec/2018/03/10/adelino-gomes-radio-universidade/>, acesso em 29 nov. 2018.

portugueses que vivenciaram tanto a imprensa controlada por um governo autoritário quanto um período de liberdade de opinião e publicação.

Voltou à academia depois de mais de 40 anos e concluiu o doutorado em Sociologia. Foi fundador de cursos em universidades portuguesas e na Guiné Bissau. É hoje pesquisador associado do ISCTE-IUL, mas, nas suas palavras: “eu não tenho um percurso acadêmico, eu sou um prático, eu sou um homem do terreno, como é o repórter, mas que sempre gostou de refletir sobre a profissão.”<sup>140</sup>. Esse arcabouço deu a Adelino Gomes a possibilidade e autoridade para atuar como Provedor do Ouvinte da RTP entre 2008 e 2010. Segundo Viriato Teles,

o Adelino [...] é uma pessoa da informação. Quando tinha questões que tinham a ver com informação, sendo eu além dele o único jornalista na função, a primeira pessoa que ele perguntava era a mim. Para ter mais uma opinião. Porque [...] são questões não lineares. Pronto, duas cabeças pensam melhor. Portanto, esse lado de “conselheiros informais” do provedor também acabamos por ter. (TELES, 2017, informação verbal).

Adelino Gomes analisa que esse perfil da prática da informação esteve presente na maioria das gestões dos Provedores do Ouvinte da RTP.

Dos cinco provedores da rádio, três eram jornalistas. O João Paulo e eu éramos jornalistas, o José Nuno foi um homem que era da realização, mas também tinha uma grande sensibilidade jornalística, o Mário Figueiredo passou também, pouco pela informação, mas tinha uma componente em que a informação tinha muita importância. (GOMES, 2017, informação verbal).

Apesar da boa relação com os profissionais com quem trabalhava diretamente, a sua gestão foi marcada por alguns conflitos. Isso, segundo ele, é natural da função e reflexo da própria cultura do jornalismo:

A maioria [dos profissionais] tem [reagido bem às observações], mas alguns eu tenho pena que não reajam bem. [...] Aquilo que eu acho que é mais importante nessa função é que na verdade nós profissionais que começamos há cerca de 40 anos [...], acostumados a falar e ninguém nos punha em causa, porque, coitadinhos, chegavam ao microfone para pedir um disco e às vezes nós os obrigávamos a dizer a frase, quer dizer, que era um anúncio, e pouco mais. E mesmo os profissionais da escrita o que davam aos seus leitores é escrever uma carta. Ora, pela primeira vez numa rádio em Portugal, e logo na rádio pública, as pessoas podem – com a sua voz, com as mensagens que mandam – fazer ouvir na própria estação de rádio os seus protestos, e obrigar os responsáveis a irem se justificar. [...] O ouvinte ganhou um novo poder, o poder de pelo menos fazer ouvir a sua voz na própria estação que ele acha que violou os seus deveres. E isso do meu ponto de vista é muito importante, mesmo que não se consiga mais, e devia conseguir.<sup>141</sup>

---

<sup>140</sup> Trecho de depoimento disponível em: <https://arquivos.rtp.pt/conteudos/no-ar-episodio-11/>, acesso em 29 nov. 2018.

<sup>141</sup> Trecho de depoimento disponível em: <https://arquivos.rtp.pt/conteudos/no-ar-episodio-11/>, acesso em 29 nov. 2018.

Adelino Gomes acredita que o foco dos ombudsmen deve estar nos conteúdos emitidos e, no caso do rádio, deve representar uma voz do ouvinte dentro das estações:

O Provedor do Ouvinte [da RTP] é uma espécie de instância a quem o ouvinte pode recorrer quando ouve alguma coisa nas sete estações da rádio pública e sente que aquilo não foi bem feito, aquilo não veio a tempo, aquilo veio atrasado. [...] as suas competências dizem respeito aos conteúdos. No fundo também aquilo que para o ouvinte pode ter sido uma fuga, por exemplo, às obrigações e à missão do serviço público. [...] Não é os olhos e os ouvidos do ouvinte, mas é uma espécie de advogado – nalguns países chama-se assim, o advogado do ouvinte junto dos profissionais –, que transmite aos profissionais e aos responsáveis as ilusões, as irritações ou até os elogios do ouvinte.<sup>142</sup>

Esse papel de advogado, no entanto, na visão dele, não significa dar sempre a razão para o público, uma vez que

realmente a componente maioritária é de representação. Ele faz mediação, mas a mediação é em nome do ouvinte, ele está lá em nome do ouvinte. [...] Ele não vai responder lamentos do diretor do programa e nem dos jornalistas, dá é voz ao jornalista que explique ao ouvinte que não entendeu [...]. Ou o ouvinte que não tem razão, pode também acontecer isso, [...] e posso me pronunciar e ser até juiz. Embora não seja a função, não é dar a razão, mas aquilo que sejam processos técnicos, processos de produção jornalística, isso é absolutamente essencial para decodificação das mensagens, e por isso acho que é uma instância de literacia absolutamente essencial.” (GOMES, 2017, informação verbal).

É nesse sentido que o papel pedagógico, na visão de Adelino Gomes, tem extrema relevância na atuação dos ombudsmen, já que

o provedor é uma instância de literacia midiática por excelência. O provedor tem por função exatamente ajudar os ouvintes a melhor aproveitarem as mensagens radiofônicas, televisivas, as notícias escritas que lhe chegam. A pensarem de forma crítica. Mas aí é entenderem também o processo, por isso que o provedor tem essa função, ao mesmo tempo é uma espécie de instância, é ouvidor mas não é ouvidor, isso que eu gosto mais do provedor, porque é um pouco mais que o ouvidor e também não é só defensor do público, como dizem os hispânicos. Não é só defensor, ele pode estar contra os ouvintes. (*Idem*).

Adelino Gomes também cita alguns riscos e desafios inerentes à figura do provedor, principalmente no que diz respeito ao impacto que pode ter nas empresas:

O que é que me garante que você não seja uma espécie de ingênuo útil? Isto é, alguém que se vem aqui apresentar como o defensor do ouvinte, e o defensor da qualidade dentro da empresa, mas que, na verdade, por um simples facto de existir, é tão vantajoso para empresa que assim diz que tem controle, e ainda por cima um controle independente, e ainda por cima pra alguém que vem de fora. [...] você pode denunciar, mas não pode obrigar, não pode dar ordens, não pode impor. Nesse sentido a empresa pode se aproveitar como uma espécie de embelezamento, de maquilhagem, não é? De aparecer para tua opinião pública como uma empresa tão democrática que até tem, semanalmente, alguém que a critica porque que depois os efeitos são praticamente nulos... Só se os ouvintes se levantassem todos e você fizesse manifestações todas as semanas. Mas mesmo assim não poderia impor nada. Portanto, digamos que a independência é o máximo possível, a

---

<sup>142</sup> *Idem*

eficácia da utilização, do funcionamento prático dessa independência é bastante aquém daquilo que seria desejado. (*Idem*).

O provedor, na visão dele, poderia passar inclusive pelo risco de ser encarado como alguém que está ali para atuar como um relações públicas, fazendo *marketing* para a empresa.

É uma tentação que existe, mas é uma tentação que pode ser contrariada, e pode ser contrariada sem necessidade de atos heroicos por parte do provedor, porque é uma tentação que não está prevista na lei e, portanto, os provedores têm a lei do seu lado. (*Idem*)

Assim como José Nuno Martins, Adelino Gomes optou desde o princípio pela realização de apenas um mandato como provedor:

Foi uma decisão que eu tomei antes do primeiro mandato, foi como uma espécie de obrigar a mim próprio a não fazer as minhas crônicas, a não exercer o meu mandato pensando em agradar alguém para fazer um segundo mandato, isto é, antes de eu ser capturado por alguma vontade de exercer o segundo mandato eu disse publicamente, perante o Conselho de Opinião: - Eu só vou exercer um mandato. Podia, eventualmente, no final ter rodeado isso, mas para mim isso era importante, porque eu assim estava a ser o mais independente possível, perante de mim próprio, perante de qualquer tentação que tivesse. (*Idem*).

Ao chegar ao final do primeiro mandato a decisão foi confirmada, somada a indisposições que teve com a direção de programas da RDP. Ele justifica a sua saída:

A certa altura pensei em ir embora porque, se calhar, eu próprio que já era mais velho que eles todos, estava com incapacidade de compreender as novas gerações. [...] Dois anos são tempo suficiente [...]. Talvez quatro seja melhor pra quem venha de fora, mas eu estava dentro da rádio, tinha sido diretor uma década antes e, portanto, eu não precisava aprender os métodos, talvez o que houvesse em mim, eu próprio estivesse a cristalizar, defendendo uma rádio que precisasse ser modernizada. Eu não saí de lá com mágoas nesse sentido, mas, sobretudo, eu próprio com medo do meu poder estar a me domesticar, ou a ser seduzido por mais dois anos [...]. Eram dois anos de combate por uma ideia que eu tinha. (*Idem*)

Ainda com relação às funções que exerce o provedor da RTP, Gomes acredita que a figura pode ter ainda mais responsabilidades para que seja mais eficaz. Nesse sentido, cita a importância de se ter um acompanhamento constante do conteúdo produzido pelos veículos da empresa.

Para mim, a eficácia do provedor seria ganhada, aumentada extraordinariamente, se o provedor tivesse obrigação de acompanhar as várias antenas, da forma que entendesse mais apropriada que é fazer uma crítica independente do que está a ouvir. (*Idem*).

Adelino Gomes cita, em seu último relatório, mágoas que teve enquanto atuou como provedor da RTP. A mais marcante para ele foi a extinção do programa *Lugar ao Sul*, programa conduzido pelo jornalista Rafael Correia durante quase 30 anos na RTP e que teve a sua última emissão no dia 1º de agosto de 2009. O programa teve fim por uma questão contratual, já que Rafael Correia, que era funcionário público da empresa e deveria se

aposentar por estar completando 70 anos, não teria mais condições de continuar com o programa, a não ser que fosse oferecido a ele outro tipo de contrato. Adelino Gomes, buscou mediar a questão a fim de que o programa continuasse no ar.

E é uma mágoa que se mantém até hoje, porque eu batalhei, convencido de que estava a defender um produto, como eles agora gostam de dizer, um programa que é um programa histórico dentro da empresa, e era aquele que mais claramente cumpria os objetivos do serviço público nas suas várias componentes. Não apenas na qualidade, não apenas no impacto junto das audiências – que era um programa amado pelas audiências, era um programa considerado várias vezes premiado, inclusive por mim quando participei de algum júri. E antes de pensar alguma vez de ir pra lá [para a RTP], [...] eu fora da rádio, no jornal em que trabalhei, escrevi várias coisas sobre aquilo. Então era um programa que dava prestígio à estação. E depois, respondia a outras questões que estão condicionadas no serviço público como, por exemplo, fazer a coesão nacional, fazer a ligação, dar a conhecer, num país que mesmo pequeno é tão diverso, dar a conhecer as comunidades, preservava o património, imaterial e material também, quer dizer, *Lugar Ao Sul* era o sul do país, e nomeadamente uma região como o Alentejo, que é uma região pobre, uma região esquecida, não é? Ele mostrava o património cultural, gastronómico, musical, sociológico, todos os níveis, tanto do plano cultural, plano social, tudo isso era ali. [...] Aquele era o programa que, para mim, representava o ideal do serviço público. Como é que esse programa acaba? (*Idem*).

As outras mágoas se relacionavam com outras questões ligadas à programação e procedimentos das estações, e uma delas ao formato do *Em Nome do Ouvinte*. Na visão do ex-provedor, seria mais interessante que o programa pudesse ser substituído por inserções breves durante a programação das emissoras.

Penso que há vantagens para a linguagem radiofónica – e portanto, para os ouvintes – na minha proposta de substituição do actual programa semanal por intervenções mais breves e diferenciadas por canais. A exigência legal de transmissão de um programa semanal de 15 minutos de duração (“no mínimo”) em cada uma das sete estações da RDP tem duas consequências principais: o programa não pode ser apresentado nas horas de maior audiência, por manifesta incompatibilidade com a dinâmica radiofónica própria desses períodos. Ao contrário, um novo formato, mais flexível, permitiria abordagens casuísticas, em diálogo e eventualmente em directo com o pivot/animador/apresentador de períodos horários determinados diferenciadamente em cada um dos canais, em função das questões levantadas. Tal formato, mais dúctil, adaptar-se-ia assim às características e exigências dos públicos e períodos horários de cada estação e teria durações mais ou menos prolongadas em função do tema, da hora e da grelha radiofónica em causa. (GOMES, 2009, p. 82).

Sobre essas mágoas, Adelino Gomes faz uma reflexão:

Acho que é inevitável, e é bom até sairmos com algumas mágoas, porque isso é sinal de que houve uma dinâmica. [...] Eu acredito que, na vida das comunidades, como na vida das pessoas, há momentos de triunfo e a momentos de derrota. E não é por causa disso que a gente para e se sente derrotado, e não é por causa disso que devemos nos estabelecer sentindo-nos sempre vencedores. [...] Eu acho que é inerente a todas as coisas terem prós e contras, não há nada que não tenha contras, embora possa ter mais prós, e não há nada que tenha só contra porque pode haver alguns prós. Tudo depende da pessoa, de quem está no momento, e tudo depende de um conjunto de arranjos, portanto não me preocupa isso [...]. Na verdade, o que me parece essencial, é nós pesarmos, entre os prós e contras, pra onde a balança

vai. Se a balança for mais para os prós então vale a pena explorar essas questões. Quando eu escrevi as mágoas com que saio foi ainda uma forma de eu procurar, de algum modo, chamar atenção. O serviço público pode continuar, o que é importante é que outros provedores continuem também a defender aquilo que ganham e, por outro lado, conquistar a consciência dos próprios programadores e trabalhadores. (GOMES, 2017, informação verbal).

Ao término do mandato de Adelino Gomes, outros experientes profissionais da rádio foram convidados para ocupar o cargo, convite que foi aceito por Mário Figueiredo.

### 6.2.2.3. Mário Figueiredo (2010-2012)

Tendo passado também pela imprensa escrita e pela televisão, Mário Figueiredo se considera um homem do rádio e um grande defensor da comunicação pública (FIGUEIREDO, 2011, p. 3). Na área acadêmica, possui experiência de mais de 20 anos lecionando matérias na área da Sociologia e das Teorias da Comunicação. Graduado em Ciências da Comunicação pela Universidade Nova de Lisboa, começou cedo a sua carreira como radialista em rádios clubes nos Açores e em Angola, mas foi apenas em 1974, após a abertura permitida pela Revolução dos Cravos, é que começou a atuar na radiodifusão pública. Na primeira edição que produziu do programa *Em Nome do Ouvinte*, ele conta:

Quando em 1974 entrei para a Emissora Nacional, para o então Serviço Público de Radiodifusão, tive o privilégio de ter contactado com alguns mestres: recorde Maria Leonor, D. João da Câmara, Fernando Curado Ribeiro. Foram eles, e alguns outros, que me iniciaram na prática, no gosto e no respeito pelo Serviço Público de Rádio. Primeiro em Estágio no então Programa 2, hoje Antena 2; depois, no Programa 1 da E.N. [Emissora Nacional] (era assim que se designava antes de se ter tornado Antena 1), com um trabalho já diário de locução, e mais tarde de realização, e a aprendizagem com dois outros mestres: Igrejas Caeiro e Maria Júlia Guerra. Mais tarde, e já que me pus a ‘folhear memórias’ e a lembrar alguns mestres que me ensinaram as virtualidades do Serviço Público, tenho ainda de fazer duas outras referências: Estrela Serrano e, principalmente, José Manuel Nunes. (*Idem*, 2011, p. 52).

Desde então, Mário Figueiredo atuou em diversos programas da RDP, principalmente aqueles com temática cultural e artística, chegando a exercer, entre 1997 e 1998, o cargo de diretor-adjunto da Antena 2, aposentando-se antecipadamente da rádio e passando a apresentar e gerir programas na televisão. Em 2010 foi convidado para exercer o cargo de Provedor do Ouvinte da RTP, convite respaldado pelos membros do Conselho de Opinião de “forma muito expressiva”<sup>143</sup>.

---

<sup>143</sup> Conforme relata a matéria do PÚBLICO de 08/06/2010, intitulada “Mário Figueiredo eleito novo Provedor do Ouvinte da rádio pública”. Disponível em: <https://www.publico.pt/2010/06/08/portugal/noticia/mario-figueiredo-eleito-novo-provedor-do-ouvinte-da-radio-publica-1441127#gs.uM4TdILt>. Acesso em: 08 fev. 2019.

Digamos que ser convidado para provedor foi assim uma espécie de cereja no topo do bolo, portanto era o culminar da carreira, como deve ser. [...] Digamos que foi um mandato normal porque ainda por cima eu sucedia a dois companheiros que prezo [...], portanto achava que era uma continuidade lógica até no final do primeiro ano. (*Idem*, 2017, informação verbal).

Nesse sentido, ele elogia o trabalho realizado pelos seus antecessores no cargo e reconhece a contribuição que deram ao estruturar a função na RTP:

Sucedo a Adelino Gomes, que terminou um mandato que exerceu da forma que facilmente se reconhece: com grande competência, seriedade, rigor e exigência cultural. Ambos sucedemos ao ‘histórico’ José Nuno Martins que soube, com notável coragem e determinação, desbravar o caminho que agora estou a iniciar. São responsabilidades que não esqueço e não enjeito. (*Idem*, 2011, p. 52).

Para ele, há diferenças no modo em que cada um atuou, mas o trabalho dos antecessores foi essencial para pavimentar a estrada que ele também ajudou a construir:

O José Nuno Martins teve a vantagem de ser o precursor. Ele fez a exploração do terreno. Nunca tinha havido. E teve uma atividade muito importante. O Adelino, pela seriedade e pelo respeito que as pessoas justamente lhe atribuem, era uma voz com um peso muito importante. Eu fui aquela vara agitada no deserto como São João Batista. Depois, até acho natural, a minha substituta (e tinha de ser) era uma catedrática, muito nova, mas que tinha que ser alguém que, não sendo da rádio – tinha feito um percurso, tenha feito uns programas numa rádio, mas estava muito mais ligada à investigação do que à atividade profissional –, era a medida certa para trazer a bonança depois de tempestade que eu tinha gerado. (*Idem*, 2017, informação verbal).

Essa continuidade do trabalho foi acompanhada por uma dificuldade de comunicação com a Administração, segundo ele. Nas suas palavras essa relação poderia ser resumida por “não houve quaisquer contactos” (*Idem*, 2012, p. 22). Nos seus relatórios, referentes às atividades realizadas em 2010 e 2011, ele explica que e não houve, por parte da Administração da RTP, iniciativa de diálogo com o Provedor, e que inclusive não contou com nenhum ato na ocasião da sua posse no cargo que lhe permitisse ser apresentado aos responsáveis pela gestão da empresa.

Considerando que essas relações existiram, e de forma regular, com as anteriores administrações e os então Provedores, visando uma conveniente troca de impressões e informações, que a ter acontecido, por certo teria permitido a elevação dos discursos, nomeadamente dos meus, e a antecipação do esclarecimento de alguns equívocos, parece-me que devo desenvolver um pouco mais este tema. (*Ibidem*).

Mário Figueiredo ainda queixa-se do fato de a Administração ter alocado, em 2011, o Gabinete de Apoio aos Provedores (GAP) na estrutura diretiva da empresa, o que gerou protesto conjunto dele e do então Provedor do Telespectador, Paquete de Oliveira. Sobre essa postura do Conselho de Administração, ele critica:

parece-me legítimo inferir que se considera os Provedores como uma espécie de figura decorativa, só tolerável porque a Lei a isso obriga. Isto não obstante a

justificação frequentemente repetida de que só se opta por este tipo de distanciamento com a preocupação de salvaguardar a sua independência. (*Idem*, p. 23).

De acordo com Figueiredo, essa alegada falta de interesse da Administração da empresa com a figura do Provedor também foi demonstrada em casos concretos que geraram demandas por parte dos ouvintes. Um deles foi a suspensão, em janeiro de 2012, do programa *Este Tempo*, que emitia crônicas sobre acontecimentos cotidianos e ia ao ar na Antena 1 desde janeiro de 2010. De acordo com os seus realizadores, o programa foi retirado do ar por causa de uma crônica<sup>144</sup> do jornalista Pedro Rosa Mendes, exibida no dia 18 de janeiro de 2012, que criticava uma cobertura feita pela RTP em Luanda, onde se viam autoridades portuguesas ao lado de representantes do regime angolano. A informação de que o programa tivesse sido cancelado por esse motivo foi confirmada pelo ex-diretor adjunto de informação da RDP e negada pelo então diretor de programação da RDP e pelo então diretor de informação da Antena 1<sup>145</sup>. O debate gerou a produção de cinco edições do *Em Nome do Ouvinte* exclusivas sobre a questão<sup>146</sup>.

No entanto, o caso em que mais se empenhou foi o da decisão da RTP em extinguir as emissões em Ondas Curtas da empresa<sup>147</sup>. Em 1º de junho de 2011 o Conselho de Administração da RTP resolveu suspender todas as emissões desse tipo da empresa, justificando que cada vez menos ouvintes utilizavam esse canal para receber o conteúdo e alegando a intenção de reduzir custos. Sobre esse tema o Provedor dedicou pelo menos doze edições do programa *Em Nome do Ouvinte*, em que ouviu diversos atores ligados à questão e fez reflexões sobre o assunto<sup>148</sup>. Mário Figueiredo defende que a extinção desse tipo de serviço fere o próprio contrato de concessão do serviço público de radiodifusão português,

---

<sup>144</sup> Disponível em: <https://www.rtp.pt/play/p520/e70237/este-tempo>, acesso em: 08 fev. 2019.

<sup>145</sup> Como mostra a matéria publicada no portal Meios & Publicidade em 22/02/2012, intitulada “Ricardo Alexandre diz que suspensão de este tempo se deveu a crónica de Rosa Mendes”. Disponível em: <http://www.meiosepublicidade.pt/2012/02/ricardo-alexandre-diz-que-suspensao-de-este-tempo-se-deveu-a-chronica-de-rosa-mendes/>, acesso em: 08 fev. 2019.

<sup>146</sup> Edições veiculadas entre 10/02/2012 e 09/03/2012, disponíveis em: <https://www.rtp.pt/play/p546/em-nome-do-ouvinte-iii>, acesso em: 08 fev. 2019.

<sup>147</sup> Ondas Curtas (OC) são emissões de radiodifusão que permitem alcançar longas distâncias. As emissões em OC da RDP Internacional alcançavam ouvintes de territórios intercontinentais, como África, Estados Unidos e Brasil.

<sup>148</sup> Edições veiculadas em: 29/04/2011, 06/05/2011, 13/05/2011, 01/07/2011, 08/07/2011, 22/07/2011, 29/07/2011, 30/09/2011, 07/10/2011, 14/10/2011, 28/10/2011 e 04/11/2011. Disponíveis em: <https://www.rtp.pt/play/p546/em-nome-do-ouvinte-iii>, acesso em: 08 fev. 2019.

uma vez que a ação prejudica a universalidade do sistema. Para ele, acabar com a emissão em Ondas Curtas:

Não era o interesse dos serviços públicos dos emigrantes, era um interesse meramente econômico e financeiro vender aqueles terrenos. [...] Sendo nós obrigados pela legislação a ter um programa semanal, eu fui veiculando através do programa as reclamações que tinha dos ouvintes – porque começaram a aperceber-se que alguma coisa ia acontecer, e eu próprio o disse – e começaram a protestar, a mandar mensagens, e-mails e tal. [...] eu desmenti o Ministro [dos Assuntos Parlamentares, Miguel Relvas] e desmenti o Presidente do Conselho de Administração [Guilherme Costa], dizendo que não era nada disso e dizendo que a desculpa que eles apresentavam que a onda curta poderia ser substituída pela internet era um perfeito absurdo porque a Onda Curta em Portugal tinha um peso desde a criação da Emissora Nacional, um peso muito grande porque tendo nós o fluxo migratório que tivemos e que ainda temos infelizmente por outra ordem de razões, e que ela era nosso efetivo e afetivo de ligação à pátria, portanto a onda curta era muito importante. (*Idem*, 2017, informação verbal).

Após ter gerado alguma repercussão na mídia, o assunto continuou a ser tratado nos programas do Provedor. Mário Figueiredo relata que isso gerou insatisfação por parte da Administração da empresa:

O programa estava a ser transmitido e eu ia a sair das instalações, ia para casa, e recebo um telefonema, dele, Presidente [do Conselho de Administração da RTP], a dizer: - Eu estou muito descontente com aquilo que o senhor está a dizer e eu exijo ir ao seu programa explicar. E eu disse: - Não, não! O senhor não exige, mas es estou a convidá-lo. A gravação é no dia tantos. [...] É claro que não foi [...]. (*Idem*).

Uma das ações de Mário Figueiredo à frente do cargo foi a de tentar instalar um sistema de gravação de chamadas por voz, com o intuito de registrar as demandas que chegavam por via telefônica. Apesar da iniciativa, os aparelhos para que esse instrumento funcionasse nunca foram postos em ação.

Chegamos a instalar um aparelhómetro que nunca funcionou. Eu achava, e se calhar ainda acho, que a opinião, ainda que seja pouco elaborada de alguém que ouve alguma coisa que não gosta [...], mas que não é de ignorar o ouvinte que tem vontade que acabou de ouvir alguma coisa e ligar para lá logo. [...] A elaboração seria feita a *posteriori*. Estranhamente durante os dois anos que lá estive não consegui meter a mal falada da máquina a trabalhar. E era um sistema da rádio que eu achava ter uma funcionalidade, ainda por cima com o que os sistemas digitais já prometem, e na altura já prometiam. Pôr aquilo a funcionar durante a noite e de manhã estava lá alguém a ouvir ou ia ouvir eu. Mas não consegui colocar a máquina a trabalhar. (*Idem*).

Com relação aos formatos do programa *Em Nome do Ouvinte*, ele acredita que os 15 minutos semanais são insuficientes para tratar com profundidade:

Do meu ponto de vista, e penso que os meus anteriores colegas no mandato eram da mesma opinião, seria muito mais conveniente que o programa tivesse 55 minutos, que é um tempo útil, e fosse um programa mensal, onde até esteticamente o programa poderia ser trabalhado de outra forma onde se pudessem abordar as questões com outra profundidade que não se faz com 15 minutos. [...] Fazer um programa de 15 minutos todas as semanas [...] se é relativamente fácil para quem

é já profissional da rádio na circunstância, mas se em qualquer situação futura for para lá alguém que não percebe nada da rádio, mas foi indigitado como provedor, é complicado. (*Idem*).

Na visão dele, uma opção para que o programa se encaixasse melhor na grade seria fazer “intervenções pontuais de três minutos, quatro minutos a seguir ao noticiário qualquer de um dia combinado. Era uma coisa uma factual, incisiva, num horário que seria muito mais eficaz.” (*Idem*). Outro problema que ele destaca em relação ao programa é a estrutura para produzi-lo. De acordo com ele, no caso dos Provedores do Telespectador esse problema foi sanado com a contratação externa de profissionais, mas no caso da rádio “não há o apoio logístico aos provedores que permita, quer investigar, quer depois investir em termos de execução do programa.” (*Idem*). Mesmo com esses problemas, Mário Figueiredo acredita que o espaço na programação é uma importante ferramenta, principalmente para que o Provedor dê visibilidade aos temas pautados pelas demandas:

O Programa é importante sim, mesmo da forma como está. Se não existisse não tinha acontecido aquilo que aconteceu. [...] Se não tivesse programa na rádio, se o provedor não tivesse o seu espaço onde podia fazer apelo também à opinião pública, [em relação ao problema das Ondas Curtas], isto não teria tido a repercussão que teve. (*Idem*).

Sobre o perfil dos profissionais que exercem o cargo de provedor, Mário Figueiredo considera que a experiência e a credibilidade frente ao público são fatores que fortalecem a atuação da figura.

A agressividade não é necessária, mas é muito mais importante que seja uma figura respeitada que a opinião pública considere e que não precisa de ser, de forma nenhuma, uma figura vetusta e velha, como era o nosso caso [dele e dos antecessores na função]. Pode ser um jovem, pode perfeitamente ser um jovem, desde que preencha este requisito fundamental, que é trabalho feito e reconhecimento. Não precisa de ser um dinossauro. (*Idem*).

Para ele, ao mesmo tempo que a função exige um viés pedagógico em relação, não só aos profissionais, mas também no diálogo com o público,

se o provedor puder ir mostrando aos ouvintes que para além daquilo que eles acham que está mal também há bons exemplos – exemplos de boas práticas no exercício da informação, ou no exercício dos programas, da estética radiofônica – eu acho que o provedor também tem a obrigação de o ir fazendo nessa tarefa pedagógica de dizer ao ouvinte: - Já estamos a caminhar num sentido. Claro que isso não se pode parar, a tendência será sempre a melhorar. (FIGUEIREDO, 2010, informação verbal).

Além disso, ele reitera que é uma função solitária por natureza, já que deve ser independente, mas que também exige uma grande responsabilidade:

Não é uma tarefa fácil [a do provedor]. Porque para já é uma tarefa muito solitária. [...] Eu não reporto a ninguém em termos institucionais. Diz a legislação que só por invalidez, por morte ou por renúncia minha. Portanto, não há ninguém que me possa tirar daqui, e se calhar – não quer dizer que isso tenha sido feito, mas não

deixa de ser possível – eu se achar que a direção de programas tem um exercício tão mau como consequência de uma Administração que é tão péssima a gerir (claro que isso é tudo hipotético), eu até publicamente, já que tenho um programa a meu dispor, poderia aconselhar – tal como o provedor do telespectador – a que as direções fossem demitidas e a Administração se fosse embora, ficando eu impune neste lugar. Isso cria um sentido de responsabilidade tremenda, que é: por um lado uma solidão, de se estar sozinho; de se reportar só anualmente com um relatório que se espera que seja lido pela Alta Autoridade e mais nada. [...] Essa independência é gratificante, por um lado, mas por outro lado é um peso tremendo, é como andar como um *dá-as-costas*. (*Idem*).

A relação conturbada que ficou estabelecida entre a Administração da RTP e Mário Figueiredo, principalmente por causa das enfáticas críticas do Provedor sobre a decisão da empresa de silenciar a emissão em Ondas Curtas, contribuiu que o seu mandato não fosse renovado. Findo o mandato, em maio de 2012 o Conselho de Administração indigitou o nome de Paula Cordeiro para substituí-lo no cargo.

#### 6.2.2.4. Paula Cordeiro (2012-2016)

Paula Isabel dos Santos Cordeiro Mendes foi a profissional mais jovem e única mulher a ter ocupado o cargo de Provedora da RTP até o momento. Iniciou a sua carreira na rádio e sempre se dedicou a estudar o meio. É graduada em Comunicação Social pela Universidade Técnica de Lisboa (atual Ulisboa) e possui mestrado e doutorado pela Universidade NOVA de Lisboa (UNL), tendo sido pioneira em especializar-se no assunto em Portugal, como conta:

Eu comecei por trabalhar na rádio e depois passei para o meio académico, para ensinar e para criar rádios na universidade. Estive na Universidade do Algarve, eles lançaram e montaram rádio universitária e eu o que fazia era lecionar dentro das disciplinas, ensinava rádio utilizando os estúdios da rádio. E no fundo o que eu fiz foi passar da profissão para a reflexão sobre a prática profissional. E acho que, um pouco de forma casual, me tornei a primeira investigadora dedicada exclusivamente à rádio em Portugal. (CORDEIRO, 2015, informação verbal).

O seu contato com a rádio e com a educação vem desde a graduação, quando, ainda estudante, criou uma rádio em uma escola secundária a partir de oficinas com os alunos. Desde então começou a se dedicar com mais afinco aos estudos do meio, atuando como docente e coordenadora de centros de investigação como o Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Ulisboa. Sempre ligada também ao universo digital, criou *blogs* e *podcasts* com temáticas voltadas para a vida cotidiana e as questões de gênero. Atualmente administra o portal *Urbanista*<sup>149</sup>, que define como um *digital hub*, “ponto de reunião de

---

<sup>149</sup> Disponível em: <http://www.urbanista.biz/>, acesso em: 09 fev. 2019.

diferentes conteúdos de carácter multimédia”<sup>150</sup>. É também embaixadora em Portugal do *Body Image Moviment*<sup>151</sup>, movimento internacional que busca quebrar paradigmas relacionados à estética do corpo feminino. Para ela, toda essa experiência conflui com o trabalho que realizou como Provedora do Ouvinte da RTP:

O meu percurso tem sido sempre ligado à comunicação. Na rádio, ao longo dos últimos 18 anos, fiz um pouco de tudo. Da produção e realização de programas, ao ensino da rádio e à consultoria, quer com operadores nacionais, quer com empresas internacionais. Nos últimos anos tenho estado a tentar consolidar este percurso, combinando o ensino, a investigação e a prática de rádio, entendendo a prática no acto de fazer rádio e produzir programas, como na análise das rotinas profissionais, para introduzir alterações ou melhorias, através de actividade de consultoria. (CORDEIRO, 2013, p. 3).

Ela revela que o seu perfil diferenciado em relação aos seus antecessores (principalmente por ser mulher, jovem e com menos experiência na prática da rádio pública) traz contribuições ao exercício da função, mas que também gera críticas diversas:

Se, por um lado, os aspectos que mais me diferenciam dos anteriores Provedores são habitualmente interpretados como uma vantagem, nomeadamente o género e a idade, pelo reconhecimento que lhes está associado, bem como visão e dinâmica que posso imprimir às minhas acções, por outro, bem sei que muito provavelmente tem, também, criado alguns anticorpos em relação à figura do provedor, e críticas à minha postura e actuação. Contudo, do ponto de vista da instituição, relação com a sua estrutura e profissionais, tenho sentido apoio na realização das actividades que proponho, especialmente ao nível da colaboração das diferentes direcções e profissionais, para a realização do programa *Em Nome do Ouvinte*, facto que me leva a relativizar posturas menos construtivas em relação à acção da Provedora do Ouvinte. (CORDEIRO, 2014, p. 3).

Paula Cordeiro é também autora dos livros: *A Rádio e as Indústrias Culturais* (2010), que apresenta reflexões sobre o desenvolvimento da rádio contemporânea como modelo negócio; e *Impressão Digital* (2016), que compila artigos publicados pela autora sobre a intersecção entre rádio e o meio digital, área em que se especializou. Sobre a sua experiência e o convite para exercer a função de Provedora do Ouvinte na RTP, ela diz que o seu perfil apresenta aspectos práticos e teóricos, o que contribui para o cargo.

Eu tenho feito sempre uma ligação entre aquilo que é o meio profissional, a prática cotidiana com aquilo que é uma reflexão mais teórica e académica relativa à rádio e tem sido isso o que me tem diferenciado. E foi isso que me trouxe aqui à RTP, porque, não só fui a primeira pessoa no país a doutorar-se com uma tese especificamente sobre a programação radiofónica, e no fundo também de gestão em desenvolvimento do modelo de programação da rádio, mas por tudo que já estava para trás e pelo trabalho que fui desenvolvendo ao longo do tempo, acho que foi por isso que me convidaram. (CORDEIRO, 2015, informação verbal).

---

<sup>150</sup> Trecho de entrevista disponível em: <https://www.vip.pt/paula-cordeiro-usem-um-sutia-confortavel-e-vao-luta>, acesso em: 09 fev. 2019.

<sup>151</sup> Disponível em: <https://bodyimagemovement.com/>, acesso em: 09 fev. 2019.

Assim, no dia 20 de junho de 2012 o Conselho de Opinião da RTP aprovou, com onze votos a favor, nove contra e duas abstenções, o nome de Paula Cordeiro para ocupar o cargo de Provedora do Ouvinte. Em junho de 2014 o CO aprovou a recondução do mandato da Provedora, que, então, atuou no cargo por mais dois anos. No seu último relatório, referente às atividades de 2015, ela relata que a atuação de quatro anos como Provedora a fez conhecer melhor os meandros da comunicação pública:

Até 2012 conhecia a RTP a partir do exterior. Do que se dizia ou escrevia, do que me diziam e do que existia, documentado, sobre a empresa. Não se conhece uma organização dessa forma mas, também, não a ficamos a conhecer em quatro anos, menos ainda num mandato que, à partida, tem um período definido de dois anos. A renovação do mandato permite-me, hoje, compreender micro-fenómenos que, de outra forma, ignoraria. Com o tempo, pessoas e acontecimentos que separam o dia em que assumi esta missão de representar os ouvintes da rádio pública e a redacção deste relatório, atrevo-me a afirmar que consigo entender, um pouco melhor, a RTP, suas idiossincrasias e características que fazem desta, uma empresa única no sector da comunicação social em Portugal. (CORDEIRO, 2016, p. 30).

Em entrevista para esta tese, em 2015, ela destaca três ações prioritárias exercidas durante os seus mandatos:

o programa do rádio, porque faz a ligação com os ouvintes, porque chama a atenção de uma série de fatores, que, de outra forma, poderiam ficar esquecidos pela urgência dos temas do cotidiano, pelas práticas profissionais que sobrepõem a autocritica e a autorreflexão sobre aquilo que andamos a fazer; depois, a relação com os próprios profissionais, contribuindo para levantar questões, que normalmente não são muito discutidas e contribuindo, de certa forma, para um trabalho também de autorreflexão; e com o público em geral, não apenas o público da rádio mas com o público em geral, através de intervenções públicas o mais diversificadas possível, chamando a atenção para a existência do Provedor, [...] e no fundo a pedagogia da rádio, para levar a palavra sobre aquilo que é rádio e como é que se faz a rádio. (CORDEIRO, 2015, informação verbal).

No seu primeiro relatório como Provedora ela explicita a importância da veiculação das edições do programa *Em Nome do Ouvinte*:

No meu entender, o Provedor do Ouvinte deverá dar atenção a todas as queixas e sugestões dos ouvintes, actuando, publicamente, através do programa semanal, *Em Nome do Ouvinte*. É minha intenção que se assuma como um ponto de encontro entre ouvintes e profissionais. Será, portanto, um espaço mediado por mim, enquanto provedora, para procurar analisar a relação entre aquilo de que os ouvintes se queixam e a prática profissional. Mas, também, para reflectir sobre as sugestões e ideias que os ouvintes nos fazem chegar, reservando para este programa os temas mais complexos ou que suscitam intervenções diversas, tentando, sempre, procurar, junto dos profissionais da rádio pública, perceber de que forma podem, essas sugestões e críticas construtivas, contribuir para melhorar o serviço público de rádio, para o tornar cada vez mais próximo de cada ouvinte. (CORDEIRO, 2013, p. 17).

Para ela, a pedagogia intrínseca à função envolve não apenas estimular reflexões sobre os processos midiáticos, mas fomentar, no público e nos profissionais, noções que estão relacionadas com a construção da cidadania:

Muito honestamente, eu acho que o maior desafio que existe, quer para mim, quer para o provedor do telespectador, não tem a ver com o nosso papel enquanto provedor, tem a ver com uma questão mais abrangente do ponto de vista cultural, que é um exercício de cidadania, que nem sempre é exacerbado no nosso país. [...] No fundo o trabalho do provedor é um trabalho pedagógico: tem que ser extremamente isento, tem que conseguir ser também muito objetivo, porque de outra forma não consegue fazer uma análise. [...] Eu acho que o nosso trabalho é muito analítico, muito de pesar os dois lados da questão: a crítica que chega do ouvinte e a perspectiva de quem faz. E sabemos que é feito desta forma porque existe um conjunto fatores que levam a que seja feita assim. Nem todos esses fatores justificam o resultado final, mas todos eles contribuem para o resultado final. E se alguns desses fatores estiverem a favor de quem produziu, muito bem, se estiverem contra e se a falha for de quem está a produzir, então isso também tem que ser objetivado e tem que ser no fundo analisado. E acho que esse trabalho depende muito de uma grande dose de conhecimento da matéria e de muito bom-senso, acima de tudo. (CORDEIRO, 2015, informação verbal).

Para ela, é importante que, além de independente, o provedor seja objetivo e isento, não deixando transparecer apenas as suas impressões pessoais nas análises:

Na qualidade de provedora, procuro não me pronunciar sobre as minhas preferências, sejam elas informativas, de entretenimento ou desporto. Procuro manter a objectividade e a isenção. E caberá a cada um de nós, especialmente aos nossos ouvintes, a capacidade para interpretar e ouvir com atenção, pois, pela minha curta experiência como Provedora, há casos em que o melhor é exactamente o que fica por dizer. (CORDEIRO, 2013, p. 16).

Esse tipo de postura, segundo ela, deve ser adotado tanto externamente quanto internamente à empresa:

Eu exponho. Tento ouvir as partes envolvidas, quando tal se justifica. Questiono, mas não inquirio. E, acima de tudo, procuro influenciar, mas não publicamente. Boa parte do meu trabalho é feito nos bastidores, junto dos profissionais, sensibilizando-os. Mostrando-lhes as mensagens que me chegam, cruzando essas mensagens com a minha análise da situação e discutindo formas e estratégias para melhorar. E tal só se consegue, com a confiança e respeito desses profissionais. Fazer com que os profissionais pensem sobre o seu trabalho é, a meu ver, mais produtivo do que os ter sempre de na defensiva face às potenciais intervenções do provedor. Além disso, parece-me pouco útil esmiuçar ou denegrir o trabalho dos profissionais da rádio em praça pública. (CORDEIRO, 2013, p. 17).

Por isso, nos programas que produziu procurou unir a pluralidade de vozes e fazer uma reflexão em cima dos temas, baseada nas demandas dos ouvintes.

Eu o que tento fazer é aproveitar algumas das mensagens que chegam, transformando-as em temas de análise. Por exemplo, às vezes eu recebo mensagens que tenham a ver com a utilização da língua portuguesa, [...] o que tento fazer é debater a forma como se fala na rádio, trazendo especialistas ao programa que me ajudem a fazer uma certa pedagogia, como é que se deve utilizar a língua portuguesa. [...] Outras vezes aproveito as mensagens para explicar porque que as coisas acontecem de uma forma e não de outra. (CORDEIRO, 2015, informação verbal).

Uma das justificativas para que se haja essa pedagogia é o próprio teor das críticas que chegavam ao Gabinete. Segundo ela, é preciso trabalhar junto ao público tanto as

questões ligadas às características do meio rádio quanto ao próprio conceito de comunicação pública.

Há uma tendência para as pessoas pensarem que [...] nós estamos daqui deste lado a fazer rádio para elas em exclusivo. E não, nós estamos a fazer rádio para um grupo de pessoas, e, portanto, a rádio nem sempre agrada a todos ao mesmo tempo e da mesma forma, e há um certo trabalho que é necessário fazer para desmistificar esta ideia de que rádio “é só para mim”. [...] Nós recebemos coisas que são muito superficiais, que são muito tendenciosas, que significam que os indivíduos, os ouvintes, só veem a árvore na floresta, ou seja, não conseguem ver o todo da questão e não conseguem observar com a isenção que exige uma organização desta natureza. [...] Há também a perspectiva de um escrutínio muito rigoroso em relação à RTP, que depois não existe em relação aos outros órgãos de comunicação social, simplesmente porque a RTP é desenvolvida a partir do pagamento de uma taxa do audiovisual e, portanto, os ouvintes – no caso ouvintes e também telespectadores, mas eu falo pelos ouvintes – entendem que esta rádio também é sua, porque pagam. Esquecem-se que indiretamente também estão a pagar as outras, embora sejam privadas e dependam da publicidade. (*Idem*).

Com relação à maneira como o público era representado nas edições do *Em Nome do Ouvinte* sob sua responsabilidade, Paula Cordeiro afirma que, por questões técnicas, optava por não colocar no ar entrevistas com os ouvintes.

[A audiência é representada no programa] de duas formas: ou eu resumo a mensagem que chegou e a explico por palavras próprias, ou o Viriato Teles faz a leitura de uma parte da mensagem – não a mensagem na íntegra, mas aquilo que é efetivamente o aspecto mais relevante dessa mensagem. Ela não é autorrepresentada, é representada por um de nós, ou através explicação, ou através de citação. [...] para nós podermos gravar a voz do ouvinte, das duas uma: ou ele intervém no momento em que nós estamos a fazer a gravação por telefone; ou necessitaríamos de um sistema de gravação para recolher os depoimentos através do telefone. O que só não é prático, como nós não temos esse sistema disponibilizado e, portanto, por questões técnicas o ouvinte não entra diretamente com sua voz no programa. [...] Alguns já foram convidados a participarem e recusaram. E depois há aqui também uma questão de agenda, do ouvinte estar disponível para fazer quando nós precisamos e, portanto, acaba por ser mais prático e seguro fazermos desta forma. (*Idem*).

Na visão dela, um dos maiores desafios dos Provedores é ainda divulgar para a sociedade a eficácia da sua função.

Há muito que percebi quão difícil é fazer com que a generalidade das pessoas entenda o papel do Provedor. Este, ou qualquer outro. A experiência como Provedora levou-me a contactar com provedores de todo o mundo tendo percebido que a sensação de impotência pode ser tentadoramente atraente e que a incapacidade para se reconhecer a importância e papel desta missão, também. Na generalidade, as pessoas entendem-na (entendem-nos) como uma função de autoridade policial que não corresponde à sua definição. (CORDEIRO, 2015, p. 11).

Após cumprir quatro anos como Provedora do Ouvinte da RTP, Paula Cordeiro deixou as funções em junho de 2016, até que um novo nome fosse proposto pela Administração. Como já mencionado no item 6.2. desta tese, essa nova nomeação gerou um imbróglio que inclui a recusa por duas vezes do Conselho de Opinião aos nomes indigitados.

João Paulo Guerra só foi nomeado como novo Provedor mais de seis meses depois, em fevereiro de 2017.

#### 6.2.2.5. João Paulo Guerra (2017-atual)

Para substituir Paula Cordeiro, a Administração da RTP optou por escolher para ocupar a cadeira de Provedor do Ouvinte a partir de 2017 outro dos nomes icônicos da rádio pública portuguesa. Desde os 20 anos de idade João Paulo Guerra já atuou como redator, locutor, repórter e editor de rádio, tendo iniciado a sua carreira como estagiário na Rádio Renascença, em 1962, e trabalhado posteriormente nas maiores emissoras radiofônicas do país, como o Rádio Clube Português, na TSF e na Emissora Nacional. Nas palavras de Viriato Teles:

O João Paulo Guerra provavelmente é um dos profissionais mais habilitados [para atuar como Provedor do Ouvinte da RTP], além de ter uma longuíssima carreira na rádio (começou em 62, portanto há mais de 50 anos). [...] É um vivíssimo repórter da rádio, aliás começou na rádio e fez a maioria da vida dele na rádio. Teve algumas passagens pelos jornais, televisão muito pouco, mas rádio e imprensa ele [controla]. Escreve magnificamente, é uma das grandes canetas que nós temos cá em Portugal. (TELES, 2017, informação verbal).

Na imprensa escrita, João Paulo Guerra trabalhou para importantes jornais portugueses, seja como colaborador (do PÚBLICO, do Expresso e do Diário Económico, por exemplo) ou como chefe de redação (do Notícias da Amadora e de O Diário), entre outras funções. Chegou a ser censurado pelo Regime Salazarista, que tirou de circulação o periódico Actividades Económicas (AE), do qual era redator, em 1974. Também chegou a ser impedido de atuar na rádio, voltando às funções na Emissora Nacional após a redemocratização. Com o seu estilo sintético, irônico e desafiador<sup>152</sup>, João Paulo Guerra foi agraciado com inúmeros prêmios no decorrer da sua carreira, principalmente por reportagens que realizou. É autor de nove livros, entre romances, séries de reportagem e obras vinculadas à história de Portugal. Administra um *blog* intitulado *Jornalismo: Diz que é uma espécie de Democracia*<sup>153</sup> – onde reúne reportagens realizadas por ele no seu percurso como jornalista.

Toda essa experiência profissional contribuiu para que a Administração da RTP indigitasse o nome de João Paulo Guerra como Provedor do Ouvinte em 2016. Qual foi a

---

<sup>152</sup> Conforme o descreve António Macedo no texto “Então e depois, João Paulo Guerra?”, publicado em 29/10/2017 no *blog* *Jornalismo: Diz que é uma espécie de Democracia*. Disponível em: <http://especiedemocracia.blogspot.com/2017/10/entao-e-depois-joao-paulo-guerra.html>, acesso em: 09 fev. 2019.

<sup>153</sup> Disponível em: <http://especiedemocracia.blogspot.com/>, acesso em: 09 fev. 2019.

surpresa quando, no dia 20 de janeiro de 2017, o Conselho de Opinião deliberou, por 15 votos contra e 12 a favor, pelo veto da nomeação de Guerra como Provedor. A votação gerou descontentamentos entre os próprios conselheiros e manifestações de várias pessoas<sup>154</sup> – inclusive do Provedor do Telespectador então nomeado, Jorge Wemans – que não entendiam as razões para que o nome não tivesse sido aceito, já que o profissional cumpria todos os requisitos para ocupar a função. Nessas circunstâncias, o Conselho de Opinião não conseguiu fundamentar a deliberação e, em 06 de fevereiro de 2017, João Paulo Guerra foi nomeado Provedor do Ouvinte da RTP. Em entrevista realizada em 2017 para esta tese, ele expôs a sua visão sobre a mínima relação que o Conselho deve ter com o Provedor.

São entidades distintas. Eu ajo com absoluta independência, quer em relação à Administração e à Direção da rádio, quer a outras estruturas. O Conselho de Opinião pode recusar a indigitação de uma pessoa para Provedor, mas não pode demiti-lo. Não há mais relação. Ao fim de cada ano o Provedor tem que fazer um relatório. O relatório é enviado para o Conselho de Opinião, para a Administração, para Entidade Reguladora de Comunicação, etc. (GUERRA, 2017, informação verbal).

Para ele, o perfil do Provedor envolve uma vasta experiência com o meio sobre o qual atua.

A primeira condição que eu acho que deve fazer parte do perfil do provedor é conhecer muito bem o meio em que está a trabalhar, neste caso a rádio. Eu sou provedor do ouvinte de rádio. Depois de uma longuíssima carreira de profissional de rádio – trabalhei nas grandes estações das rádios no país, não é vaidade dizer que sou uma pessoa reconhecida profissionalmente, há um grande reconhecimento profissional à minha volta portanto, embora me tenha surpreendido o convite, que já não era novidade – eu rejeitei uma vez o convite porque estava a fazer um trabalho de rádio que me dava mais satisfação profissional. Renovaram o convite uns anos depois e eu aceitei. (*Idem*).

O primeiro convite a que se refere João Paulo Guerra foi feito em 2010, ao término do mandato de Adelino Gomes. O atual Provedor acredita que os seus mais de 50 anos na prática diária da rádio facilitam a sua relação com os profissionais da RDP.

Eu tenho esta vantagem: conheço bem as pessoas da rádio. Tenho uma boa relação. Isso facilita o contato. [...] O principal desafio é que as estruturas da rádio pública me respondam e prestem a informação de que eu preciso, com franqueza. [...] E tenho obtido muito boa colaboração, que é o principal. (*Idem*).

Sobre a sua relação com os seus antecessores no cargo, João Paulo Guerra acredita que eles contribuíram para que o modo de atuação dos Provedores do Ouvinte fosse tipificado, sendo essa uma função pioneira na radiodifusão pública portuguesa.

Eu não quero avaliar os outros. Os outros eu conheço bem. Trabalhei com três deles – com o José Nuno Martins, com o Adelino Gomes e com o Mário

---

<sup>154</sup> Inclusive com a criação de uma página na mídia social *Facebook* em repúdio à decisão. Disponível em: [https://www.facebook.com/permalink.php?story\\_fbid=254763478290456&id=253538595079611](https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=254763478290456&id=253538595079611), acesso em: 09 fev. 2019.

Figueiredo. A Paula Cordeiro não conhecia porque ela não era deste meio, era do meio acadêmico. Mas acho que fizeram um belíssimo trabalho, e como foram os precursores estabeleceram um tipo de código, estabeleceram normas, abriram caminhos. Porque isto não estava definido. É muito útil ter a experiência deles, por vezes consulto o que eles disseram sobre determinado assunto. [...] Todos eles contribuíram positivamente para criar regras e meios de atuação. (*Idem*).

Ao definir a função de Provedor, ele opina:

É uma belíssima função. A mim me satisfaz que o provedor possa ajudar as pessoas. Tem que ouvir, avaliar, fazer seguir para as diversas direções – direções de programa, direções de informações, direção multimídia – e dar resposta. Simultaneamente, o Estatuto do Provedor diz que o Provedor não deve ser apenas uma caixa de correio que ouve e responde: deve procurar ter uma função pedagógica para ajudar a formar ouvintes de uma rádio com estas características. É uma rádio pública, é um serviço público de rádio, é uma rádio livre, sem censura, sem obstáculos e que pretende servir as pessoas. (*Idem*).

Segundo o que diz no primeiro relatório que publicou, referente às atividades desenvolvidas no ano de 2017, João Paulo Guerra confia em que uma das principais contribuições do Provedor do Ouvinte é estimular a valorização da rádio pública entre a audiência. Por isso, ao invés de se limitar a apenas responder às mensagens dos ouvintes, “cabe indagar junto da estrutura dirigente do serviço público de rádio sobre o modo como estão a ser satisfeitos os deveres” referenciados pelas normas que regem o serviço público de radiodifusão português (GUERRA, 2018, p. 16). Essa contextualização, segundo ele, contribui para o viés pedagógico do cargo.

O Provedor tem a já mencionada função pedagógica: os Ouvintes apresentam as queixas, críticas, sugestões ou pedidos de esclarecimento; o Provedor deve investigar, analisar, enquadrar e responder, procurando fazer compreender as causas. Deste modo, o Provedor crê estar a contribuir para ajudar os Ouvintes a compreender a situação da rádio de serviço público, acrescentando alguma razão estrutural à razão factual denunciada pelos Ouvintes, fornecendo-lhes, quando tal é possível, enquadramento aos seus protestos. E alertando-os, quando tal se impõe, para os riscos que afectam o serviço público de rádio. (GUERRA, 2018, p. 36).

Esse trabalho passa também por entender as formas como os conteúdos são recebidos e por uma verificação dos conteúdos mencionados nas demandas:

O Provedor analisa, procura verificar a veracidade daqueles fatos. Se as pessoas dizem: - Ouvi num programa tal às tantas horas..., o provedor tem que ir a ouvir o programa, tem que ouvir se aquilo aconteceu. Às vezes é muito difícil. As pessoas têm uma grande mobilidade enquanto ouvem a rádio – vão no carro, etc. –, depois quando pretendem fazer uma queixa, elogiar, já não conseguem referir exatamente em que canal, a que horas, em que programa, quem foi. Portanto, acaba o provedor muitas vezes por andar à pesca, à procura de onde aquilo terá acontecido. (GUERRA, 2017, informação verbal).

Muitas das queixas recebidas, segundo ele, possuem teor ríspido, principalmente quando envolvem assuntos polêmicos, ou que geram uma carga mais subjetiva. Nesses

casos, na visão dele, o Provedor deve estar atento para ponderar as demandas, argumentando a partir dos fatos.

A opinião é livre, mas as pessoas não se podem ofender umas às outras, há limites. O provedor tem que fazer recomendações, fazer pareceres, dar informações. [...] Muitas vezes há falta de rigor nas queixas. Uma das alterações que fizemos foi pedir às pessoas para serem concisas, para, tanto quanto possível, identificarem a estação, a hora, o dia da semana, que é para termos a certeza de que aquilo aconteceu. Pode acontecer de uma pessoa mal-intencionada inventar uma queixa, portanto nós temos que confirmar se aconteceu ou não. Acontecendo, como se resolve e como se ultrapassa isso, que recomendação temos que fazer às direções para que isso não volte a acontecer. [...] Há motivos que criam grande críspna na sociedade portuguesa, que são: o futebol, as piadas políticas, o humor à volta de situações sociais, religião. Isso provoca uma grande críspnação. Dentro do número de queixas é um número razoável, mas comparado com o número de ouvintes é uma coisa ínfima. [...] Portanto, o provedor tem que fazer um exercício de equilíbrio e dar razão a quem tem razão e não dar a quem não tem. (*Idem*).

E, segundo ele, quando o demandante tem a razão há mais motivos para comemorar, uma vez que dá a oportunidade de correção de erros por parte dos profissionais.

A maior satisfação que eu tenho é quando o ouvinte tem razão. O ouvinte queixa-se alguma coisa, eu falo com os diretores da informação, ou da programação, e eles reconhecem que o ouvinte tem razão: - Temos que alterar isso, temos que pedir desculpas por isso ter acontecido, isso está errado. Para mim isso é a maior satisfação que posso ter. É fazer as pessoas se entenderem de um lado e de outro, e corrigir um erro, caso ele exista. (*Idem*).

Cabe também dentro desse diálogo com o público estar atento à forma como os assuntos são debatidos no programa do Provedor. Segundo ele, para que a audiência se sinta identificada é necessário um programa com linguagem e formato acessíveis.

Procurei fazer um programa pouco académico, pois é um programa para se ouvir na rádio. Não é uma tese de doutoramento para ser feita em uma universidade. [...] O programa é transmitido às dezesseis horas na Antena 1, às sextas-feiras. É uma hora que a maior parte dos ouvintes estão em viagem de automóvel, a grande massa do ouvinte está em movimento. Há uma parte residual de ouvintes que estão em casa, mas a grande massa é essa. A capacidade de atenção é limitada e eu não posso estar a fazer uma tese durante um quarto de hora. [...] É um programa vivo, movimentado, que aborda diversos assuntos mesmo se tiver um tema central e que transmita mensagens curtas bem dirigidas ao ouvinte, por vezes com alguma repetição, o que é uma boa regra da comunicação em rádio: as pessoas ouvirem mais de uma vez para fixarem, porque senão aquilo passa. Eu conheço bem as regras de comunicação, toda a vida trabalhei nisto e é de acordo com essas regras que eu faço esse programa. [...] Os critérios [para escolher os temas dos programas] são muito em função das queixas dos ouvintes, das críticas que fazem, dos assuntos que levantam, e depois tendo em conta também essa função que o Estatuto dos Provedores nos atribui, que é ter essa função pedagógica de defender a rádio pública como instituição de utilidade pública. [...] Eu procuro falar fazendo uma agenda do que são as preocupações dos ouvintes. Se os ouvintes de momento, condicionados por questões temporais [...], e as pessoas sentem que aquilo lhes toca, então há muitos protestos em relação a isso. Portanto [faço] uma agenda em função do que é a preocupação do ouvinte. (*Idem*).

Os as edições do *Em Nome do Ouvinte* produzidas sob a responsabilidade de João Paulo Guerra possuem uma componente histórica forte, com menções a fatos do passado, em relação com o presente e o futuro, e entrevistas com personagens que fizeram parte da construção do meio em Portugal.

Como provedor do ouvinte de rádio acho que me compete fornecer elementos para o ouvinte ter a consciência da importância da rádio, da importância histórica da rádio e da importância presente da rádio. Não é uma coisa do passado. A rádio continua a ser um grande instrumento de comunicação e nós vemos que em grandes momentos é a rádio que lá está. A rádio é um meio de comunicação de mão livres. A rádio permite estar a fazer outra coisa qualquer: a guiar um automóvel, a conversar, a tomar banho na praia, estar a fazer amor. A rádio pode acompanhar sempre as pessoas. Portanto a rádio tem essa presença muito importante na vida das pessoas, e como tem essa presença eu acho que as pessoas devem sentir essa importância, sentir algum orgulho. É quase uma tribo: a tribo da rádio, os que fazem, os que ouvem. O Provedor está entre os que fazem e os que ouvem. (*Idem*).

Mais do que um profissional da rádio, João Paulo Guerra é um defensor dela e um apaixonado pelo veículo, e através da sua maneira ímpar de contar as histórias sobre o meio ele persegue o dever de formar ouvintes conscientes por meio do programa do Provedor.

## **7. ANÁLISE DA PRODUÇÃO MIDIÁTICA E DO PERFIL DAS GESTÕES**

Com base nessa descrição contextual e no referencial teórico apresentado, é possível sintetizarmos aspectos qualitativos e quantitativos referentes à atuação da Ouvidoria da EBC e dos Provedores da RTP desde o início de suas funções. Essas análises nos permitem ressaltar semelhanças e diferenças com relação às duas experiências e estabelecer parâmetros de comparação que podem ser utilizados em outros estudos.

### **7.1. Análise da produção midiática**

Nesta seção apresentamos uma análise baseada em aspectos quantitativos e qualitativos dos produtos midiáticos (programas de rádio e televisão e colunas) gerados pela Ouvidoria da EBC e pelos Provedores da RTP entre 2006 e 2017. Para isso, os gráficos e tabelas nos ajudam a realizar um comparativo das produções geradas pelos dois setores, considerando, além da quantidade de produtos, os formatos e conteúdos constantes dessas peças. Optamos por não fazer uma análise discursiva aprofundada do discurso formatado nesses produtos, mas sim um estudo que complementa a análise discursiva realizada nas entrevistas com os diversos atores.

Os conteúdos midiáticos produzidos pelos ombudsmen da EBC e da RTP estão dispostos em plataformas diversas. Informações sobre grande parte deles estão disponíveis nos relatórios de Provedores e Ouvidores, em publicações nas páginas das empresas ou em sites externos. Os formatos apresentados para os programas de rádio e TV foram similares, com edições que variaram entre cerca de 15 a 20 minutos, normalmente divididas em blocos. Algumas edições apresentam o conteúdo categorizado em quadros especificados, outros constroem a narrativa por meio das entrevistas e reportagens realizadas. No caso das colunas, mantiveram o texto corrido, com número de parágrafos bastante variado e às vezes marcadas por subtítulos. Foram identificados, no período entre 09 de setembro de 2006 e 31 de dezembro de 2017, 1.409 peças, entre programas televisivos e radiofônicos e colunas na internet. Segue abaixo a relação desses conteúdos:

**Tabela 10** – Dados quantitativos sobre os produtos midiáticos dos ombudsmen da RTP e da EBC

Empresa	Mídia	Gestão	Período de produção apurado	Número de peças
RTP	<b>Rádio</b> <i>Em Nome do Ouvinte</i>	José Nuno Martins	09/09/2006 – 29/02/2008	67
		Adelino Gomes	29/08/2008 – 26/02/2010	70
		Mário Figueiredo	13/08/2010 – 22/06/2012	84
		Paula Cordeiro	21/09/2012 – 22/07/2016	166
		João Paulo Guerra	14/04/2017 – 29/12/2017	29
	<b>Total de edições do <i>Em Nome do Ouvinte</i></b>			<b>416</b>
	<b>TV</b> <i>Voz do Cidadão</i>	Paquete De Oliveira	16/09/2006 – 26/03/2011	189
		José Carlos Abrantes	17/09/2011 – 27/04/2013	70
		Jaime Fernandes	18/08/2013 – 22/10/2016	129
		Jorge Wemans	04/03/2017 – 30/12/2017	36
<b>Total de edições do <i>Voz do Cidadão</i></b>			<b>424</b>	
EBC	<b>Rádio</b> <i>Rádio em Debate</i>	Laurindo Leal Filho	06/02/2009 – 15/07/2011	126
		Regina Lima	22/07/2011 – 21/12/2013	106
		<b>Total de edições do <i>Rádio em Debate</i></b>		
	<b>TV</b> <i>O Público na TV</i>	Regina Lima	22/09/2011 – 26/12/2013	94
		<b>Total de edições de <i>O Público na TV</i></b>		
	<b>Coluna web</b> <i>Coluna da Ouvidoria</i>	Laurindo Leal Filho	06/02/2009 – 31/12/2010	87
		Regina Lima	01/07/2011 – 17/12/2013	108
Joseti Marques		10/03/2014 – 01/03/2017	47	
<b>Total de publicações da <i>Coluna da Ouvidoria</i></b>			<b>242</b>	
<b>TOTAL GERAL</b>				<b>1.408</b>

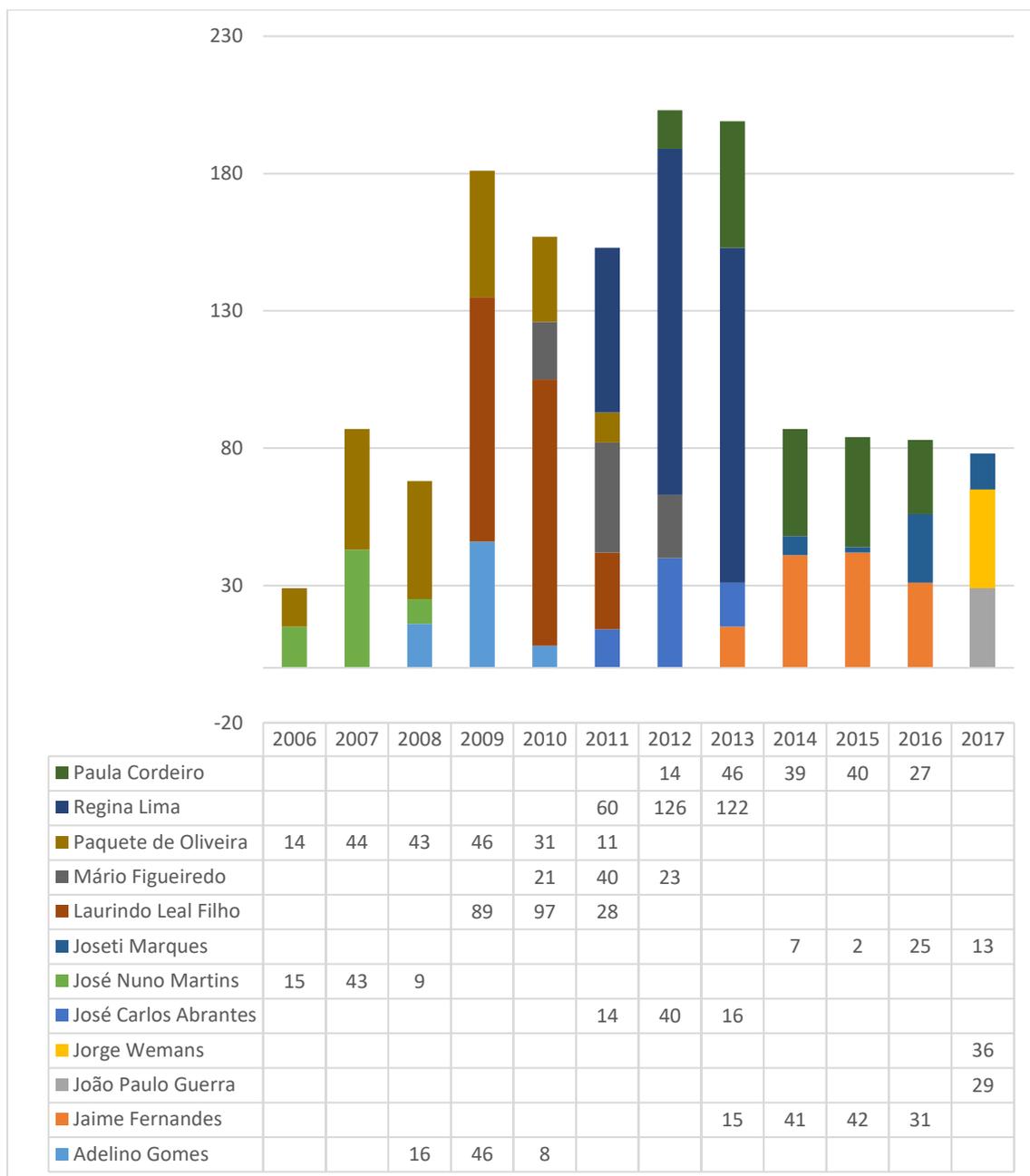
Fonte: elaboração própria.

Ao analisar essa tabela, algumas observações precisam ser feitas. Em primeiro lugar, há um vácuo na informação sobre a produção dos programas do Provedor do Ouvinte produzidos nos finais dos mandatos de José Nuno Martins e de Adelino Gomes e no início do mandato de Mário Figueiredo. Os programas dos dois primeiros Provedores não estão disponíveis nas plataformas da RTP, e as informações sobre eles estão disponíveis nos relatórios anuais produzidos. Acontece que os relatórios, por serem anuais e não após o final do mandato, acabam por deixar em suspenso as informações sobre alguns dos programas. Outro fator a ser ressaltado é o de que foram consideradas apenas peças inéditas, ou seja, as reprises dos programas, como *O Público na TV*, não foram contabilizadas. Para esta pesquisa, e a fim de estabelecer uma comparação mais equivalente, não consideramos os programas *Rádio em Debate* adaptados e/ou com conteúdo específico produzido para as

diferentes rádios da EBC. Esse foi o único caso em que as peças consideraram a diversidade e especificidade das estações para a produção dos programas.

O gráfico abaixo mostra como foi a produção midiática de cada ombudsman por ano, independentemente da mídia utilizada:

**Gráfico 4 – Produção anual dos ombudsmen da EBC e da RTP (2006-2017)**

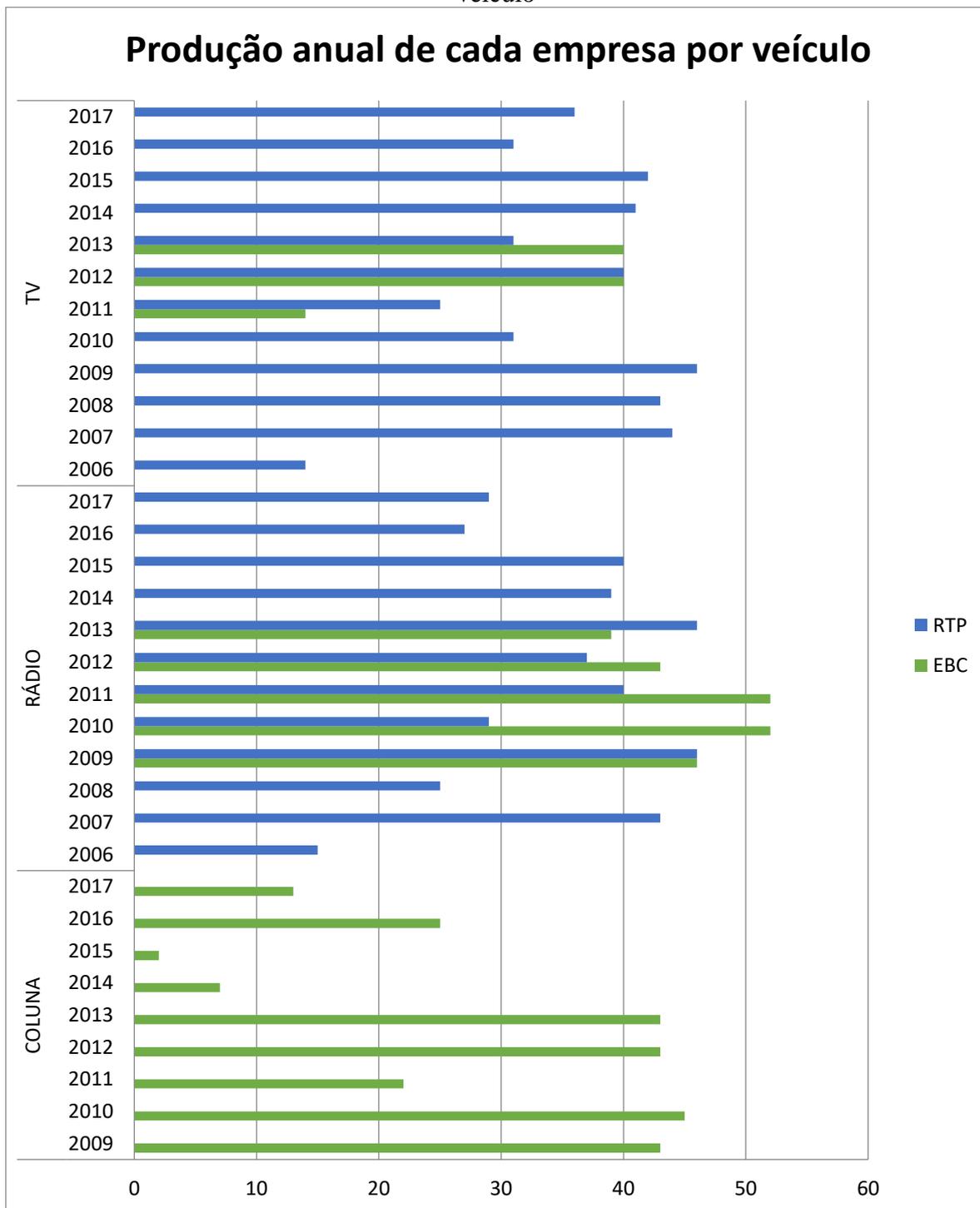


**Fonte:** elaboração própria.

Por esse gráfico podemos perceber que, quando a produção dos dois setores é computada conjuntamente, os anos de 2009, 2012 e 2013 aparecem como os mais produtivos

em termos de peças midiáticas. Isso se explica pela alteração na produção da Ouvidoria da EBC. Sob o comando de Laurindo Leal Filho, no ano de 2009, a ouvidoria da empresa brasileira produzia programas de rádio e colunas na internet, nos anos de 2013, tendo Regina Lima como ouvidora-geral, produzia para os três veículos (rádio, TV e internet). Esse aspecto é percebido com mais exatidão no gráfico abaixo, que mostra a produção anual das ouvidorias das empresas por veículo:

**Gráfico 5** – Produção midiática anual dos ombdsmen da EBC e da RTP (2006-2017) por veículo



Fonte: elaboração própria.

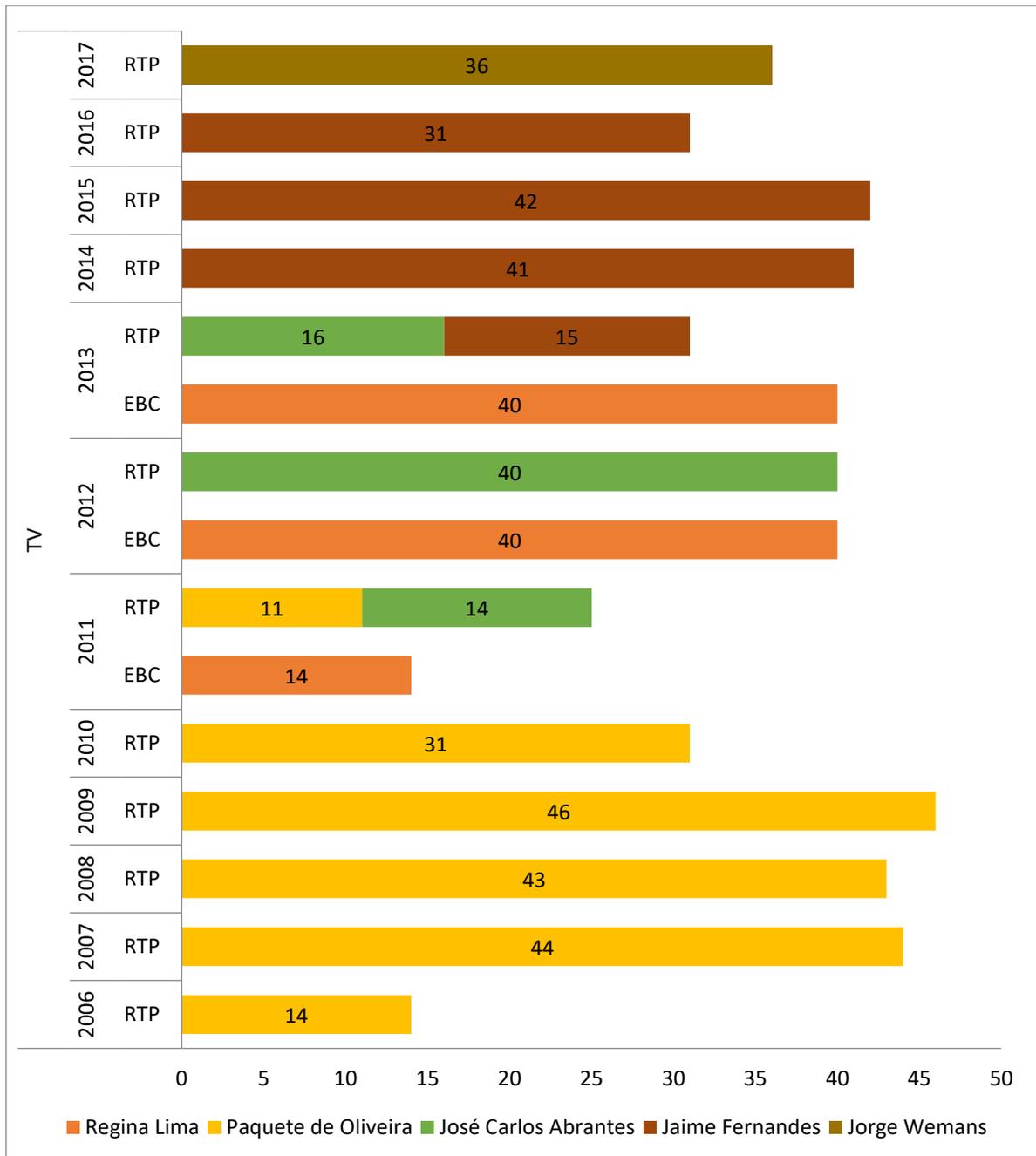
Nota-se que a produção do *Rádio em Debate* deu-se entre 2009 e 2013, e em 2010 a 2012 a produção dos programas de rádio foi maior que a da RTP. Isso se explica pela transição de

mandato dos provedores do ouvinte da RTP de 2010 (Adelino Gomes) para 2011 (Mário Figueiredo). No que diz respeito à produção televisiva, é possível notar que no único período em que *O Público na TV* foi produzido (2011 a 2013) as barras que simbolizam a Ouvidoria da EBC se igualam e até ultrapassam a produção de *Voz do Cidadão*. Em 2011 a menor quantidade de edições de *O Público na TV* se explica pelo fato de o programa ter começado a ser veiculado em setembro, e em 2013 a baixa na produção de *Voz do Cidadão* se explica pela lacuna entre abril e agosto, consequência da troca de mandato entre a gestão de José Carlos Abrantes e Jaime Fernandes.

Sobre a produção das colunas, apenas realizadas pela Ouvidoria da EBC, notam-se dois movimentos: a) em 2011, a diminuição da produção na transição de mandato entre a gestão de Laurindo Leal Filho e Regina Lima; e b) a queda de produção na gestão de Joseti Marques, justificada pela então ouvidora por mudanças no Portal da EBC que deram menos destaque à Coluna da Ouvidoria. Nesse sentido, o número de colunas publicadas baixou de 45 em 2010 para 22 em 2011, e apenas 09 textos foram publicados entre os anos de 2014 e 2015.

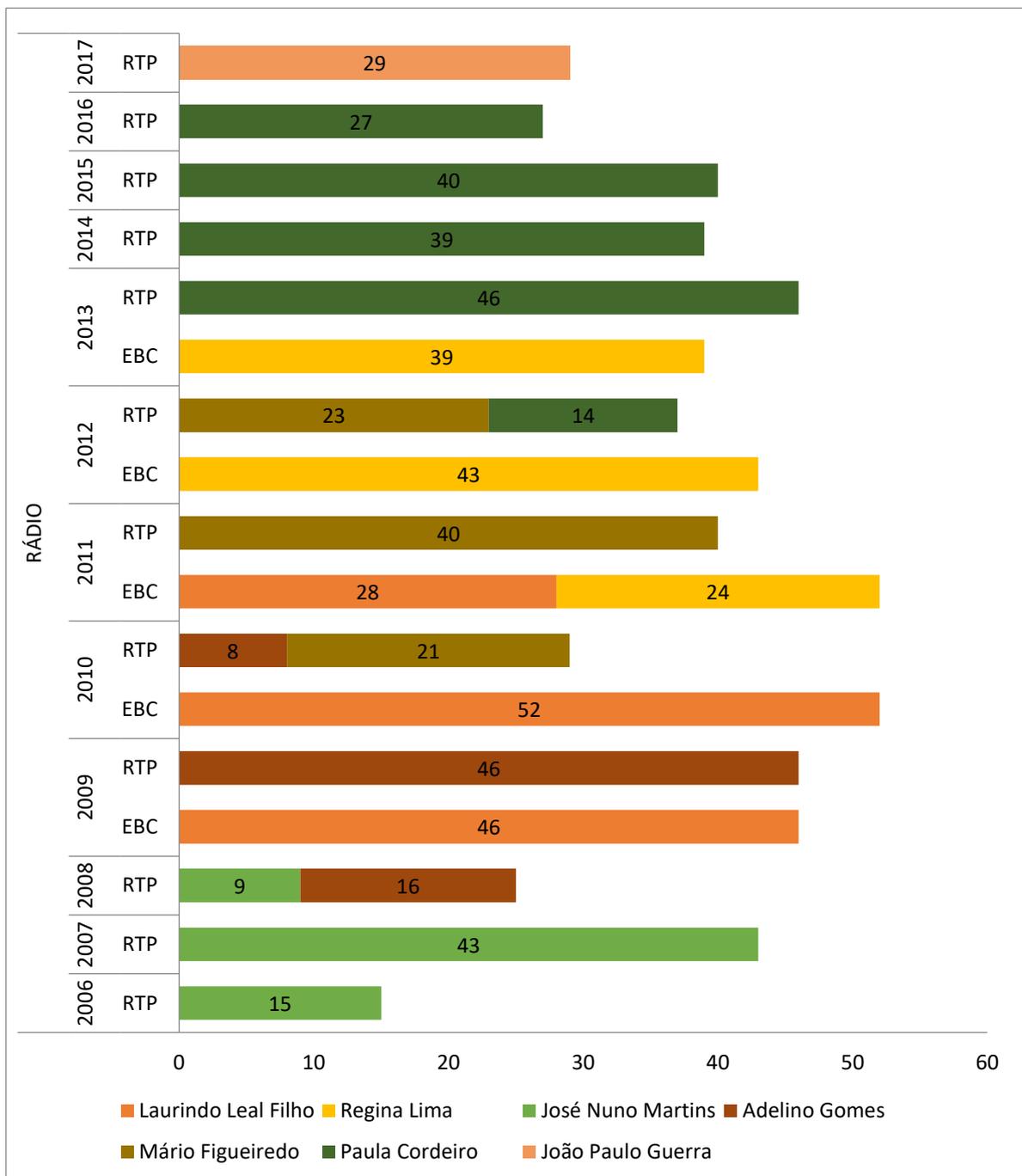
Os três gráficos a seguir mostram detalhadamente como foi a produção anual por mídia e empresa:

**Gráfico 6 – Produção anual dos programas de TV**



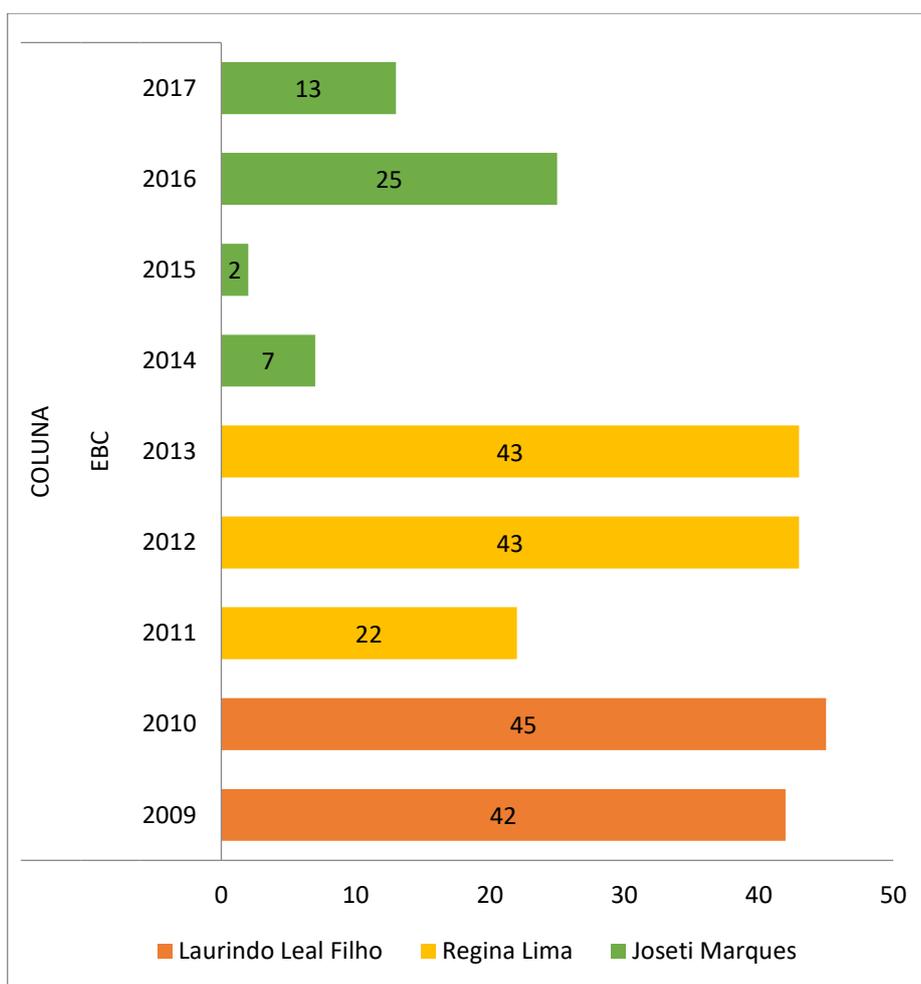
**Fonte:** elaboração própria.

**Gráfico 7 – Produção anual dos programas de rádio**



Fonte: elaboração própria.

**Gráfico 8 – Produção anual da coluna *web***

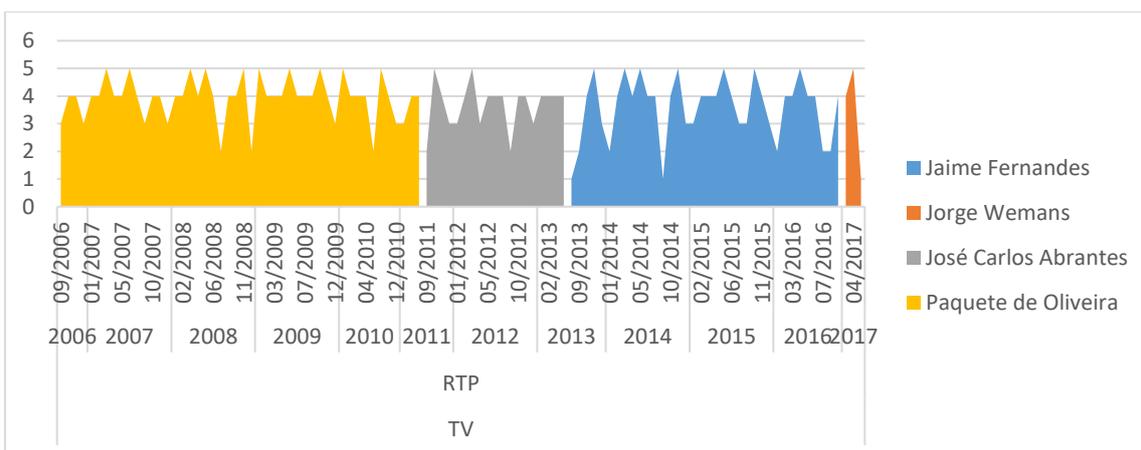


**Fonte:** elaboração própria.

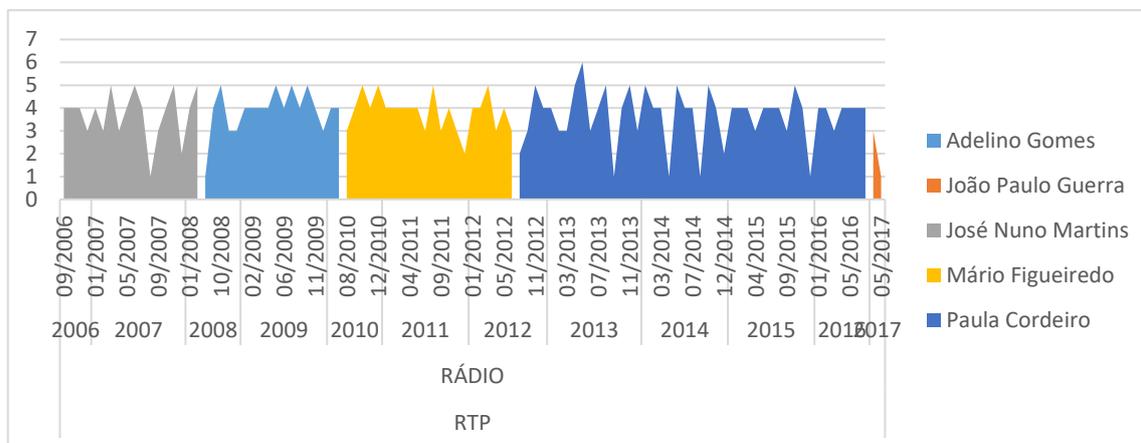
Quando analisamos a produção mensal dos ombudsmen, entendemos alguns ciclos na produção das peças. Em primeiro lugar, nota-se uma constância maior na produção midiática dos Provedores da RTP que chega a produzir uma média de 4 programas por mês. Dois fatores influenciam em uma quebra nesse ciclo: a) em agosto, no verão europeu, os programas não são produzidos por ser o período comum de férias em todo o país, em que há modificações na grade de programação da RTP; b) em períodos de troca de mandato, que demanda a readaptação das equipes e dos provedores após a nova nomeação, lacuna que representou no mínimo três e no máximo nove meses de pausa na produção dos programas no período analisado. Nessas duas situações, pelas informações apuradas, os programas não são reprisados.

No caso da Ouvidoria da EBC, percebemos uma descontinuidade maior na produção midiática. Com relação aos programas de rádio, vemos uma produção mais constante entre 2009 e 2013. Na TV, a produção veiculada deu-se apenas entre setembro de 2011 e dezembro de 2013, no mandato de Regina Lima. Ao contrário do caso dos Provedores da RTP, no entanto, a Ouvidoria da EBC optou por reprisar edições dos programas *O Público na TV* em períodos de férias. A produção das colunas, que não segue a lógica da reprise, teve momentos grandes de descontinuidade, principalmente sob a gestão de Joseti Marques. Em 2014 foram publicadas um total de 07 colunas: quatro em março e uma em cada um dos meses de abril, outubro e dezembro; em 2015 foram produzidas apenas duas colunas, no mês de dezembro. A publicação das colunas com uma certa frequência é retomada em 2016, no segundo mandato de Joseti Marques. Nesse ano, foram publicadas 25 colunas, e em 2017 foram publicados 13 textos.

**Gráfico 9 – Produção mensal do programa *Voz do Cidadão***

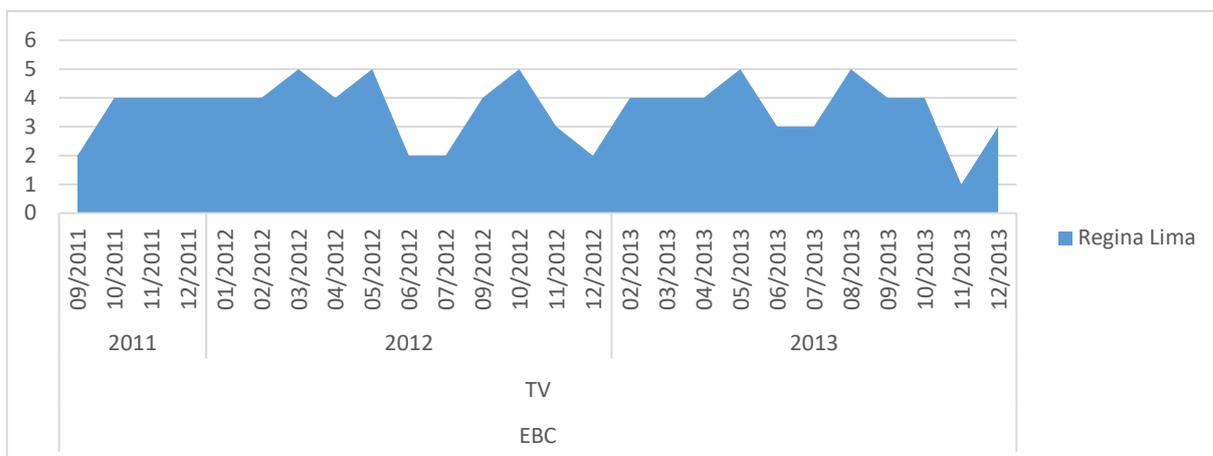


**Gráfico 10 - Produção mensal do programa *Em Nome do Ouvinte***

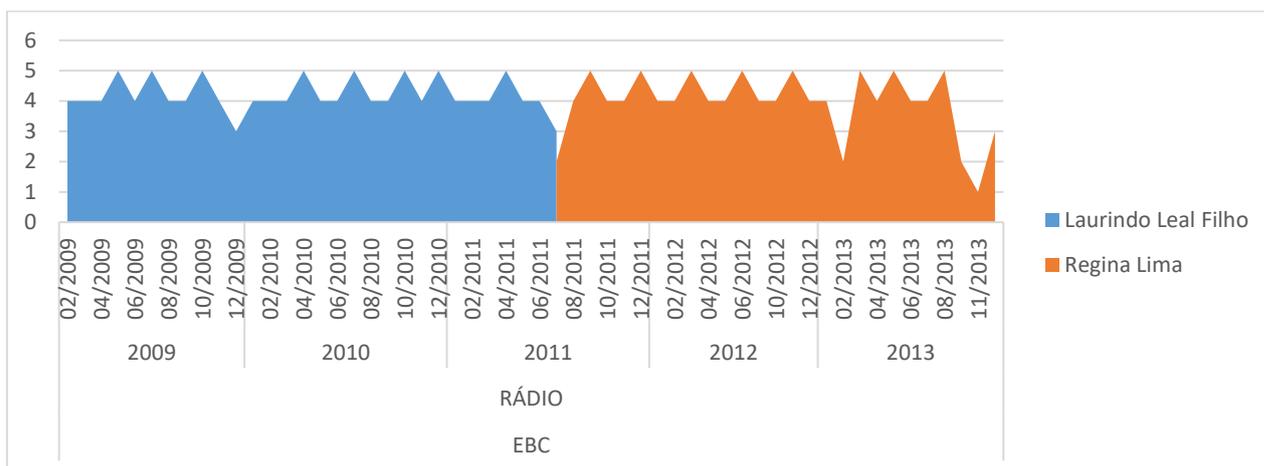


Fonte: elaboração própria.

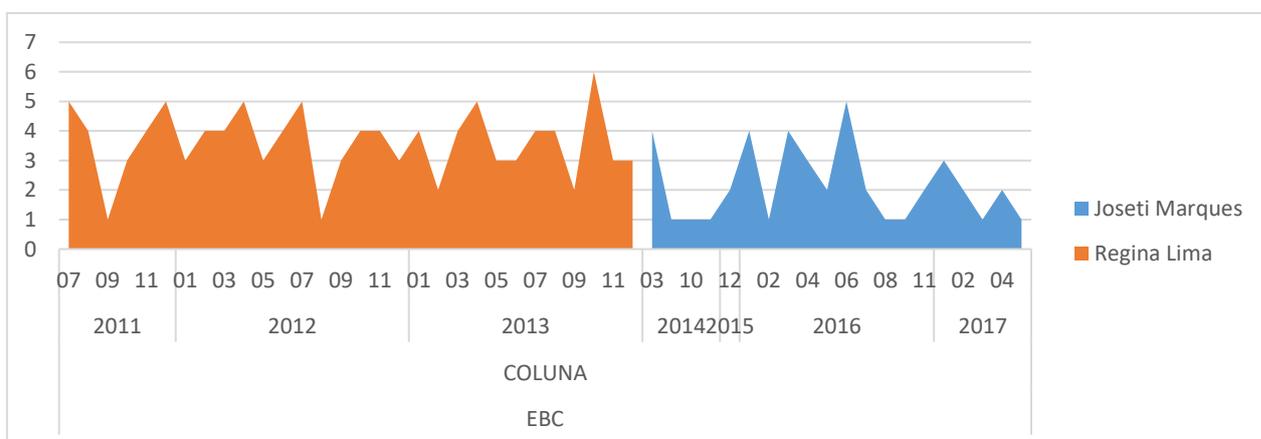
**Gráfico 11 – Produção mensal do programa *O Público na TV***



**Gráfico 12 – Produção mensal do programa *Rádio em Debate***



**Gráfico 13 - Produção mensal da *Coluna da Ouvidoria***



Fonte: elaboração própria.

Com relação à forma como os ombudsmen trataram os assuntos nesses conteúdos, foram identificadas quatro dimensões de abordagem, subdivididas em algumas categorias. Ao analisarmos o conteúdo desses produtos, por meio dos títulos e resumos das peças, notamos uma similaridade na forma de abordar os temas. A partir dessa análise, foi possível identificar categorias em que se enquadram as peças, conforme a abordagem que dão sobre os assuntos. Chegamos nas seguintes categorias e subcategorias:

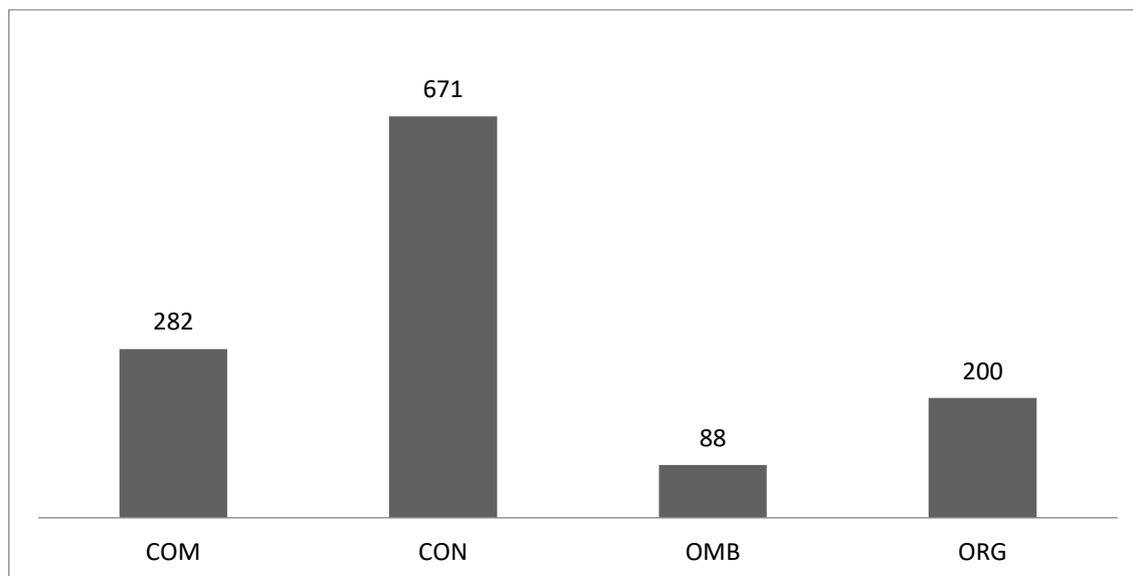
**Tabela 11** – Categorias de análise para o conteúdo midiático

<b>CATEGORIAS DE ANÁLISE A PARTIR DA ABORDAGEM DO CONTEÚDO MIDIÁTICO PRODUZIDO PELOS OMBUDSMEN DA RTP E DA EBC</b>			
<b>Categorias gerais</b>	<b>Enquadramento</b>	<b>Categorias específicas</b>	<b>Enquadramento</b>
Organizacional (ORG)	Peças que analisam aspectos relacionados aos serviços técnicos e organizacionais bem como às políticas adotadas pelas empresas ou que as envolvem diretamente.	<b>Aspectos técnicos</b>	Peças que tratem de problemas, desafios e/ou soluções para questões técnicas de emissão das empresas.
		<b>Aspectos políticos</b>	Peças que abordem questões relativas aos aspectos da regulamentação e das políticas adotadas pelas empresas.
		<b>Aspectos institucionais</b>	Peças que apresentem setores e serviços específicos desenvolvidos pelas empresas.
Conteúdo (CON)	Edições que abordam diretamente aspectos relacionados aos conteúdos emitidos pelas empresas.	<b>Conteúdo específico</b>	Peças que tratem de programas ou notícias dentro da programação.
		<b>Temática na programação</b>	Peças que abordem temáticas presentes ou ausentes no conteúdo emitido.
		<b>Aspectos pontuais</b>	Peças que apontem aspectos pontuais, como falhas na informação.
		<b>Grade e horários</b>	Peças que tratem especificamente sobre os horários e maneira de emissão dos conteúdos.
Comunicação (COM)	Edições que abordam temas ligados direta ou indiretamente à comunicação por meio de debates gerais.	<b>Comunicação Pública</b>	Temas diretamente ligados à Comunicação Pública
		<b>Temas gerais da Comunicação</b>	Temas amplos e gerais sobre temáticas da comunicação.
		<b>Jornalismo</b>	Temas ligados diretamente a questões do Jornalismo e informação.
		<b>Indiretos</b>	Temas indiretamente ligados às questões da Comunicação.
		<b>Eventos</b>	Peças produzidas por ocasião da realização de eventos.
Ombudsman (OMB)	Peças cuja finalidade seja apresentar as funções do ombudsman ou fazerem balanço das atividades.	<b>Apresentação</b>	Peças que apresentem a função e/ou os produtos dos ombudsmen.
		<b>Balanço</b>	Peças que realizem avaliação e balanço das atividades realizadas nas ouvidorias/provedorias.

Fonte: elaboração própria.

Grande parte das peças (1.241) foi inserida exclusivamente em uma das categorias gerais. As 168 restantes apresentaram conteúdos que se encaixavam em duas ou mais categorias, ou são aquelas cujas informações sobre o conteúdo não estavam disponíveis. O gráfico a seguir mostra um panorama quantitativo da abordagem dada pelos ombudsmen da RTP e da EBC nas peças analisadas, conforme a mídia utilizada:

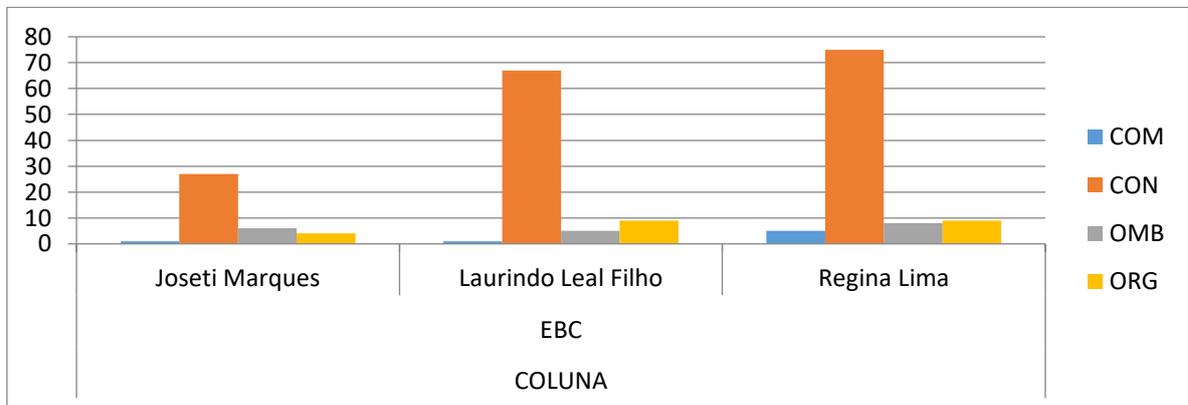
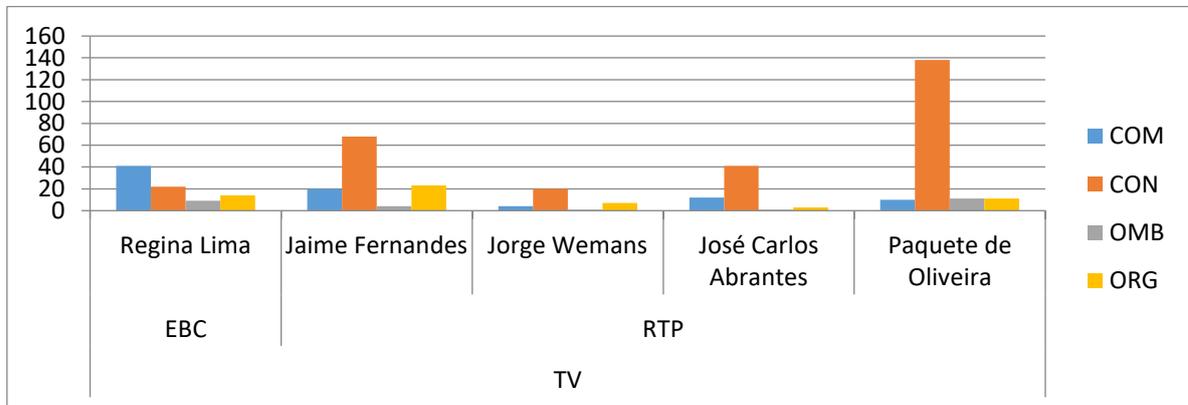
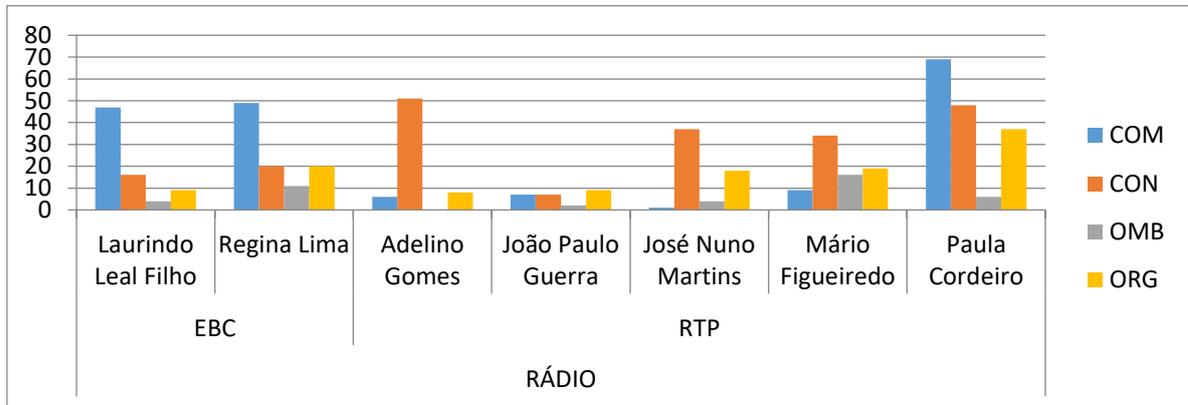
**Gráfico 14** – Conteúdos midiáticos: análise quantitativa por abordagem



**Fonte:** elaboração própria.

Pelos dados apresentados, destaca-se que mais da metade das peças – 671 produtos, o que representa 54% dos que se encaixaram em apenas uma das categorias gerais – trataram sobre conteúdos veiculados pelas empresas. Essa configuração pode mudar se analisada conforme as gestões dos ombudsmen e os veículos em que as peças foram publicadas, conforme mostram os gráficos abaixo:

**Gráficos 15, 16 e 17 – Teor dos conteúdos das peças conforme ombudsman, mídia e empresa.**



**Fonte:** elaboração própria

Comparando esses dados, podemos notar que os programas *Rádio em Debate* e o programa *O Público na TV*, produzidos pela EBC, tiveram a maior parte das suas peças com conteúdos voltados para o debate de temas gerais da comunicação, perfil também percebido nos programas *Em Nome do Ouvinte* sob a gestão de Paula Cordeiro. Quando olhamos para os dados relativos à *Coluna da Ouvidoria* da EBC, notamos um perfil de peças mais voltadas

para a análise de conteúdos a partir das demandas do público, enquanto é muito baixo o número de publicações com teor voltado para as outras categorias. Esse padrão também pode ser percebido mais claramente nas gestões de Paquete de Oliveira e de Adelino Gomes.

De acordo com esses dados, as edições dos programas de rádio sob a gestão de Mário Figueiredo e de Regina Lima foram as que mais se preocuparam, ou tiveram necessidade, de apresentar os serviços dos ombudsmen e de fazer balanços sobre as demandas recebidas e as atividades do setor. Paula Cordeiro, na rádio, e Jaime Fernandes, na televisão, foram os que trataram mais de assuntos relacionados a questões organizacionais da RTP.

## 7.2. Perfis dos ombudsmen da comunicação pública

A análise dos discursos presentes nos produtos midiáticos e administrativos dos ombudsmen da EBC e da RTP nos revela características associadas a cada uma das gestões da Ouvidoria da EBC e dos Provedores da RTP no período analisado. Tomando por base a categorização proposta por Mário Mesquita, expressas no item 5.4. desta tese, bem como as interpretações realizadas a partir dos dados coletados sobre estruturais e conjunturais dos dois contextos, abaixo expomos uma análise interpretativa dos perfis das gestões. Essas análises são feitas em duas dimensões: 1) expressão, relacionada com às funções que exercem esses ombudsmen, considerando a maneira como se expressam por meio dos discursos; e 2) interlocução, associada a quem, principalmente, se referem os discursos que são produzidos. Dividimos as categorias propostas por Mesquita da seguinte forma:

**Tabela 12** – Dimensões da expressão para a análise interpretativa dos perfis das gestões

<b>Dimensões da expressão</b>	
<b>Simbólica</b>	Prioridade na divulgação dos espaços midiáticos e administrativos.
<b>Mediadora</b>	Prioridade na representação plural dos diversos atores nos espaços.
<b>Corretiva</b>	Prioridade na resolução de conflitos a partir das demandas.
<b>Cívica</b>	Prioridade na reflexão sobre os temas ligados à comunicação pública.

Fonte: elaboração própria.

**Tabela 13** – Dimensões da interlocução para a análise interpretativa dos perfis das gestões

<b>Dimensões da interlocução</b>	
<b>Pedagógica</b>	Discursos e ações direcionados à educação midiática do público.
<b>Dissuasiva</b>	Discursos e ações direcionados à prática deontológica dos profissionais.
<b>Persuasiva</b>	Discursos e ações direcionados para o diálogo com os gestores.
<b>Cooperativa</b>	Discursos e ações direcionados para a cooperação com instituições da sociedade civil.

Fonte: elaboração própria.

O cruzamento dessas diversas dimensões nos possibilita estabelecer parâmetros para a atuação do ombudsman na comunicação pública. Aplicando-as às características identificadas no trabalho desenvolvido nos contextos e período analisados, temos o seguinte quadro:

**Tabela 14** – Análise interpretativa dos perfis das gestões da Ouvidoria da EBC (2008-2018)

<b>Gestão</b>	<b>Forma prioritária de expressão</b>	<b>Forma prioritária de interlocução</b>
<b>Laurindo Leal Filho (2008-2011)</b>	Mediadora	Cooperativa
<b>Regina Lima (2011-2013)</b>	Simbólica	Pedagógica
<b>Joseti Marques (2014-2018)</b>	Corretiva	Persuasiva

**Fonte:** elaboração própria.

A primeira gestão da Ouvidoria da EBC, a cargo de Laurindo Leal Filho (2008-2010) foi marcada por uma descentralização na figura do Ouvidor-Geral, o que possibilitou uma maior autonomia dos ouvidores-adjuntos e a cooperação com outras instituições. Nessa fase, houve um grande desafio de identificação e cooptação do público para as demandas à Ouvidoria, dada a criação recente da Empresa. Por isso, é marcante nesse período a função mediadora, que prioriza busca pela representação dos diversos atores, identificada principalmente nos programas *Rádio em Debate*. No mandato de Regina Lima, identificamos fortemente a função simbólica na dimensão da expressão, uma vez que a então Ouvidora colocou em ação todas as formas de divulgação da Ouvidoria publicamente, tendo estabelecido um padrão para os relatórios e veiculado sistematicamente as três formas midiáticas de apresentação da Ouvidoria. Por isso, também, essa gestão foi marcada por uma forma pedagógica de interlocução, que priorizou o diálogo com o público em geral. Nos dois mandatos de Joseti Marques, a forma persuasiva de interlocução foi percebida com maior intensidade, já que o diálogo com os gestores foi intensificado nesse período, principalmente tendo em vista a criação e veiculação sistemática dos Boletins Internos da Ouvidoria. Em termos de expressão por meio dos discursos produzidos, nota-se uma ênfase na característica corretiva, uma vez que as colunas e relatórios tiveram maior foco na resolução de conflitos.

**Tabela 15** – Análise interpretativa dos perfis das gestões dos Provedores do Telespectador (2006-2018)

<b>Gestão</b>	<b>Forma prioritária de expressão</b>	<b>Forma prioritária de interlocução</b>
<b>Paquete de Oliveira (2006-2011)</b>	Mediadora	Pedagógica
<b>José Carlos Abrantes (2011-2013)</b>	Cívica	Pedagógica
<b>Jaime Fernandes (2013-2016)</b>	Mediadora	Persuasiva
<b>Jorge Wemans (2016-2018)</b>	Corretiva	Persuasiva

Fonte: elaboração própria.

Quanto aos Provedores do Telespectador, destaca-se nos dois mandatos (e mais um ano de atuação) de Paquete de Oliveira (2006-2011) a forma mediadora de expressão. Essa característica pode ser percebida principalmente no conteúdo das edições do *Voz do Cidadão* sob sua responsabilidade, em que é notado um debate plural e equânime, com a presença equilibrada e diversa dos vários atores relacionados aos temas. Esse debate é também acompanhado de informações colocadas de forma muito didáticas (com a ilustração dos casos com imagens e referências do cinema, por exemplo). Isso é um dos fatores que exalta a forma pedagógica como o então Provedor se relacionava, não só com o público, como com os profissionais e gestores. A formulação detalhada, e ao mesmo tempo acessível, dos relatórios também contribuía para o fortalecimento desse caráter. Na segunda gestão, de José Carlos Abrantes (2011-2013), também percebemos o caráter pedagógico, mas de outra maneira. O segundo Provedor do Telespectador investiu em um trabalho voltado para o contato mais direto com o público, seja por meio das visitas que fez às escolas, pela tentativa de criar uma página no *Facebook*, ou pela criação de grupos focais para a análise dos programas. Consideramos que Abrantes, principalmente por meio dos seus programas, cumpriu uma função cívica de estimular os debates sobre os vários temas abordados, principalmente por meio das entrevistas que realizou. Jaime Fernandes (2013-2016), em outra linha, buscou trazer a diversidade de vozes para as edições do *Voz do Cidadão*, com a presença constante dos demandantes e uma opinião bem marcada do Provedor. Ao nosso ver, a sua maior interlocução foi com os gestores da RTP, talvez pela sua experiência como administrador. A persuasão, no diálogo com os gestores, também foi característica marcante

do primeiro mandato de Jorge Wemans (2016-2018), já que as edições que produziu para o *Voz do Cidadão* trataram de enfatizar, em muitos momentos, as ações e serviços da RTP, como forma de mostrar ao público os processos de produção e distribuição dos conteúdos. Os programas de Wemans também chamaram a atenção pela função corretiva, de resolução de casos, além do alto grau de informação e opinião expressos pelo Provedor.

**Tabela 16** – Análise interpretativa dos perfis das gestões dos Provedores do Ouvinte (2006-2018)

<b>Gestão</b>	<b>Forma prioritária de expressão</b>	<b>Forma prioritária de interlocução</b>
<b>José Nuno Martins (2006-2008)</b>	Corretiva	Dissuasiva
<b>Adelino Gomes (2008-2010)</b>	Corretiva	Persuasiva
<b>Mário Figueiredo (2010-2012)</b>	Corretiva	Persuasiva
<b>Paula Cordeiro (2012-2016)</b>	Cívica	Cooperativa
<b>João Paulo Guerra (2017-2019)</b>	Cívica	Dissuasiva

Fonte: elaboração própria.

O primeiro mandato de Provedor do Ouvinte da RTP, ocupado por José Nuno Martins, (2006-2008), foi marcado por uma característica de contundência com relação às práticas adotadas pelos profissionais e gestores da RTP. Na nossa compreensão, esse tom mais incisivo, ou afirmativo, caracteriza perfis que priorizam uma função dissuasiva do discurso, marcada por uma atenção a autoridade e credibilidade do ombudsman frente aos profissionais da empresa. No caso de Martins, essa característica é acompanhada por uma função corretiva, de resolução de conflitos em diálogo direto com os profissionais e gestores. Caráter que, na nossa percepção se deu de maneira persuasiva nos mandatos de Adelino Gomes (2008-2010) e Mário Figueiredo (2010-2012), tendo em vista os grandes embates que ambos enfrentaram no diálogo com a Administração da RTP. É possível identificar nas edições de *Em Nome do Ouvinte* produzidas nessas duas gestões um caráter de resolução de conflitos, numa perspectiva corretiva, a partir de um discurso prioritariamente direcionado aos gestores da empresa. No caso de Adelino Gomes a partir das mágoas que teve, principalmente com a extinção do programa *Lugar ao Sul*, e com Mário Figueiredo por causa

da silenciamento da emissão em Ondas Curtas. A gestão de Paula Cordeiro (2012-2016) foi a que teve o perfil mais diferenciado dentre os cinco nomes. Os programas produzidos em seus dois mandatos tiveram maior preocupação com a reflexão sobre os temas apresentados e menor enfoque na representação da participação do público. Nesse sentido, entendemos que o discurso produzido por ela se dirigiu mais ao estabelecimento de relações com organizações da sociedade civil e com a pesquisa acadêmica do que com o público em geral. O primeiro mandato de João Paulo Guerra (2017-2019) foi marcado, na nossa avaliação, por um perfil que priorizou uma função cívica e ao mesmo tempo dissuasiva. Isso porque os programas priorizaram a reflexão sobre os temas propostos, marcados pelo resgate constante de aspectos históricos da rádio em Portugal. Por outro lado, a função dissuasória nos parece marcar um discurso mais focalizado numa interlocução com os profissionais que trabalham na rádio.

Essas análises interpretativas se baseiam em dados objetivos, mas possuem um caráter subjetivo inerente. Com ela, não temos a pretensão de limitar a ação de cada um desses profissionais. Não nos cabe aqui julgar melhores ou piores formas de atuação, pelo contrário, a nossa intenção é revelar diferentes formas de atuação do ombudsman nas empresas de comunicação pública no intuito de gerar possibilidades para as experiências e estudos futuros. Tendo em vista o caráter cumulativo, tanto da pesquisa como das experiências profissionais, esperamos que essa categorização possa servir de contribuição para outras iniciativas que possam complementá-la ou mesmo refutá-la.

## **8. CONCLUSÕES: Desafios e oportunidades para a contribuição dos ombudsmen na comunicação pública**

Levando em conta os dados apresentados nesta tese, neste capítulo apresentaremos conclusões sobre a atuação dos ouvidores e provedores de mídia nas empresas de comunicação pública. Estas sugestões são aqui feitas com base nas análises hermenêuticas apresentadas neste documento, a partir da variedade de discursos produzidos durante mais dez anos de experiência nos dois países e da interpretação dos aspectos estruturais (culturais, sócio-históricos) e conjunturais presentes nas duas realidades. Este estudo é consolidado em termos objetivos e subjetivos e não impede que outras interpretações possam complementá-lo ou até refutá-lo. O mais importante, no entanto, é que se apresentem construções colaborativas que resultem em impactos nos cotidianos das ouvidorias e provedorias das empresas que oferecem o serviço de comunicação pública à sociedade. Da mesma maneira que a análise das *praxis* contribuiu para o desenvolvimento de conceitos relacionados à atuação dos ombudsmen e da comunicação pública, com esta pesquisa tivemos o objetivo de colaborar para o fortalecimento dessas iniciativas.

Como vimos no decorrer desta tese, o papel que o ombudsman exerce nas empresas que prestam o serviço de comunicação pública tem as suas especificidades. Com o desenvolvimento das iniciativas e as mudanças nos contextos, desafios e oportunidades surgem à contribuição que a figura pode oferecer à sociedade. Nas próximas páginas elencamos três aspectos prioritários que se apresentam como desafios e oportunidades para a função, no Brasil, em Portugal e em outros contextos conexos, principalmente na região ibero-americana. Essas conclusões são feitas de maneira a comparar as experiências, ressaltando semelhanças e diferenças com relação às iniciativas. Acreditamos, com base nesses dados, que a contribuição que os ombudsmen podem oferecer para o desenvolvimento da prática da comunicação pública passa por: 1) um desenvolvimento da relação com outros mecanismos de participação social e accountability; 2) um caráter pedagógico dos ombudsmen; 3) uma estrutura adequada para a evolução dos meios de contato e diálogo com o público.

### **8.1. Relação com mecanismos de participação social e accountability**

Um primeiro desafio que se apresenta aos ombudsmen das empresas públicas de comunicação está atrelado à própria construção de uma cultura participativa nas empresas

que possibilite o desenvolvimento da comunicação pública, com independência, diversidade, pluralidade e transparência. Para isso, é necessário que os ombudsmen consigam dialogar com os diferentes mecanismos de accountability existentes, dentro e fora das empresas. A colaboração com essas ferramentas, que podem ser implementadas de maneira hétero, auto ou corregulatória e de formas variadas, é essencial para que o trabalho dos provedores e ouvidores tenha um impacto mais visível e palpável. Por outro lado, sem essa interação a atividade do ombudsman fica limitada, ainda que relevante.

Brasil e Portugal têm diferentes desafios e oportunidades nesse sentido. Do lado de cá, a Ouvidoria da EBC experimentou momentos de diálogo com o Conselho Curador da Empresa – que deu prosseguimento a ações iniciadas a partir de demandas dos telespectadores – e de cooperação com grupos de pesquisadores que auxiliaram no monitoramento e análise de conteúdos veiculados. Essas experiências foram avaliadas como positivas, principalmente na visão dos entrevistados para esta tese, porque permitiram que sugestões e queixas do público se efetivassem em ações. A partir da extinção do Conselho e dos projetos de cooperação, no entanto, esse tipo de iniciativa fica inviabilizada e a Ouvidoria passa a ter o desafio de realizar esses diálogos de outras maneiras. No caso dos Provedores da RTP, a construção conjunta com os mecanismos de participação social da empresa, o Conselho de Opinião e o Conselho Geral Independente, e de fora dele, como a ERC e as universidades, é limitada. As ações de desenvolvimento do serviço público de comunicação são realizadas de maneira individualizada e não há um projeto elaborado conjuntamente. O contato dos Provedores com o Conselho de Opinião, por exemplo, está limitado principalmente às deliberações sobre as indigações feitas pela Administração a nomes para ocupar os cargos. Não há entre os dois mecanismos um alinhamento sistematizado em termos de construção de um projeto colaborativo para o desenvolvimento da comunicação pública no país. Tampouco isso ocorre com o Conselho Geral Independente, órgão que tem maior possibilidade de ação nas práticas e estratégias da RTP. A relação dos Provedores com a ERC também está limitada a ações não conjungadas, e os relatórios apresentados anualmente são, via de regra, o único vínculo forte dessa relação. Com os mecanismos de observação midiática das universidades e outras instituições de pesquisa, o maior contato que têm os provedores são a partir das entrevistas para as edições dos programas. Um contato mais alinhado com todos esses atores poderia permitir aos

Provedores uma maior ramificação na sociedade, o que poderia ter como consequência resultados práticos mais visíveis.

## **8.2. O caráter pedagógico dos ombudsmen**

O papel pedagógico dos Ouvidores e Provedores passa também pelo estabelecimento de relações de colaboração com os diversos atores com quem estão em contato. A educação para os processos midiáticos e deontológicos ocorre de diversas maneiras, com diferentes personagens e em níveis variados. Nesse sentido, entendemos o ombudsman como um facilitador de mecanismos pedagógicos que visam estimular uma educação para, pela e com a mídia, seja com as audiências, com profissionais, com gestores ou com os diversos setores da sociedade civil. Com o público e com os profissionais, essa pedagogia atualmente se dá não apenas pela veiculação dos conteúdos, mas também na mediação feita a partir das demandas das audiências. Com os gestores e as instituições da sociedade civil, os relatórios públicos e os boletins internos cumprem papel essencial nesse aspecto. No entanto, tendo em vista a evolução da figura e das ferramentas de acesso e interação com os diferentes atores, práticas pedagógicas mais colaborativas e interventivas se apresentam como um desafio para os ombudsmen.

A experiência da Ouvidoria da EBC desde a sua criação mostrou algumas iniciativas nesse sentido, como: a criação da Ouvidoria Interna, que permitiu uma audição atenta aos problemas internos da instituição; o desenvolvimento de um centro de pesquisa em Comunicação Pública, incluindo pesquisadores sobre o tema em diversas partes do país; a cooperação com universidades, tanto para o monitoramento e análise dos conteúdos como para a produção de programas radiofônicos, o que permitiu uma maior reflexão sobre os procedimentos adotados para a construção dos discursos nos vários veículos da Empresa; e a evolução dos formatos dos boletins internos e dos relatórios públicos, que possibilitou um maior diálogo com gestores, principalmente. Os produtos midiáticos também tiveram papel essencial na constituição de um caráter pedagógico da Ouvidoria, mas não se tornaram prioritários na maior parte do tempo. A garantia da estrutura necessária para a realização, bem como a evolução dos formatos e a veiculação sistemática desses produtos contribuiria para o fortalecimento do caráter pedagógico da Ouvidoria. Ações mais interventivas junto a escolas e comunidades possibilitariam uma aproximação com diversos atores e

contribuiriam para a formação de cidadãos mais críticos em relação aos conteúdos que produzem e consomem na mídia.

No caso dos Provedores da RTP, a pedagogia está focalizada principalmente nos programas *Em Nome do Ouvinte* e *Voz do Cidadão*. Eles são o principal meio de contato com o público, os profissionais e os gestores da empresa, e também com os diversos setores da sociedade civil. Os relatórios públicos anuais e os comunicados emitidos em conjunto pelos Provedores do Ouvinte e do Telespectador são também ferramentas que permitem uma prestação de contas importante para a formação de cidadãos. Experiências pontuais de interação dos Provedores com escolas e diferentes ambientes de redação da RTP também marcaram esse caráter pedagógico desde a criação da figura na empresa. O desenvolvimento mais sistematizado dessas ações, levando em conta os diferentes mecanismos que a empresa e outras instituições do país possuem, poderia contribuir de forma mais contundente para o fortalecimento de uma educação midiática, tanto externamente quanto internamente à empresa.

### **8.3. Estrutura, tecnologia e interação**

As condições que os ombudsmen têm para atuar influenciam de forma significativa no impacto que podem gerar nas empresas e na sociedade. Essas condições passam pela disponibilização de equipes e equipamentos que consigam suprir as necessidades que o cargo exige, mas também pela criatividade dos profissionais que ocupam a função em se adaptarem às transformações e diferentes contextos a que estão submetidos. Da mesma maneira, os modos de interação com os atores externos e internos se apresentam como desafios, mas também revelam oportunidades para a atuação dos ombudsmen na comunicação pública. A evolução da interação das audiências pelas mídias sociais e nos portais das empresas é um fator que pode influenciar diretamente na atuação dos ombudsmen. Enfrentar esses desafios se torna cada vez mais inevitável para os profissionais que atuam na mediação entre o público e a empresa, mas não é uma tarefa fácil, já que envolve a criação de estruturas operacionais e a transformação de culturas organizacionais.

A atuação da Ouvidoria da EBC na internet apresentou-se limitada durante os anos de funcionamento do setor até o momento de fechamento desta tese. A página que a

Ouvidoria possui no Portal da EBC<sup>155</sup> passou por uma série de mudanças nesse período que visaram melhorar, principalmente, a disponibilização dos documentos administrativos do setor. O *site* disponibiliza grande parte dos relatórios mensais, bimestrais, trimestrais e anuais produzidos no decorrer dos mandatos e, até 2018, as Colunas da Ouvidoria ficavam ali alojadas em seção específica. Também é nesse espaço que o público pode entrar em contato com a Ouvidoria para registrar a sua demanda por meio de formulário *online*. As ferramentas disponíveis na página, portanto, priorizam o repositório administrativo e o registro formal das demandas. Os produtos midiáticos – programas radiofônicos e televisivos, além das colunas *web* – não estão alojados em plataformas próprias da Ouvidoria no Portal da EBC: parte dos produtos pode ser encontrada pela busca nas plataformas da empresa (como na *Radioagência Nacional*, na página da *TV Brasil* e na *Agência Brasil*) e outra parte está organizada em plataformas alternativas criadas nos diferentes mandatos (como no canal da Ouvidoria *Youtube*<sup>156</sup> e no *blog Ouvidoria on-line*<sup>157</sup>).

As páginas dos Provedores da RTP<sup>158</sup> na internet também priorizam o acervo dos relatórios e o contato por meio de formulário. Iniciativas nos mandatos mais recentes foram implementadas no sentido de fornecer mais informações sobre as figuras nesses espaços e estimular um maior acesso aos conteúdos<sup>159</sup>. Em mandatos anteriores, houve a tentativa de criar páginas dos Provedores para interação com o público em plataformas de mídias sociais<sup>160</sup>, mas as iniciativas não ocorreram de forma sistematizada e careceram de estrutura para que funcionassem. Grande parte dos programas dos Provedores está disponível nas plataformas *RTP Play* e *RTP Arquivos*, administradas pela empresa.

A Ouvidoria da EBC e os Provedores da RTP não estiveram presentes de forma estruturada nas mídias sociais na internet, seja por falta de estrutura para a realização desse tipo de tarefa ou mesmo por decisões estratégicas dos ombudsmen que assumiram os cargos. De qualquer forma, em tempos nos quais ombudsmen de mídia vêm sendo eliminados com o argumento de que as mídias sociais o substituiriam e em função do colapso de modelos de

---

<sup>155</sup> Disponível em: <http://www.ebc.com.br/institucional/ouvidoria>, acesso em: 11 fev. 2019.

<sup>156</sup> Disponível em: <https://www.youtube.com/user/ouvidoriadaebc>, acesso em: 11 fev. 2019.

<sup>157</sup> Disponível em: <http://ouvidoriaebc.blogspot.com>, acesso em: 11 fev. 2019.

<sup>158</sup> Disponíveis em: <http://media.rtp.pt/empresa/provedores/>, acesso em 11 fev. 2019.

<sup>159</sup> Como é o caso das alterações realizadas na página do Provedor do Telespectador em 2018, que criou seções com conteúdos específicos relacionados à atividade do Provedor. Disponível em: <http://media.rtp.pt/empresa/provedores/provedor-do-telespetador/>, acesso em 11 fev. 2019.

<sup>160</sup> Como a página do Provedor dos Telespectadores criada por José Carlos Abrantes e a página do programa *Em Nome do Ouvinte* criada por Paula Cordeiro, ambas no *Facebook*.

negócio midiáticos tradicionais, a adaptação a novos formatos de interação e atuação da figura nos meios virtuais se apresenta como um dos principais desafios, e também uma das principais oportunidades, para o fortalecimento do ombudsman como mecanismo de accountability. A criação de ferramentas – como fóruns mediados em diferentes plataformas, portais mais atrativos e interativos e produtos transmidiáticos – dependem não só de uma readequação das estruturas e procedimentos dos ombudsmen, mas também de uma mudança de cultura da própria função.

Tendo esses desafios e oportunidades em mente, ombudsmen do serviço de comunicação pública já têm muitos obstáculos pela frente. No entanto, se procurarem cumprir com as atividades que lhe competem, sendo resilientes quando frustrados nas suas possibilidades de ação e batalhadores em prol de uma comunicação pública de qualidade, os profissionais que ocuparem esse lugar já terão contribuído de forma relevante para a construção de uma sociedade mais democrática e cidadã.

## 9. REFERÊNCIAS

### 9.1. Bibliografia

ABRANTES, J. C.; DAYAN, D. (Eds.). **Televisão: das Audiências aos Públicos**. Viséu: Livros Horizonte, 2006.

ASSIS, F.; MELO, J. M. D. Gêneros e formatos jornalísticos: um modelo classificatório. **Intercom - RBCC**, São Paulo, v. 39, n. 1, p. 39-56, jan./abr. 2016. ISSN 10.1590/1809-5844201613.

AZEREDO, D. **Ética e Narratologia: significados que emergem da coluna da ombudsman Vera Guimarães Martins**. Universidade de Santa Cruz do Sul. Santa Cruz do Sul. 2016.

AZNAR, H. **Comunicación responsable: la autorregulación de los medios**. 2ª. ed. Barcelona: Editorial Planeta, 2005.

BACCEGA, M. A. A Construção do "real" e do "ficcional". In: FIGARO, R. **Comunicação e Análise do Discurso**. São Paulo: Contexto, 2012.

BASTIAN, M. **Media and Accountability in Latin America: framework, conditions, instruments**. Wiesbaden: Springer VS, 2019.

BERTRAND, C.-J. **A deontologia das mídias**. Tradução de Maria Leonor Loureiro. 2ª. ed. Bauru: EDUSC, 1999. 234 p.

BÉVORT, E.; BELLONI, M. L. Mídia-Educação: conceitos, história e perspectivas. **Revista Educação & Sociedade**, Campinas, v. 30, n. 109, p. 1081-1102, set./dez. 2009.

BOLAÑO, C. **Qual a lógica das políticas de comunicação no Brasil?** São Paulo: Paulus, 2007.

BOLAÑO, C. R. S. **Qual a lógica das políticas de comunicação no Brasil?** São Paulo: Paulus, 2007.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. **Art. 223**, 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>. Acesso em: 17 out. 2018.

BRASIL. **LEI Nº 11.652, DE 7 DE ABRIL DE 2008. Institui os princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública explorados pelo Poder Executivo ou outorgados a**

**entidades de sua administração indireta; autoriza o Poder Executivo a constituir a Empresa Brasil.** Brasília: [s.n.], 2008.

BRASIL. **Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.** Brasília: [s.n.], 2017.

BRAZ, R. G. V. **Estado e Comunicação: uma análise dos modos de regulação da radiodifusão no Brasil e na Venezuela.** Universidade de Brasília. Brasília. 2010. [Dissertação de Mestrado em Comunicação].

BRITTOS, V. C.; BROWN, M. Ombudsman de mídia: a fiscalização dos conteúdos televisivos. **Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación**, v. IX, n. 3, p. 35, Set. a dez. 2007.

BUCCI, E. Sobre a independência das emissoras públicas no Brasil. **Revista Eptic Online**, v. 15, n. 2, p. 121-136, mai-ago 2013.

CÁDIMA, F. R. **A televisão, o digital e a cultura participativa.** 1ª. ed. Porto: Media XXI, 2011. 214 p.

CAMPOS, A. M. Accountability: quando poderemos traduzi-la para o português? **Revista Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 2, p. 30-50, fev-abr. 1990.

CANCLINI, N. G. **Consumidores e Cidadãos: conflitos multiculturais da globalização.** 4ª. ed. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 1999. 292 p.

CARPENTIER, N. **Media and Participation.** Chicago: Intellect, 2011a.

CARPENTIER, N. The concept of participation. If they have access and interact, do they really participate? In: CARPENTIER, N.; DAHLGREN, P. **Interrogating audiences: Theoretical horizons of participation.** 21. ed. Belgrado: CDC, v. 6, 2011b. p. 13-36.

CARPENTIER, N.; DAHLGREN, P. Introduction: Interrogating audiences – Theoretical horizons of participation. In: CARPENTIER, N.; DAHLGREN, P. **Interrogating audiences: Theoretical horizons of participation.** Belgrado: CDC, v. 6, 2011. p. 7-12. Disponível em: <<http://www.cost-transforming-audiences.eu/node/325>>. Acesso em: 26 setembro 2018.

CHRISTIANS, C. Self-regulation: a critical role for codes of ethics. In: DENNIS, E. E.; GILMOR, D. M.; GLASSER, T. L. **Media Freedom and Accountability.** [S.l.]: [s.n.], 1989. p. n.p.

CHRISTOFOLETTI, R. (Ed.). **Vitrine e vidraça: Crítica de Mídia e Qualidade no Jornalismo**. Covilhã: LabCom Books, 2010.

CHRISTOFOLETTI, R. Teses para uma autocrítica dos observatórios de mídia. **Revista internacional de Comunicación y Desarrollo**, v. 6, p. 105-115, 2017. ISSN e2386-3730. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6254201>>. Acesso em: 15 fev. 2019.

CHRISTOFOLETTI, R.; MOTTA, L. G. (Eds.). **Observatórios de mídia: olhares da cidadania**. São Paulo: Paulus, 2008.

CIFUENTES, D. P. Televisão pública na América Latina: crises e oportunidades. In: RINCÓN, O. **Televisão pública: do consumidor ao cidadão**. São Paulo: Friedrich Ebert Stiftung, 2002. p. 119-154.

COELHO, J. F. G. **Agentevê: uma prosta de programa de ouvidoria para a UnBTV**. Universidade de Brasília. Brasília. 2009. [Trabalho de Conclusão de Curso em Comunicação Social / Jornalismo].

COELHO, J. F. G. **Ouvidoria na TV: a experiência dos canais privados colombianos**. Universidade de Brasília. Brasília. 2013. [Dissertação de Mestrado em Comunicação].

CORDEIRO, P. A Rádio em Portugal: um pouco de história e perspectivas de evolução. **Biblioteca on-line de Ciências da Comunicação**, Covilhã, 2004. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/cordeiro-paula-radio-portugal.pdf>>. Acesso em: 19 out. 2018.

COSTA, C. T. **Ombudsman: o relógio de Pascal**. 2<sup>a</sup>. ed. São Paulo: Geração Editorial, 2006.

COSTA, S. M. F. **Quem escreve ao provedor?: Análise de conteúdo às mensagens electrónicas enviadas para o gabinete**. ISCTE - Instituto Superior De Ciências Do Trabalho E Da Empresa. Lisboa. 2008. [Dissertação de Mestrado em Sociologia].

CRUVINEL, T. Como surgiu a Empresa Brasil de Comunicação? In: PAULINO, F. O.; SILVA, L. M. D. **Comunicação Pública em debate: ouvidoria e rádio**. Brasília: Universidade de Brasília, 2013. p. 27-40. Entrevista.

DAHLGREN, P. Parameters of online participation: Conceptualising civic contingencies. In: CARPENTIER, N.; DAHLGREN, P. **Interrogating audiences: Theoretical horizons of participation**. 21. ed. Belgrado: CDC, v. 6, 2011. p. 87-110.

- DAMÁSIO, M. J. Social capital: Between interaction and participation. In: CARPENTIER, N.; DAHLGREN, P. **Interrogating audiences: Theoretical horizons of participation**. 21. ed. Belgrado: CDC, v. 6, 2011. p. 37–60.
- DAYAN, D. (Ed.). **En busca del público**. Tradução de María Marta García Negroni. Barcelona: Gedisa, 1997. 380 p.
- DAYAN, D. Dar atenção à atenção: um olhar sobre as audiências e os públicos. In: ABRANTES, J. C.; DAYAN, D. **Televisão: das Audiências aos Públicos**. Viseu: Livros Horizonte, 2006.
- DEMO, P. Saber pensar. **Revista da ABENO**, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 75-79, janeir/junho 2005. ISSN 1679-5954.
- DIJK, T. A. **Texto y contexto: semántica y pragmática del discurso**. 3ª. ed. Madri: Cátedra, 1988. 357 p.
- DOWNING, J. D. H. **Mídia Radical: rebeldia nas comunicações e movimentos sociais**. 2ª. ed. São Paulo: Senac, 2001.
- DUFRASNE, ; PATRIARCHE, G. Applying genre theory to citizen participation in public policy making: Theoretical perspectives on participatory genres. In: CARPENTIER, N.; DAHLGREN, P. **Interrogating audiences: Theoretical horizons of participation**. 21. ed. Belgrado: CDC, v. 6, 2011. p. 61-86.
- DUTRA, L. P. **Direito à informação em pauta : os usos da lei de acesso por jornalistas**. Universidade de Brasília. Brasília, p. 148. 2015.
- EBC. **Memorando n. 02/2014/CC/EBC**. Empresa Brasil de Comunicação. Brasília. 2014. Assunto: Contribuições do Conselho Curador para sobre perfil e critérios para o cargo de Ouvidor.
- EBC. **Norma de Ouvidoria. NOR 104**. Ouvidoria da EBC. Brasília. 2018.
- EULÁLIO, M. M. A significação do público e do privado: a concepção clássica de Rousseau e concepção moderna Habermas. **Revista Interdisciplinar NOVAFAPI**, Teresina, v. 3, n. 1, p. 43-48, janeiro a março 2010.
- FAIRCLOUGH, N. **Media Discourse**. Londres: Arnold, 1995.
- FENGLER, S. et al. **Mapping Media Accountability – in Europe and Beyond**. Köln: Halem, 2011.

- FERNANDES, J. **Provedor do Telespectador: Relatório de Actividade 2015**. RTP. Lisboa, p. 42. 2016.
- FIDALGO, J. **Em nome do leitor: as colunas do provedor do PÚBLICO**. 1ª. ed. Coimbra: Minerva Coimbra, 2004. 196 p.
- FIDALGO, J. De que é que se fala quando se fala em Serviço Público de Televisão? In: PINTO, M. **Televisão e Cidadania: contributos para o debate sobre o serviço público**. Porto: Campo das Letras, 2005. p. 23-40.
- FIDALGO, J. **O lugar da ética e da auto-regulação na identidade profissional dos jornalistas**. Universidade do Minho. Braga, p. 652. 2006.
- FIDALGO, J. **O lugar da ética e da auto-regulação na identidade profissional dos jornalistas**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian e Fundação para a Ciência e a Tecnologia, 2009.
- FIDALGO, J. **O Provedor do Leitor visto pelos jornalistas: resultados de um inquérito de opinião**. II Congresso da SOPCOM – Associação Portuguesa de Ciências da Comunicação – “Rumos da Sociedade da Comunicação”. Lisboa: Universidade do Minho. 15-17 outubro 2011. Comunicação apresentada ao Painel Temático 3 / Jornalismo, II Congresso da SOPCOM – Associação Portuguesa de Ciências da Comunicação – “Rumos da Sociedade da Comunicação”.
- FIGARO, R. (Ed.). **Comunicação e Análise do Discurso**. São Paulo: Contexto, 2012.
- FIGUEIREDO, M. **Relatório Intercalar - Provedor do Ouvinte (2010)**. RTP. Lisboa. 2011.
- FILHO, L. L. Como surgiu a Ouvidoria da EBC? In: OLIVEIRA, F. O.; SILVA, L. M. D. **Comunicação Pública em debate: ouvidoria e rádio**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2013. p. 41-49. Entrevista com Laurindo Leal Filho.
- FILHO, V. S.; SIGNOR, R. D. C. F. O gênero ombudsman na perspectiva da Análise Crítica do Discurso. In: **Working Papers em Linguística**, Florianópolis, p. 69-110, 2009.
- FRANZONI, S. O discurso do ombudsman: o jornalismo como espaço de legitimação de sentidos. **Anais do SITED - Seminário Internacional de Texto, Enunciação e Discurso**, Porto Alegre, setembro 2010. 383-389.
- GRANDI, R. **Texto y Contexto en los Medios de Comunicación**. 2ª. ed. Barcelona: Bosch, 1995.

- GUAZINA, L.; OLIVEIRA, M.; PAULINO, F. O. Serviço Público de Média e comunicação pública: conceito, contextos e experiências. **Comunicação e Sociedade**, Braga, v. 30, p. 21-37, 2016.
- GUERRA, J. P. **Provedor do Ouvinte: Relatório de Actividade 2017**. RTP. Lisboa, p. 265. 2018.
- HERRERA, S. El defensor de la audiencia: claves para entender el contexto de su aparición. **Palabra Clave**, Bogotá, v. 10, n. 1, p. 25-35, junho 2007. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64910102>>. Acesso em: 05 julho 2017.
- IBARRA, K. A.; NOWAK, E.; KUHN, R. (Eds.). **Public Service Media in Europe: a comparative approach**. New York: Routledge, 2015.
- KEANE, J. **A Democracia e os Media**. Lisboa: Temas e Debates, 2002.
- KUNSCH, M. M. K. (Ed.). **Comunicação Pública, Sociedade e Cidadania**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2011.
- LOWE, G. F.; MARTIN, F. (Eds.). **The value of Public Service Media: RIPE@2013**. Gothenburg : Nordicom, 2014.
- MACHADO, P. A Ouvidoria na Agência Brasil. In: PAULINO, F. O.; SILVA, L. M. D. **Comunicação Pública em debate: ouvidoria e rádio**. Brasília: Universidade de Brasília, 2013. p. 101-108.
- MAIA, K. B. F. **Approche comparative de la fonction de médiateur de presse dans les quotidiens brésilien Folha de Sao Paulo e français Le Monde**. Université de Lorraine. Metz, p. 383. 2003.
- MARTINS, F. **A geração da ética: três anos como provedor dos leitores do Jornal de Notícias**. 1ª. ed. Coimbra: Minerva Coimbra, 2006. 185 p.
- MARTINS, J. N. **Relatório de Actividade do Provedor do Ouvinte do Serviço Público de Radiodifusão Sonora: ano de 2006**. RTP. Lisboa, p. 112. 2007.
- MCQUAIL, D. **Audience analysis**. Thousand Oaks: SAGE, 1997.
- MENDES, J. F. **O ombudsman e o leitor**. Belo Horizonte: O Lutador, 2002.
- MESQUITA, M. **O Jornalismo em Análise – A Coluna do Provedor dos Leitores**. Coimbra: Minerva, 1998.

NAZÁRIO, H. R.; REINO, L. D. S. S.; MANFREDINI, R. A HERMENÊUTICA DE PROFUNDIDADE E SUAS APLICAÇÕES. **Linguagens - Revista de Letras, Artes e Comunicação**, Blumenau, v. 10, n. 2, p. 288-305, mai./ago. 2016. ISSN 1981-9943.

NEMETH, N. A news ombudsman as an agent of accountability. In: PRITCHARD, D. **Holding the Media Accountable: Citizens, Ethics, and the Law**. Bloomington: Indiana University Press, 2000. p. 55-67.

NORDENSTRENG, K. Beyond the Four Theories of the Press. In: SERVAES, J.; LIE, R. **Media & Politics in Transition: Cultural Identity in the Age of Globalization**. Leuven: Acco, 1997. p. 97-109. Disponível em: <<http://www.uta.fi/cmt/en/contact/staff/kaarlenordenstreng/publications/beyond%20the%20of%20theories%20of%20the%20press%20skannaus.pdf>>. Acesso em: 18 fev. 2019.

NYIRŐ, N. Competing by participation – A winning marketing tool. In: CARPENTIER, N.; DAHLGREN, P. **Interrogating audiences: Theoretical horizons of participation**. 21. ed. Belgrado: CDC, v. 6, 2011. p. 111-140.

OGU. **Orientações para implantação de uma unidade de Ouvidoria**. 5ª. ed. Brasília: Ascom/CGU, v. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/ouvidoria/arquivos/ogu-implantacao-unidade-ouvidoria.pdf>, acesso em 11 dez. 2018, 2012.

OLIVEIRA, J. M. P. Os provedores como instâncias de auto-regulação. In: OLIVEIRA, J. M. P. **Comunicação e Quotidiano: Textos e Intervenções (1983-2016)**. Lisboa: Tinta-da-China, 2017. p. 205-219.

OLIVEIRA, M. O provedor nos operadores públicos de rádio e de televisão : para um padrão de referência. In: PINTO, M.; FIDALGO, J. **Anuário 2006 – A comunicação e os media em análise**. Braga: CECS, 2006. p. 61-65.

OLIVEIRA, M.; PAULINO, F. O. O ombudsman nos meios públicos de comunicação em Portugal e no Brasil: reflexão sobre atividades desenvolvidas entre 1989-2013. **Brazilian Journalism Research**, v. 10, n. 1, p. 64-81, 2014.

OTRE, M. A. C. **Comunicação Popular, alternativa e comunitária: um olhar sobre 40 anos de pesquisas no Brasil**. São Paulo: Fundação Juscelino Kubitschek, 2016.

OUVIDORIA DA EBC. **Relatório Bimestral - março/abril 2009**. Empresa Brasil de Comunicação. Brasília. 2009.

PALAU-SAMPIO, D.; GUTIÉRREZ-LOZANO, J. F.; GÓMEZ-MOMPART, J. L. Ombudsman y lectores activos. La interacción en torno a la calidad. **Revista Latina de Comunicación Social**, n. 71, p. 1344-1364, 23 dezembro 2016.

PASSONE, E. F. K.; PEREZ, J. R. R.; BARREIRO, A. E. A. Estado, Cidadania e Ouvidorias Públicas no Brasil. **Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO)**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 13-28, 2017. Disponível em: <<http://www.abonacional.org.br/files/revista-abo-ano1-n1-2017-2018.pdf>>. Acesso em: 19 fev. 2019.

PAULINO, F. O. **Boletim Instituto Gutenberg n. 24 - Série Eletrônica**. [S.l.]: [s.n.]. janeir/fevereiro 1999.

PAULINO, F. O. Responsabilidade Social da Mídia: análise conceitual e perspectivas de aplicação no Brasil, em Portugal e na Espanha. In: CHRISTOFOLETTI, R. **Vitrine e Vidraça: crítica de mídia e qualidade no jornalismo**. Covilhã: LabCom Books, 2010. p. 35-51.

PAULINO, F. O. Ética, responsabilidade e qualidade do jornalismo: como experiências internacionais podem ser úteis para práticas brasileiras. **Friedrich Ebert Stiftung Brasil**, n. 11/2015, novembro 2015. Disponível em: <<https://library.fes.de/pdf-files/bueros/brasilien/12101.pdf>>. Acesso em: 21 fev. 2019.

PAULINO, F. O.; MELLER, N.; COELHO, J. F. G. UnBTV e Mecanismos de Participação: a experiência do programa de ouvidoria e outras possibilidades. **Revista ABTU: TV Universitária+TV Pública**, v. 4, p. 10-13, 2017. ISSN 2318-4566. Disponível em: <[https://docs.wixstatic.com/ugd/cdee4f\\_7390e82708e64f45b2d03fde3087edfb.pdf](https://docs.wixstatic.com/ugd/cdee4f_7390e82708e64f45b2d03fde3087edfb.pdf)>. Acesso em: 19 fev. 2019.

PAULINO, F.; SILVA, L. M. (Eds.). **Comunicação Pública em debate: Ouvidoria e Rádio**. 1ª. ed. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2013.

PERISSÉ, N. B.; ALEVATO, H. M. R. **Ouvidorias de empresa: construções em cidadania organizacional**. VII Congresso Nacional de Excelência em Gestão. [S.l.]: [s.n.]. 2011.

PERUZZO, C. **A participação na comunicação popular**. Universidade de São Paulo. São Paulo, p. 234. 1991.

PERUZZO, C. M. K. Direito à comunicação comunitária, participação popular e cidadania. **Revista do Programa de Pós-graduação em Comunicação - Universidade Federal de Juiz de Fora / UFJF**, Juiz de Fora, v. 1, n. 1, p. 29, Junho 2007. ISSN 1981-4070.

PIERANTI, O. P. **A radiodifusão pública resiste**: A busca por independência no Brasil e no Leste Europeu. 1. ed. Brasília: FAC-UnB, 2018.

PINHO, J. A. G. D.; SACRAMENTO, A. R. S. Accountability: já podemos traduzi-la para o português? **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 6, Nov./Dez. 2009. ISSN ISSN 0034-7612. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-76122009000600006](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122009000600006)>. Acesso em: 20 dez. 2018.

PORTUGAL. **Lei n. 2/2006, de 14 de fevereiro. Cria o Provedor do Ouvinte e o Provedor do Telespectados nos serviços públicos de rádio e de televisão**. [S.l.]. 2006.

PRITCHARD, D. (Ed.). **Holding the Media Accountable**: Citizens, Ethics, and the Law. Bloomington: Indiana University Press, 2000.

RAMÍREZ, D. G. El modelo de televisión regional en Colombia: canales públicos bajo los parámetros del mercado. **Signo y Pensamiento**, v. XXXIV, n. 66, p. 28-42, jan. a jun. 2015.

RAMOS, M. C. **Crítica a um Plano Nacional de Banda Larga**: uma perspectiva da economia política das políticas públicas. Anais da IV Conferência ACORN-REDECOM. Brasília: ACORN-REDECOM. 2010.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Perguntas e Respostas**: Imposto sobre a Renda da Pessoa Física IRPF 2018. Brasília: Ministério da Fazenda, 2018. Disponível em: <<http://idg.receita.fazenda.gov.br/interface/cidadao/irpf/2018/perguntao/perguntas-e-respostas-irpf-2018-v-1-0.pdf>>. Acesso em: 17 out. 2018.

RIBEIRO, F. **Opinião Pública nos Média em Portugal**: quem participa e porquê? Braga: CECS, 2017.

RINCÓN, O. (Ed.). **Televisão pública**: do consumidor ao cidadão. São Paulo: Friedrich-Ebert-Stiftung, 2002.

RODRIGUES, E. **O traço da Cultura**: o desafio de ser ombudsman da TV Cultura, a emissora mais festejada e menos assistida do Brasil. São Paulo: Ed. PUC-Rio, 2015.

ROWAT, D. C. **The spread of the ombudsman plan in Western Europe**. International Ombudsman Institute. Edmonton. 1983. Occasional Paper #21.

- RTP. **Estatuto dos Provedores**. Lisboa. 2006.
- RTP. **Contrato de Concessão do Serviço Público de Rádio e de Televisão**. Estado Português. Lisboa, p. 34. 2015.
- RTP. **Relatório e Contas 2017**. Rádio e Televisão de Portugal. Lisboa, p. 172. 2017.
- SÁ, A. **Clube dos Ingênuos**: um relato de 3 anos como ombudsman de O Povo. Fortaleza: Fundação Demócrito Rocha, 1998.
- SERRANO, E. (2001-2004), **Para compreender o Jornalismo**: o Diário de Notícias visto pela provedora dos leitores. 1ª. ed. Coimbra: Minerva Coimbra, 2006. 213 p.
- SEVERINO, T. N. As disputas de poder pela Empresa Brasil de Comunicação. **Atas do XXIII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sudeste**, Belo Horizonte, 7-9 junho 2018.
- SIEBERT, F. S.; PETERSON, T.; SCHRAMM, W. **Four Theories of the Press**. Chicago: University of Chicago Press, 1976.
- SILVA, L. M. **Imprensa, subjetividade e cidadania**. VII Compós. São Paulo: PUC-SP. 1998.
- SILVA, L. M. D. Parâmetros para a Ouvidoria da EBC. In: PAULINO, F. O.; SILVA, L. M. D. **Comunicação Pública em debate**: Ouvidoria e Rádio. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2013. p. 71-86.
- SILVERSTONE, R. Regulation, media literacy and media civics. **Media, Culture & Society**, London, Thousand Oaks and New Delhi, v. 26, n. 3, p. 440-449, 2004.
- TAMBINI, D. Problems and solutions for Public Service Broadcasting: reflections on a fifty-six country study. In: IBARRA, K. A.; NOWAK, E.; KUHN, R. **Public Service Media in Europe**: a comparative approach. New York: Routledge, 2015. p. 41-52.
- THE COMMISSION ON FREEDOM OF PRESS. **A Free and Responsible Press. A general report on Mass Communication: newspapers, radio, motion pictures, magazines and books**. University of Chicago. Chicago, p. 138. 1947.
- THOMPSON, J. B. **Ideologia e Cultura Moderna**: Teoria Social Crítica na Era dos Meios de Comunicação de Massa. Petrópolis: Vozes, 1995.
- TITSCHER, S. et al. **Methods of Text and Discourse Analysis**. Londres: SAGE, 2000.
- TORRES, E. C. **A Televisão e o Serviço Público**. 1ª. ed. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos, 2011.

TÜRKOĞLU, N. Mediated public voices need theory to be heard. In: CARPENTIER, N.; DAHLGREN, P. **Interrogating audiences: Theoretical horizons of participation**. 21. ed. Belgrado: CDC, v. 6, 2011. p. 141-158.

UNESCO. **Many voices, one world: towards a new, more just, and more efficient world information and communication order**. International Commission for the Study of Communication Problems. Londres, p. 312. 1980.

VALENTE, J. C. L. **A criação da TV Brasil e sua inserção no modo de regulação da televisão brasileira**. Universidade de Brasília. Brasília. 2009.

VARONI, P.; OLIVEIRA, L. (Eds.). **Observatório da Imprensa: uma antologia da crítica de mídia no Brasil de 1996 a 2018**. São Paulo: Casa da Árvore, 2018. Disponível em: <<http://observatoriodaimprensa.com.br/memoria/e-book-uma-antologia-de-critica-de-midia-no-brasil-de-1996-a-2018-reune-textos-do-observatorio-da-imprensa/>>. Acesso em: 21 fev. 2019.

VERONESE, M. V.; GUARESCHI, P. A. Hermenêutica de Profundidade na pesquisa social. **Revista Ciências Sociais Unisinos**, São Leopoldo, v. 42, n. 2, p. 85-93, mai/ago 2006.

VIULA, R. G. T. **A TV de todos os santos: o debate sobre diversidade religiosa na Empresa Brasil de Comunicação**. Universidade de Brasília. Brasília, p. 105. 2014.

WEMANS, J. **O PÚBLICO em público: as colunas do provedor do leitor**. Coimbra: Minerva, 1999.

WEMANS, J. **Provedor do Telespetador - Relatório de Atividade 2017**. RTP. Lisboa, p. 90. 2018.

## 9.2. Entrevistas

ABRANTES, José C. **Entrevista José Carlos Abrantes: depoimento** [nov. 2017]. Entrevistador: Jairo Faria Guedes Coelho. 01 arquivo digital .mp4. Lisboa, 2017. 44m48s.

COELHO, Manuel. **Entrevista Manuel Coelho: depoimento** [mai. 2017]. Entrevistador: Jairo Faria Guedes Coelho. 02 arquivos digitais .mp4. Lisboa, 2017. 01h02m34s.

CORDEIRO, Paula. **Entrevista Paula Cordeiro: depoimento** [nov. 2015]. Entrevistador: Jairo Faria Guedes Coelho. 01 arquivo digital .mp4. Lisboa, 2015. 22m46s.

FERNANDES, Jaime. **Entrevista Jaime Fernandes**: depoimento [nov. 2015]. Entrevistador: Jairo Faria Guedes Coelho. 01 arquivo digital .mp4. Lisboa, 2015. 39m16s.

FIDALGO, Joaquim. **Entrevista Joaquim Fidalgo**: depoimento [jun. 2017]. Entrevistador: Jairo Faria Guedes Coelho. 01 arquivo digital .mp4. Braga, 2017. 01h12m50s.

FIGUEIREDO, Mário. **Entrevista Mário Figueiredo**: depoimento [jul. 2010]. Entrevistador: Fernando Oliveira Paulino. 01 arquivo digital .wav. Lisboa, 2010. 13m22s.

FIGUEIREDO, Mário. **Entrevista Mário Figueiredo**: depoimento [nov. 2017]. Entrevistador: Jairo Faria Guedes Coelho. 01 arquivo digital .mp4. Lisboa, 2017. 54m54s.

FILHO, Laurindo L. **Entrevista Laurindo Leal Filho**: depoimento [set. 2018]. Entrevistador: Jairo Faria Guedes Coelho. Entrevista por e-mail. 2018.

FREIRE, Rita. **Entrevista Rita Freire**: depoimento [ago. 2018]. Entrevistador: Jairo Faria Guedes Coelho. Entrevista por e-mail. 2018.

GOMES, Adelino. **Entrevista Adelino Gomes**: depoimento [nov. 2017]. Entrevistador: Jairo Faria Guedes Coelho. 01 arquivo digital .mp4. Lisboa, 2017. 01h28m15s.

GUERRA, João P. **Entrevista João Paulo Guerra**: depoimento [mai. 2017]. Entrevistador: Jairo Faria Guedes Coelho. 01 arquivo digital .mp4. Lisboa, 2017. 33m10s.

LIMA, Regina. **Entrevista Regina Lima**: depoimento [nov. 2018]. Entrevistador: Jairo Faria Guedes Coelho. 01 arquivo digital .mp3. Entrevista por telefone. Belém, 2018. 39m18s.

MACIÁ-BARBER, Carlos. **Entrevista Carlos Maciá-Barber**: depoimento [jul. 2017]. Entrevistador: Jairo Faria Guedes Coelho. 01 arquivo digital .mp4. Madri, 2017. 42m25s.

MARQUES, Joseti. **Entrevista Joseti Marques (1)**: depoimento [fev. 2016]. Entrevistador: Jairo Faria Guedes Coelho. 01 arquivo digital .mp4. Brasília, 2016. 01h22m47s.

\_\_\_\_\_. **Entrevista Joseti Marques (2)**: depoimento [mai. 2018]. Entrevistador: Jairo Faria Guedes Coelho. Entrevista por e-mail. 2018.

MARTINS, José N. **Entrevista José Nuno Martins**: depoimento [nov. 2017]. Entrevistador: Jairo Faria Guedes Coelho. 01 arquivo digital .mp4. Lisboa, 2017. 01h03m02s.

MARTINS, Tiago S. O. **Entrevista Tiago Salvador de Oliveira Martins**: depoimento [ago. 2018]. Entrevistador: Jairo Faria Guedes Coelho. 01 arquivo digital .mp4. Brasília, 2018. 26m16s.

OLIVEIRA, José M. P. de. **Entrevista Pacote de Oliveira**: depoimento [jul. 2010]. Entrevistador: Fernando Oliveira Paulino. 01 arquivo digital .wav. Lisboa, 2010. 20m18s.

PINTO, Manuel. **Entrevista Manuel Pinto**: depoimento [jun. 2017]. Entrevistador: Jairo Faria Guedes Coelho. 01 arquivo digital .mp4. Braga, 2017. 01h18m57s.

REIS, Gonçalo. **Entrevista Gonçalo Reis**: depoimento [dez. 2016]. Entrevistador: Fernando Oliveira Paulino. 01 arquivo digital .3gpp. Lisboa, 2016. 40m34s.

SILVA, Nuno A. **Entrevista Nuno Artur Silva**: depoimento [nov. 2017]. Entrevistador: Jairo Faria Guedes Coelho. 01 arquivo digital .mp4. Lisboa, 2017. 36m30s.

SOARES, Tânia de M. **Entrevista Tânia Soares**: depoimento [mai. 2017]. Entrevistador: Jairo Faria Guedes Coelho. 01 arquivo digital .mp4. Lisboa, 2017. 33m01s.

STROZI, Guilherme. **Entrevista Guilherme Strozi**: depoimento [set. 2018]. Entrevistador: Jairo Faria Guedes Coelho. 02 arquivos digitais .mp4. Brasília, 2018. 01h58m56s.

TELES, Viriato. **Entrevista Viriato Teles**: depoimento [jan. 2017]. Entrevistador: Jairo Faria Guedes Coelho. 01 arquivo digital .mp4. Lisboa, 2017. 02h19m54s.

WEMANS, Jorge. **Entrevista Jorge Wemans**: depoimento [mai. 2017]. Entrevistador: Jairo Faria Guedes Coelho. 01 arquivo digital .mp4. Lisboa, 2017. 52m16s.

### 9.3. Relatórios

ABRANTES, José Carlos. RTP. Provedor do Telespectador. **Relatório Provedor do Telespectador da RTP [Maio a Dezembro de 2011]**. 81 p. Lisboa, 2012. Disponível em: [http://img.rtp.pt/wportal/grupo/provedor\\_tv/pdf/Relatorio\\_PT\\_2011.pdf](http://img.rtp.pt/wportal/grupo/provedor_tv/pdf/Relatorio_PT_2011.pdf), acesso 04 dez. 2018.

ABRANTES, José Carlos. RTP. Provedor do Telespectador. **Relatório Provedor do Telespectador da RTP 2012**. 203 p. Lisboa, 2013. Disponível em: [http://img.rtp.pt/wportal/grupo/provedor\\_tv/pdf/Relatorio\\_PT\\_2012.pdf](http://img.rtp.pt/wportal/grupo/provedor_tv/pdf/Relatorio_PT_2012.pdf), acesso 04 dez. 2018.

CORDEIRO, Paula. RTP. Provedora do Ouvinte. **Relatório de Actividade – Julho - Dezembro/2012**. 45 p. Lisboa, 2013. Disponível em: <http://img.rtp.pt/mcm/pdf/9c4/9c4eb0ba265de681b9f2926dfd64c10f1.pdf>, acesso em 04 dez. 2018.

CORDEIRO, Paula. RTP. Provedora do Ouvinte. **Relatório de Actividade – 2013**. 32 p. Lisboa, 2014. Disponível em: <http://img.rtp.pt/mcm/pdf/903/9039f98205aeb8b24cddc2d6791b2de21.pdf>, acesso em 04 dez. 2018.

CORDEIRO, Paula. RTP. Provedora do Ouvinte. **Relatório de Actividade – 2014**. 31 p. Lisboa, 2015. Disponível em: <http://img.rtp.pt/mcm/pdf/fdd/fdd23b19c98bf5317a15c45f8ced5b951.pdf>, acesso em 04 dez. 2018.

CORDEIRO, Paula. RTP. Provedora do Ouvinte. **Relatório de Actividade 2015**. 41 p. Lisboa, 2016. Disponível em: <http://media.rtp.pt/empresa/wp->

[content/uploads/sites/31/2015/07/RELATORIO-PROVEDOR-OUVINTE-2016-FINAL.pdf](#), acesso em 04 dez. 2018.

FERNANDES, Jaime. RTP. Provedor do Telespectador. **Relatório de Actividade 2013**. 31 p. Lisboa, 2014. Disponível em: [http://img.rtp.pt/wportal/grupo/provedor\\_tv/pdf/relatorio2013.pdf](http://img.rtp.pt/wportal/grupo/provedor_tv/pdf/relatorio2013.pdf), acesso em 04 dez. 2018.

FERNANDES, Jaime. RTP. Provedor do Telespectador. **Relatório de Actividade 2014**. 50 p. Lisboa, 2015. Disponível em: [http://img.rtp.pt/wportal/grupo/provedor\\_tv/pdf/relatorio2014.pdf](http://img.rtp.pt/wportal/grupo/provedor_tv/pdf/relatorio2014.pdf), acesso em 04 dez. 2018.

FERNANDES, Jaime. RTP. Provedor do Telespectador. **Relatório de Actividade 2015**. 42 p. Lisboa, 2016. Disponível em: [http://media.rtp.pt/empresa/wp-content/uploads/sites/31/2015/07/PT-Relatorio2015\\_Final.pdf](http://media.rtp.pt/empresa/wp-content/uploads/sites/31/2015/07/PT-Relatorio2015_Final.pdf), acesso em 04 dez. 2018.

FIGUEIREDO, Mário. RTP. Provedor do Ouvinte. **Relatório de Atividade do Provedor do Ouvinte (2011)**. 95 p. Lisboa, 2012. Disponível em: <http://img.rtp.pt/mcm/pdf/1cc/1cc0c260ab9235033c5abca545ef613f1.pdf>, acesso em 04 dez. 2018.

FIGUEIREDO, Mário. RTP. Provedor do Ouvinte. **Relatório Intercalar (2010)**. 159 p. Lisboa, 2011. Disponível em: <http://img.rtp.pt/mcm/pdf/1cc/1cc0c260ab9235033c5abca545ef613f1.pdf>.

FILHO, Laurindo L. EBC. Ouvidoria da EBC. **Relatório 2008**. 8 p. Brasília, [2009].

FILHO, Laurindo L. Ouvidoria da EBC. **Relatório qualitativo março/2009 a janeiro/2010**. 25 p. Brasília, 2010.

GAP. RTP. Gabinete de Apoio aos Provedores. **Relatório Estatístico 2016**. 9 p. Lisboa, 2017. Disponível em: <http://cdn-images.rtp.pt/mcm/pdf/1af/1af880e38b33cfdb9f571c4164856b5f1.pdf>, acesso em 04 dez. 2018.

GOMES, Adelino. RTP. Provedor do Ouvinte. **Relatório do Provedor do Ouvinte (2008)**. 157 p. Lisboa, 2009. Disponível em: <http://img.rtp.pt/mcm/pdf/6e2/6e28942891cdc6c6aa27e5d4cff166cd1.pdf>, acesso em 04 dez. 2018.

GOMES, Adelino. RTP. Provedor do Ouvinte. **Relatório do Provedor do Ouvinte (2009)**. 167 p. Lisboa, 2010. Disponível em: <http://img.rtp.pt/mcm/pdf/d45/d45a214b293bb21ba09d9e1ff47f401b1.pdf>, acesso em 04 dez. 2018.

GUERRA, João Paulo. RTP. Provedor do Ouvinte. **Relatório de Actividade 2017**. 265 p. Lisboa, 2018. Disponível em: <http://cdn-images.rtp.pt/mcm/pdf/16b/16ba3083167e76b41cb01a3f3820fee41.pdf>, acesso em 04 dez. 2018.

LIMA, Regina. Ouvidoria da EBC. **Relatório Anual – janeiro a dezembro 2013**. 72 p. Brasília, 2013. Disponível em: [http://www.ebc.com.br/institucional/sites/institucional/files/relatorio\\_anual\\_jan\\_dez\\_2013\\_-3\\_p.pdf](http://www.ebc.com.br/institucional/sites/institucional/files/relatorio_anual_jan_dez_2013_-3_p.pdf), acesso em 04 dez. 2018.

LIMA, Regina. Ouvidoria da EBC. **Relatório Anual 2012**. 81 p. Brasília, 2013. Disponível em: [http://www.ebc.com.br/institucional/sites/institucional/files/relatorio\\_de\\_atividades\\_ouvidoria\\_da\\_ebc\\_-\\_2012\\_-\\_versao\\_3.pdf](http://www.ebc.com.br/institucional/sites/institucional/files/relatorio_de_atividades_ouvidoria_da_ebc_-_2012_-_versao_3.pdf), acesso em 04 dez. 2018.

LIMA, Regina. Ouvidoria da EBC. **Relatório anual das atividades da Ouvidoria em 2011**. 79 p. Brasília, 2012. Disponível em: <http://memoria.ebc.com.br/ckfinder/userfiles/files/Relat%C3%B3rio%20Anual%202011%281%29.pdf>, acesso em 04 dez. 2018.

MARQUES, Joseti. Ouvidoria da EBC. **Relatório Anual da Ouvidoria 2015**. 73 p. Brasília, 2016. Disponível em: [http://www.ebc.com.br/institucional/sites/institucional/files/atoms/files/relatorio\\_da\\_ouvidoria\\_-\\_anual\\_2015\\_-\\_web.pdf](http://www.ebc.com.br/institucional/sites/institucional/files/atoms/files/relatorio_da_ouvidoria_-_anual_2015_-_web.pdf), acesso em 04 dez. 2018.

MARQUES, Joseti. Ouvidoria da EBC. **Relatório Anual da Ouvidoria 2016**. 128 p. Brasília, 2017. Disponível em: [http://www.ebc.com.br/institucional/sites/institucional/files/atoms/files/relatorio\\_da\\_ouvidoria\\_anual\\_2016\\_web.pdf](http://www.ebc.com.br/institucional/sites/institucional/files/atoms/files/relatorio_da_ouvidoria_anual_2016_web.pdf), acesso em 04 dez. 2018.

MARQUES, Joseti. Ouvidoria da EBC. **Relatório Anual da Ouvidoria 2017**. 122 p. Brasília, 2018. Disponível em: [http://www.ebc.com.br/institucional/sites/institucional/files/atoms/files/13\\_-\\_relatorio\\_da\\_ouvidoria\\_anual\\_2017\\_web.pdf](http://www.ebc.com.br/institucional/sites/institucional/files/atoms/files/13_-_relatorio_da_ouvidoria_anual_2017_web.pdf), acesso em 04 dez. 2018.

MARQUES, Joseti. Ouvidoria da EBC. **Relatório da Ouvidoria 2014**. 95 p. Brasília, 2014. Disponível em: [http://www.ebc.com.br/institucional/sites/institucional/files/relatorio\\_da\\_ouvidoria\\_-\\_anual\\_2014\\_0.pdf](http://www.ebc.com.br/institucional/sites/institucional/files/relatorio_da_ouvidoria_-_anual_2014_0.pdf), acesso em 04 dez. 2018.

MARTINS, José Nuno. RTP. Provedor do Ouvinte. **Relatório de Actividade do Provedor do Ouvinte do Serviço Público de Radiodifusão Sonora – Ano de 2006**. 112 p. Lisboa, 2007. Disponível em: <http://img.rtp.pt/mcm/pdf/e91/e91b16c577191aa67f59ca5498628c851.pdf>, acesso em 04 dez. 2018.

MARTINS, José Nuno. RTP. Provedor do Ouvinte. **Relatório de Actividade do Provedor do Ouvinte do Serviço Público de Radiodifusão Sonora – 2006/2008**. 542 p. Lisboa, 2008. Disponível em: <http://img.rtp.pt/mcm/pdf/cda/cdaf16d4d3e0fc0be9e6ec49624dec701.pdf>, acesso em 04 dez. 2018.

OLIVEIRA, José M. Paquete de. RTP. Provedor do Telespectador. **Relatório do Provedor do Telespectador da RTP (2006)**. 80 p. Lisboa, 2007. Disponível em:

[http://img.rtp.pt/wportal/grupo/provedor\\_tv/pdf/rc\\_provedortv2006.pdf](http://img.rtp.pt/wportal/grupo/provedor_tv/pdf/rc_provedortv2006.pdf), acesso 04 dez. 2018.

OLIVEIRA, José M. Paquete de. RTP. Provedor do Telespectador. **Relatório do Provedor do Telespectador da RTP (2007)**. 192 p. Lisboa, 2008. Disponível em: [http://img.rtp.pt/wportal/grupo/provedor\\_tv/pdf/rc\\_provedortv2007.pdf](http://img.rtp.pt/wportal/grupo/provedor_tv/pdf/rc_provedortv2007.pdf), acesso 04 dez. 2018.

OLIVEIRA, José M. Paquete de. RTP. Provedor do Telespectador. **Relatório do Provedor do Telespectador (2008)**. 136 p. Lisboa, 2009. Disponível em: [http://img.rtp.pt/wportal/grupo/provedor\\_tv/pdf/rc\\_provedortv2008.pdf](http://img.rtp.pt/wportal/grupo/provedor_tv/pdf/rc_provedortv2008.pdf), acesso 04 dez. 2018.

OLIVEIRA, José M. Paquete de. RTP. Provedor do Telespectador. **Relatório do Provedor do Telespectador (2009)**. 154 p. Lisboa, 2010. Disponível em: [http://img.rtp.pt/wportal/grupo/provedor\\_tv/pdf/rc\\_provedortv2009.pdf](http://img.rtp.pt/wportal/grupo/provedor_tv/pdf/rc_provedortv2009.pdf), acesso 04 dez. 2018.

OLIVEIRA, José M. Paquete de. RTP. Provedor do Telespectador. **Relatório do Provedor do Telespectador (2010)**. 174 p. Lisboa, 2011. Disponível em: [http://img.rtp.pt/wportal/grupo/provedor\\_tv/pdf/Relatorio\\_PT\\_2010.pdf](http://img.rtp.pt/wportal/grupo/provedor_tv/pdf/Relatorio_PT_2010.pdf), acesso 04 dez. 2018.

WEMANS, Jorge. RTP. Provedor do Telespectador. **Relatório de Actividade 2017**. 90 p. Lisboa, 2018. Disponível em: [http://media.rtp.pt/empresa/wp-content/uploads/sites/31/2017/04/Relatorio\\_PT\\_2017\\_finalissimo.pdf](http://media.rtp.pt/empresa/wp-content/uploads/sites/31/2017/04/Relatorio_PT_2017_finalissimo.pdf), acesso em 04 dez. 2018.

## APÊNDICE: RELAÇÃO DOS PRODUTOS MIDIÁTICOS ANALISADOS

Produto	Gestão	Data de veiculação	Título/Tema
O Público na TV	Regina Lima	22/09/2011	Estreia - o que é a ouvidoria da EBC
O Público na TV	Regina Lima	29/09/2011	Suspensão dos programas religiosos da TV Brasil
O Público na TV	Regina Lima	06/10/2011	Produção da notícia
O Público na TV	Regina Lima	13/10/2011	Manual de Jornalismo
O Público na TV	Regina Lima	20/10/2011	Captação do sinal da TV Brasil
O Público na TV	Regina Lima	27/10/2011	Princípios e critérios da reportagem
O Público na TV	Regina Lima	03/11/2011	Por trás da grade de programação
O Público na TV	Regina Lima	10/11/2011	Jornalismo e história
O Público na TV	Regina Lima	17/11/2011	Programação infantil
O Público na TV	Regina Lima	24/11/2011	Jornalismo x Espetáculo
O Público na TV	Regina Lima	01/12/2011	Quando a fonte é notícia
O Público na TV	Regina Lima	08/12/2011	Atuação da imprensa na cobertura de assuntos policiais
O Público na TV	Regina Lima	22/12/2011	A influência da teledramaturgia na condição da mulher na sociedade
O Público na TV	Regina Lima	29/12/2011	“O Público na TV”: balanço das 14 edições do programa em 2011
O Público na TV	Regina Lima	05/01/2012	Jovens e adolescentes nas minisséries da TV Brasil
O Público na TV	Regina Lima	12/01/2012	O papel da memória na TV pública
O Público na TV	Regina Lima	19/01/2012	Web TV
O Público na TV	Regina Lima	26/01/2012	TV Brasil na internet
O Público na TV	Regina Lima	02/02/2012	Pluralidade das regiões na TV Brasil
O Público na TV	Regina Lima	09/02/2012	O mapa do Brasil na TV Pública
O Público na TV	Regina Lima	16/02/2012	Conquistas e desafios nos primeiros quatro anos de TV Brasil
O Público na TV	Regina Lima	23/02/2012	Pinheirinho: onde está o foco da notícia?
O Público na TV	Regina Lima	01/03/2012	Interesse público ou interesse do público? Onde está o foco da notícia?
O Público na TV	Regina Lima	08/03/2012	Uma análise da corrida por audiência na TV (interesse público x interesse do público)
O Público na TV	Regina Lima	15/03/2012	Programas Religiosos
O Público na TV	Regina Lima	22/03/2012	EBC 2012: As propostas e desafios na TV, rádios e Agência Brasil
O Público na TV	Regina Lima	29/03/2012	A representatividade da mulher e do negro na TV Brasil
O Público na TV	Regina Lima	05/04/2012	Seminário Internacional Regulação da Comunicação Pública
O Público na TV	Regina Lima	12/04/2012	Como a TV, o rádio e a agência corrigem erros de informação
O Público na TV	Regina Lima	19/04/2012	Qualidade e participação nacional na TV Brasil
O Público na TV	Regina Lima	26/04/2012	A percepção dos usuários do sistema público de comunicação

O Público na TV	Regina Lima	03/05/2012	As diferenças da comunicação pública e privada no Brasil
O Público na TV	Regina Lima	10/05/2012	Interatividade e qualidade de imagem na TV Brasil
O Público na TV	Regina Lima	17/05/2012	TV Pública x TV Estatal
O Público na TV	Regina Lima	24/05/2012	Lei de Acesso à Informação
O Público na TV	Regina Lima	31/05/2012	A participação da sociedade nos veículos da EBC
O Público na TV	Regina Lima	07/06/2012	Câmaras temáticas sugerem novos programas para a TV Brasil
O Público na TV	Regina Lima	14/06/2012	Seriado Infante Juvenil Karkú
O Público na TV	Regina Lima	05/07/2012	Escolha e produção da notícia
O Público na TV	Regina Lima	12/07/2012	Acordo Faixa Religiosa
O Público na TV	Regina Lima	06/09/2012	Manual de Eleições 2012 / Balanço de um ano de programa no ar.
O Público na TV	Regina Lima	13/09/2012	O Nordeste na TV Pública
O Público na TV	Regina Lima	20/09/2012	Leitura crítica de mídia
O Público na TV	Regina Lima	27/09/2012	Lei de Acesso à Informação, Comissão da Verdade e Ouvidoria
O Público na TV	Regina Lima	04/10/2012	Convergência de mídias
O Público na TV	Regina Lima	11/10/2012	Erros técnicos e busca pela qualidade
O Público na TV	Regina Lima	17/10/2012	Jornalismo Colaborativo
O Público na TV	Regina Lima	24/10/2012	Produção em televisão
O Público na TV	Regina Lima	31/10/2012	Música erudita na TV Brasil e bastidores do programa "Grande Música"
O Público na TV	Regina Lima	15/11/2012	Bastidores do telejornal
O Público na TV	Regina Lima	21/11/2012	Roteiro de debates: principais momentos do segundo debate sobre indicadores da comunicação pública.
O Público na TV	Regina Lima	29/11/2012	Natal, mídia e consumo
O Público na TV	Regina Lima	14/12/2012	Balanço do Conselho Curador: entrevista com a presidente o Conselho, Ana Luiza Fleck
O Público na TV	Regina Lima	20/12/2012	Balanço 2012 com o Presidente EBC Nelson Breve
O Público na TV	Regina Lima	07/02/2013	Carnaval
O Público na TV	Regina Lima	14/02/2013	Cinegrafistas e o discurso da imagem na TV
O Público na TV	Regina Lima	21/02/2013	O futuro do rádio na era digital
O Público na TV	Regina Lima	28/02/2013	Campeonato Brasileiro Série C: exibição em 2013.
O Público na TV	Regina Lima	07/03/2013	Memória na TV: apropriações e preservação de conteúdo
O Público na TV	Regina Lima	14/03/2013	“Observatório da Imprensa”
O Público na TV	Regina Lima	21/03/2013	Apuração da notícia: o que é, quem faz e como se apura
O Público na TV	Regina Lima	28/03/2013	Entrevista com Muniz Sodré
O Público na TV	Regina Lima	04/04/2013	Entrevista com Veet Vivarta: influência da mídia na socialização de crianças e adolescentes

O Público na TV	Regina Lima	11/04/2013	Ninguém gosta de ser editado: técnicas e ética no processo de edição
O Público na TV	Regina Lima	18/04/2013	Balanco do trimestre
O Público na TV	Regina Lima	25/04/2013	Acessibilidade: como a TV pública atende a população e como profissionais garantem o acesso dela
O Público na TV	Regina Lima	02/05/2013	Entrevista com Venício Lima
O Público na TV	Regina Lima	09/05/2013	Como emplacar um projeto na TV Brasil: produções independentes
O Público na TV	Regina Lima	16/05/2013	O público e a TV Brasil - opinião do público sobre a programação infanto-juvenil.
O Público na TV	Regina Lima	23/05/2013	Coreia do Norte: produção jornalística a respeito desse país. Análise sobre a cobertura da mídia em geral.
O Público na TV	Regina Lima	30/05/2013	Entrevista com a professora Ângela Maria Branco, doutora em Psicologia, coordenadora do Grupo de Pesquisa em Comunicação e Desenvolvimento Humano da UnB.
O Público na TV	Regina Lima	06/06/2013	Audiência e Samba na Gamboa
O Público na TV	Regina Lima	13/06/2013	Linguagem e produção de sentidos
O Público na TV	Regina Lima	20/06/2013	Entrevista com Luiz Motta
O Público na TV	Regina Lima	04/07/2013	Colóquio Internacional de Ouvidorias de Comunicação Pública
O Público na TV	Regina Lima	18/07/2013	Cidadania, imprensa, manifestações recentes no Brasil - parte 01
O Público na TV	Regina Lima	25/07/2013	Cidadania - parte 02
O Público na TV	Regina Lima	01/08/2013	Balanco
O Público na TV	Regina Lima	08/08/2013	Ouvidoria em televisão na Colômbia (Paola Vargas - Teleantioquia) e Bastidores Arte do Artista
O Público na TV	Regina Lima	15/08/2013	Colóquio Internacional de Ouvidorias de Comunicação Pública - Cynthia Ottaviano (Argentina) e bastidores do “Estúdio Móvel”
O Público na TV	Regina Lima	22/08/2013	Entrevista com Patrício Gutierrez - RTVA e Bastidores do Repórter Brasil
O Público na TV	Regina Lima	29/08/2013	O Jornalismo EBC
O Público na TV	Regina Lima	05/09/2013	Entrevista com Esther Enkin (Ombudsman CBC) e Bastidores da Rádio Maluca
O Público na TV	Regina Lima	12/09/2013	Programa comemorativo: 100ª edição
O Público na TV	Regina Lima	19/09/2013	Entrevista com Viviane Resende
O Público na TV	Regina Lima	26/09/2013	Fórum Internacional de Mídias Públicas da América Latina
O Público na TV	Regina Lima	10/10/2013	Entrevista com Isabella Henriques
O Público na TV	Regina Lima	17/10/2013	Balanco trimestral
O Público na TV	Regina Lima	24/10/2013	Entrevista Eurico Tavares
O Público na TV	Regina Lima	31/10/2013	Recortes da Comunicação
O Público na TV	Regina Lima	28/11/2013	Portal das Rádios
O Público na TV	Regina Lima	05/12/2013	Protocolo

O Público na TV	Regina Lima	12/12/2013	Entrevista Edson Lopes
O Público na TV	Regina Lima	26/12/2013	Encerramento
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	06/02/2009	O que é a Ouvidoria
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	13/02/2009	O que é a Ouvidoria
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	20/02/2009	Presença feminina no rádio
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	27/02/2009	Presença feminina no rádio
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	06/03/2009	Programas dirigidos a crianças e adolescentes
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	13/03/2009	Programas dirigidos a crianças e adolescentes
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	20/03/2009	Cobertura de políticas públicas
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	27/03/2009	Cobertura em casos polêmicos
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	03/04/2009	Cobertura em casos polêmicos
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	10/04/2009	Cobertura internacional
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	17/04/2009	Atuação das assessorias de comunicação
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	24/04/2009	Jornalismo Econômico
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	01/05/2009	Mídia e movimentos sociais
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	08/05/2009	Cobertura da América Latina
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	15/05/2009	Cobertura da América Latina
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	22/05/2009	Rádio pela internet
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	29/05/2009	Rádio pela internet
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	05/06/2009	Rádio e a diversidade cultural
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	12/06/2009	Uso de termos regionais na mídia
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	19/06/2009	Rádio e Política
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	26/06/2009	Confecom
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	03/07/2009	Programação na madrugada
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	10/07/2009	Rádio e cuidados com a linguagem
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	17/07/2009	Rádio e cuidados com a linguagem
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	24/07/2009	Rádio e literatura
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	31/07/2009	Rádio e Humor (Todas) / Atividades da SoARMEC (MEC FM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	07/08/2009	Rádio e povos indígenas / Produção do MEC Notícias (MEC FM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	14/08/2009	Rádio e povos indígenas / Violões em foco (MEC FM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	21/08/2009	Rádio e os idosos / Clássicos do ouvinte (MEC FM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	28/08/2009	Rádio e saúde da população / Programação musical (MEC FM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	04/09/2009	Futuro do rádio
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	11/09/2009	Futuro do rádio
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	18/09/2009	Rádio e educação
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	25/09/2009	Rádio e ecologia / Viva Música, Heloísa Fischer (MEC FM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	02/10/2009	Rádio e ecologia
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	09/10/2009	Papel das rádios públicas
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	16/10/2009	Jornalismo científico (Todas) / Ricardo Tacuchian (MEC FM)

Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	23/10/2009	Jornalismo científico
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	30/10/2009	Memória e acervo da EBC
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	06/11/2009	Memória e acervo da EBC
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	13/11/2009	Educação Musical
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	20/11/2009	Educação Musical
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	27/11/2009	Escola de Gente
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	04/12/2009	RENOI
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	11/12/2009	Radionovelas
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	18/12/2009	Cobertura da mídia sobre energia
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	08/01/2010	Novidades Programação EBC2010
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	15/01/2010	Novidades Programação EBC2010
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	22/01/2010	Homossexualidade
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	29/01/2010	Cobertura de situações de risco
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	05/02/2010	Cobertura de situações de risco
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	12/02/2010	Gêneros e formatos radiofônicos
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	19/02/2010	Educação Musical
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	26/02/2010	Interrupções na programação
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	05/03/2010	Mobilização Social
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	12/03/2010	Cobertura do Judiciário
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	19/03/2010	Importância da sonoplastia
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	26/03/2010	Atividades da SOARMEC / Cobertura esportiva (NACIONAIS)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	02/04/2010	Rádio e Religião
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	09/04/2010	Rádio e Cinema
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	16/04/2010	Rádio e História
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	23/04/2010	Relação da EBC com os ouvintes
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	30/04/2010	Relação com os ouvintes II
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	07/05/2010	Rádio e Previsão do Tempo
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	14/05/2010	Rádio e Previsão do Tempo II
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	21/05/2010	Propaganda em emissoras públicas
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	28/05/2010	Cobertura eleitoral
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	04/06/2010	Utilização de estrangeirismos
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	11/06/2010	Audiência Pública Conselho Curador da EBC
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	18/06/2010	Rádio e Trânsito / Momento de Jazz (MEC FM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	25/06/2010	Rádio e Trânsito / Momento de Jazz (MEC FM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	02/07/2010	Rádio e regionalismos / Roda de Choro (MEC FM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	09/07/2010	Diversidade de conteúdo musical / Roda de Choro (MEC FM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	16/07/2010	Cobertura da Copa da África do Sul (NACIONAL) / Ópera Completa (MEC FM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	23/07/2010	Rádio e Direitos Autorais (Nacional) / Ópera Completa (MEC FM)

Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	30/07/2010	Rádio e Direitos Autorais / R. Minczuk "OSB" (MEC FM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	06/08/2010	Rádio e drogas (NACIONAL) / R. Minczuk "OSB" (MEC FM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	13/08/2010	Rádio e drogas / Sala de Concerto (MEC FM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	20/08/2010	Rádio e Teatro / Sala de Concerto (MEC FM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	27/08/2010	Rádio e Teatro / Som de Letra (MEC FM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	03/09/2010	Rádio e redes sociais (Nacional) / F. Canosa "Kinoscope" (MEC FM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	10/09/2010	Rádio e redes sociais / Mês do Rádio (MEC FM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	17/09/2010	Cobertura eleitoral / Mês do Rádio (MEC FM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	24/09/2010	Cobertura eleitoral / Mês do Rádio (MEC FM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	01/10/2010	Novidades na programação das emissoras / Popularização da mús. de concerto (MEC FM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	08/10/2010	Novidades na programação das emissoras / Popularização da mús. de concerto (MEC FM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	15/10/2010	Rádio e artes plásticas / Popularização da mús. de concerto (MEC FM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	22/10/2010	Segunda edição do festival da ARPUB (NACIONAL) / Popularização da educação musical (MEC)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	29/10/2010	Rádios Universitárias
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	06/11/2010	Rádios Universitárias II (NACIONAL) / popularização da música de concerto, João Carlos Martins
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	13/11/2010	Série de programas sobre a pianista Cristina Ortiz (MEC) / Cobertura da EBC - temas relacionados a América Latina (NACIONAL)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	20/11/2010	Crêterios de interrupção da programação / Funcionamento da CAO (MEC)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	27/11/2010	Implantação de novos transmissores nas emissoras da EBC do Rio (MEC AM E NACs) / Produção jornalística da Rádio Nacional Amazônia, com sede em Brasília (OC e Alto Solimões) / Atividades realizadas na produção do jornalismo cultural na MEC FM
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	03/12/2010	Rádio e Psicologia (Todas) / Transmissor da MEC FM
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	10/12/2010	Rádio e psicologia II (todas) / Atividades da SOARMEC (MEC FM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	18/12/2010	Rádio e Filosofia (Todas) / Sugestões enviadas pelo ouvinte Pedro Rodrigues, analisadas por Marcelo Brissac (MEC FM)

Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	25/12/2010	Rádios Comunitárias (todas) / Novidades na programação da MEC FM
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	31/12/2010	Acesso à MEC FM pela internet e o uso das tecnologias possibilitadas através da Rede pela emissora (MEC FM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	07/01/2011	Nas emissoras EBC o ouvinte tem futebol e muito mais
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	14/01/2011	Ações dedicadas à formação de público para a música de concerto (MEC FM) / Atividades do núcleo de esportes da EBC previstas para 2011
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	21/01/2011	Programa Blim-Blem-Blom (MEC FM) / Atuação dos locutores (NACIONAIS E MEC AM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	28/01/2011	Continuação da edição sobre o programa Blim Blem Blom abordando a promoção da educação musical (MEC FM) / Segunda parte do programa especial sobre a atuação dos locutores. (NACIONAIS E MEC AM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	04/02/2011	Edição especial de dois anos de Rádio em Debate, abordando o papel e a importância de questões sugeridas pelo público a respeito do conteúdo veiculado. (TODAS)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	11/02/2011	Edição especial de dois anos de programa Rádio em Debate, parte 2 (TODAS)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	18/02/2011	Acesso ao conteúdo da Rádio MEC pela internet (MEC FM) / Preservação do patrimônio histórico, cultural e artístico (MEC AM e NACIONAIS)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	25/02/2011	A programação da MEC FM durante o Carnaval (MEC FM) / A cobertura dedicada ao Carnaval pelas rádios da Empresa Brasil de Comunicação (NACIONAIS E MEC AM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	04/03/2011	Nova temporada de programetes culturais da MEC FM / Rádio e Geografia (NACIONAIS E MEC AM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	11/03/2011	Programete Música Nova, veiculado pela MEC FM / Rádio e Previdência Social (NACIONAIS E MEC AM)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	18/03/2011	A atuação da Rádioagência Nacional (TODAS)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	25/03/2011	A atuação da Rádioagência Nacional II (TODAS)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	01/04/2011	Supertônica (MEC FM) / Rádio e Turismo (MEC AM e NACS)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	08/04/2011	Rádio e Dança (TODAS)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	15/04/2011	Cobertura de morte e tragédias (TODAS)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	22/04/2011	Astronomia e divulgação científica
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	29/04/2011	Novidades nas rádios da EBC
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	06/05/2011	Recursos Minerais (TODAS)

Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	13/05/2011	Movimento Estudantil (TODAS)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	20/05/2011	Movimento Sindical (TODAS)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	27/05/2011	Mídia e Alimentação
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	03/06/2011	Educação a distância pelo rádio
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	10/06/2011	Arquitetura e Urbanismo
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	17/06/2011	Linguagem Radiofônica
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	24/06/2011	Terceiro Festival de Música das Rádios Nacional e MEC AM (MECs e NAC RJ) / Terceiro Festival de Música Nacional FM (NAC BSB)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	01/07/2011	Reaproveitamento de conteúdo (TODAS)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	08/07/2011	Rádio (Mídia) e Deficientes (TODAS)
Rádio em Debate	Laurindo Leal Filho	15/07/2011	Rádio (Mídia) e Deficientes Parte 2.
Rádio em Debate	Regina Lima	22/07/2011	Ouvidoria
Rádio em Debate	Regina Lima	29/07/2011	Rádio e Internet
Rádio em Debate	Regina Lima	05/08/2011	Rádio e Internet 2
Rádio em Debate	Regina Lima	12/08/2011	Radiodramaturgia
Rádio em Debate	Regina Lima	19/08/2011	Retirada do Musishow (NAC Rio) e Mudanças na programação (Nacionais e MEC)
Rádio em Debate	Regina Lima	26/08/2011	Cobertura local em radiojornais
Rádio em Debate	Regina Lima	02/09/2011	Acervo EBC
Rádio em Debate	Regina Lima	09/09/2011	Critérios de seleção musical EBC
Rádio em Debate	Regina Lima	16/09/2011	Humor nas rádios públicas
Rádio em Debate	Regina Lima	23/09/2011	Critérios de noticiabilidade EBC
Rádio em Debate	Regina Lima	30/09/2011	Odontologia nas rádios (NACs AM,OC e RJ / MEC AM e FM) / Cobertura EBC festivais e eventos culturais (Nacional FM)
Rádio em Debate	Regina Lima	07/10/2011	Música Independente
Rádio em Debate	Regina Lima	14/10/2011	Substituição online de programas ao vivo na EBC
Rádio em Debate	Regina Lima	21/10/2011	A participação do idoso na produção de conteúdos radiofônicos
Rádio em Debate	Regina Lima	28/10/2011	EBC e pesquisas de público
Rádio em Debate	Regina Lima	04/11/2011	Opinião e rádios da EBC
Rádio em Debate	Regina Lima	11/11/2011	Programas de auditório da EBC
Rádio em Debate	Regina Lima	18/11/2011	Uso de sonoras em programas de rádio
Rádio em Debate	Regina Lima	25/11/2011	Radiodocumentário
Rádio em Debate	Regina Lima	02/12/2011	Cobertura jornalística de pautas de fim de ano
Rádio em Debate	Regina Lima	09/12/2011	Dificuldades para escutar as Rádios EBC na internet – parte I
Rádio em Debate	Regina Lima	16/12/2011	Dificuldades para escutar as Rádios EBC na internet – parte II
Rádio em Debate	Regina Lima	23/12/2011	Mídia e Educação Sexual

Rádio em Debate	Regina Lima	30/12/2011	Mídia e Obesidade
Rádio em Debate	Regina Lima	06/01/2012	Mídia e Movimentos Autônomos/Apartidários/ Horizontais
Rádio em Debate	Regina Lima	13/01/2012	Rádio e Educação Financeira
Rádio em Debate	Regina Lima	20/01/2012	Rádio e Cobertura Rural (MEC AM & NACs) / Eletroacústica (MEC FM)
Rádio em Debate	Regina Lima	27/01/2012	Mídia e Direitos Animais
Rádio em Debate	Regina Lima	03/02/2012	Balanco Coordenação de Radiojornalismo da EBC
Rádio em Debate	Regina Lima	10/02/2012	Fim do boletim diário Viva a Música (MEC FM) / Balanco Coordenação de Radiojornalismo da EBC (Nacionais FM e MEC AM)
Rádio em Debate	Regina Lima	17/02/2012	Programação das emissoras da EBC durante o Carnaval.
Rádio em Debate	Regina Lima	24/02/2012	Relação entre a EBC e as rádios comunitárias. / SOAR MEC
Rádio em Debate	Regina Lima	02/03/2012	Três anos de Rádio em Debate.
Rádio em Debate	Regina Lima	09/03/2012	Anúncio e desanúncio de músicas nas rádios
Rádio em Debate	Regina Lima	16/03/2012	Acesso às rádios da EBC pela internet
Rádio em Debate	Regina Lima	23/03/2012	Audiência e religião / Acesso às rádios da EBC pela internet 2 / Rádio MEC na internet
Rádio em Debate	Regina Lima	30/03/2012	Importância das rádios da EBC para ouvintes e sinal de emissoras / Programa Música Antiga (MEF FM)
Rádio em Debate	Regina Lima	06/04/2012	CAO
Rádio em Debate	Regina Lima	13/04/2012	Comunicação e Penitenciários
Rádio em Debate	Regina Lima	20/04/2012	Potência do sinal
Rádio em Debate	Regina Lima	27/04/2012	EBC e rádios públicas
Rádio em Debate	Regina Lima	04/05/2012	Acesso às rádios da EBC pela internet
Rádio em Debate	Regina Lima	11/05/2012	Digitalização
Rádio em Debate	Regina Lima	18/05/2012	Qualidade jornalística na EBC
Rádio em Debate	Regina Lima	25/05/2012	Jabá e Merchandising
Rádio em Debate	Regina Lima	01/06/2012	Cobertura sobre corrupção
Rádio em Debate	Regina Lima	08/06/2012	Cobertura de notícias sobre celebridades
Rádio em Debate	Regina Lima	15/06/2012	Ouvidorias e Acesso à Informação
Rádio em Debate	Regina Lima	22/06/2012	Acesso às rádios da EBC pela internet
Rádio em Debate	Regina Lima	29/06/2012	Conteúdo Colaborativo
Rádio em Debate	Regina Lima	07/09/2012	O papel da Ouvidoria e a comunicação pública
Rádio em Debate	Regina Lima	14/09/2012	Manual da EBC para Cobertura das Eleições
Rádio em Debate	Regina Lima	21/09/2012	Balanco 1/2012
Rádio em Debate	Regina Lima	28/09/2012	Rádio Nacional da Amazônia
Rádio em Debate	Regina Lima	05/10/2012	Papel das Ouvidorias
Rádio em Debate	Regina Lima	12/10/2012	Autocrítica na Comunicação Pública
Rádio em Debate	Regina Lima	19/10/2012	Podcast

Rádio em Debate	Regina Lima	26/10/2012	Conteúdo independente
Rádio em Debate	Regina Lima	02/11/2012	Rádio Pública e Acesso à Informação
Rádio em Debate	Regina Lima	09/11/2012	Radiodramaturgia nas rádios públicas
Rádio em Debate	Regina Lima	16/11/2012	Bastidores do rádio
Rádio em Debate	Regina Lima	23/11/2012	Núcleo de Radiojornalismo da EBC
Rádio em Debate	Regina Lima	30/11/2012	Rádio e Utilidade Pública
Rádio em Debate	Regina Lima	07/12/2012	Jornalismo Público
Rádio em Debate	Regina Lima	14/12/2012	Balço Conselho Curador 2012
Rádio em Debate	Regina Lima	21/12/2012	Balço da EBC 2012
Rádio em Debate	Regina Lima	28/12/2012	Retrospectiva Rádio em Debate 2012
Rádio em Debate	Regina Lima	04/01/2013	Ouidoria e o Rádio em Debate
Rádio em Debate	Regina Lima	11/01/2013	Integração entre o rádio e a internet
Rádio em Debate	Regina Lima	18/01/2013	Comunicação Pública x Estatal
Rádio em Debate	Regina Lima	25/01/2013	Programação infantil no rádio
Rádio em Debate	Regina Lima	15/02/2013	Transmissão da Série C
Rádio em Debate	Regina Lima	22/02/2013	Cartão QSL
Rádio em Debate	Regina Lima	01/03/2013	Boato
Rádio em Debate	Regina Lima	08/03/2013	Música Clássica na programação das rádios da EBC
Rádio em Debate	Regina Lima	15/03/2013	Rádio 3.0
Rádio em Debate	Regina Lima	22/03/2013	Rádio Comunitária
Rádio em Debate	Regina Lima	29/03/2013	Rádio digital
Rádio em Debate	Regina Lima	05/04/2013	Rádio digital 2
Rádio em Debate	Regina Lima	12/04/2013	Novas Tecnologias e o Radiojornalismo
Rádio em Debate	Regina Lima	19/04/2013	Interatividade na TV Digital
Rádio em Debate	Regina Lima	26/04/2013	Qual é o papel da ouvidoria em uma empresa pública de comunicação?
Rádio em Debate	Regina Lima	03/05/2013	Balço Ouvidoria da EBC 1º trimestre 2013
Rádio em Debate	Regina Lima	10/05/2013	A apuração no jornalismo
Rádio em Debate	Regina Lima	17/05/2013	Levantamento mostra quem são os cidadãos que entram em contato com ouvidoria
Rádio em Debate	Regina Lima	24/05/2013	Entenda o que é uma notícia de interesse público
Rádio em Debate	Regina Lima	31/05/2013	O entretenimento é importante para comunicação pública?
Rádio em Debate	Regina Lima	07/06/2013	Ouidoria tem papel fundamental na implementação da Lei de Acesso à Informação
Rádio em Debate	Regina Lima	14/06/2013	Veículos de comunicação podem ser instrumentos de cidadania
Rádio em Debate	Regina Lima	21/06/2013	Saiba qual o perfil das pessoas que entram em contato com a ouvidoria da EBC
Rádio em Debate	Regina Lima	28/06/2013	Emissoras públicas de rádio devem respeitar pluralidade brasileira
Rádio em Debate	Regina Lima	05/07/2013	Edição jornalística pode distorcer notícia

Rádio em Debate	Regina Lima	12/07/2013	Mídias sociais trazem mudanças no processo de comunicação
Rádio em Debate	Regina Lima	19/07/2013	Rádio em Debate explica as diferenças entre as emissoras
Rádio em Debate	Regina Lima	26/07/2013	Rádio em Debate discute o uso da linguagem pelos veículos de comunicação
Rádio em Debate	Regina Lima	02/08/2013	Saiba como é a atuação das ouvidorias de outros países
Rádio em Debate	Regina Lima	09/08/2013	Ouvidoria deve garantir o direito de opinar do cidadão
Rádio em Debate	Regina Lima	16/08/2013	Como abordar questões religiosas nas empresas públicas de comunicação?
Rádio em Debate	Regina Lima	23/08/2013	Emissoras públicas buscam programação infantojuvenil de qualidade
Rádio em Debate	Regina Lima	30/08/2013	Público registra mais de 2.200 comentários na ouvidoria da EBC no segundo trimestre
Rádio em Debate	Regina Lima	13/09/2013	Novas tecnologias permitem diferentes formas de cobertura dos protestos
Rádio em Debate	Regina Lima	27/09/2013	Democratização da Comunicação é tema do Rádio em Debate
Rádio em Debate	Regina Lima	29/11/2013	Papel social do rádio é tema do programa Rádio em Debate
Rádio em Debate	Regina Lima	06/12/2013	Programa Rádio em Debate discute a democratização da mídia
Rádio em Debate	Regina Lima	13/12/2013	Marco Civil da Internet é tema do Rádio em Debate
Rádio em Debate	Regina Lima	21/12/2013	Rádio em Debate discute o papel da mídia frente aos direitos humanos
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	06/02/2009	A construção da agência pública
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	13/02/2009	Agência Brasil na guerra de informações
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	20/02/2009	Interesses privados no espaço público
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	27/02/2009	Agência vira vidraça na cobertura de assuntos econômicos
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	06/03/2009	Erros e qualidade da informação jornalística
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	13/03/2009	A verdade mais além de Catanduva
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	20/03/2009	Assuntos locais e pautas nacionais
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	27/03/2009	A Agência pública e a democratização da comunicação
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	03/04/2009	Planejamento, pesquisa e apuração fazem falta
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	10/04/2009	O debate democrático no espaço público de comunicação
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	17/04/2009	Manter o apartheid entre aspas
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	24/04/2009	A pauta ignorada e o desinformado autodidata
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	01/05/2009	Como se constrói um preconceito: toque de recolher para a juventude
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	08/05/2009	O leitor conduz o debate
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	16/05/2009	Crise: batata quente

Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	22/05/2009	A credibilidade da agência pública de notícias
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	29/05/2009	A transparência e a discussão sobre a credibilidade
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	05/06/2009	Sem discussão, o cidadão não concorda em pagar a conta
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	12/06/2009	Semelhanças e diferenças no jornalismo da agência pública
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	19/06/2009	Eleições 2010: leitora preocupada com a cobertura
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	26/06/2009	Agência mantém expressão “gripe suína” e leitores reclamam
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	03/07/2009	Debate sobre questões climáticas fica apenas na agenda
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	10/07/2009	Um resumo do resumo
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	17/07/2009	De onde vem a informação?
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	24/07/2009	Notícia e informação nem sempre andam juntas
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	31/07/2009	O jornalismo e a participação do cidadão
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	07/08/2009	Honduras: o contexto do golpe
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	14/08/2009	A opinião fotográfica
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	21/08/2009	Apagar erros sem eliminar suas causas
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	28/08/2009	O fotojornalismo para o leitor
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	04/09/2009	Os referenciais da agência pública
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	02/10/2009	Apartados da natureza indígena
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	09/10/2009	Agência alega falta de espaço e necessidade de síntese para justificar erro
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	16/10/2009	Reportagem da Agência estimula debate sobre os Guarani Kaiowá
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	23/10/2009	A cobertura das políticas públicas
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	06/11/2009	A imparcialidade da informação
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	13/11/2009	O debate da intolerância na esfera pública
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	20/11/2009	Jornalismo plural
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	27/11/2009	
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	04/12/2009	
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	11/12/2009	
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	18/12/2009	Pesquisa sobre a desigualdade racial na mídia e na Agência Brasil
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	25/12/2009	Emissão de gases do efeito estufa: uma apuração complicada
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	01/01/2010	Um balanço necessário
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	08/01/2010	Alimentos orgânicos: reportagens incentivam o debate
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	12/02/2010	A personificação do poder pela mídia
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	19/02/2010	Leitor repercute a notícia
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	26/02/2010	A regionalidade da notícia
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	05/03/2010	O dia em que o site da Agência Brasil virou blog

Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	12/03/2010	Terremotos: precisão científica e sensacionalismo
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	19/03/2010	O outro lado do jornalismo na empresa pública
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	26/03/2010	Serviços e desserviços aos leitores
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	02/04/2010	Royalties: subsolo de uma cobertura
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	09/04/2010	Transformações no site deixam parceiros desesperados
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	16/04/2010	O impacto das chuvas na informação
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	23/04/2010	Leitores debatem posições da Ouvidoria
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	30/04/2010	A quem servem as pesquisas eleitorais?
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	07/05/2010	Dia dos Trabalhadores: conteúdo da cobertura da Agência evolui
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	14/05/2010	Governos fazem escolhas: a mídia também
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	21/05/2010	Leitores querem comentar as notícias
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	28/05/2010	Cultura e arte na Agência Brasil
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	04/06/2010	Autorregulação na empresa pública
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	11/06/2010	Equilíbrios e desequilíbrios: ambientais e jornalísticos
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	18/06/2010	Fatos e versões dos fatos
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	25/06/2010	Fiscalização dos leitores na cobertura eleitoral
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	02/07/2010	Leitores reclamam por lealdade obrigatória
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	09/07/2010	IDEB: divulgação do índice e o papel da mídia
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	16/07/2010	Janela aberta para o debate da Saúde Mental
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	23/07/2010	Assepsia democrática na política
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	30/07/2010	Afinal de contas, é pública!
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	03/09/2010	É preciso ajudar a navegar
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	10/09/2010	A falta de ferramentas de navegação na Agência Brasil
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	17/09/2010	Problemas com a informação
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	24/09/2010	A cor da pele da raça humana
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	01/10/2010	A agência pública e as políticas públicas
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	08/10/2010	Saber com quem falamos
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	15/10/2010	Qualidade das estatísticas e da informação
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	22/10/2010	Oito ou oitenta? Assim não caminha a humanidade
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	29/10/2010	Notícias de uma guerra perdida
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	05/11/2010	Matéria sobre o tamanho da propriedade rural causa protesto
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	12/11/2010	A notícia e a não-notícia
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	19/11/2010	Coluna do Ouvidor Questão de Gênero na Agência Brasil
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	26/11/2010	Leitores pedem contrapontos

Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	03/12/2010	Acesso indisponível ao acervo de imagens da Agência Brasil
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	10/12/2010	Entre balas e discursos a guerra no Rio
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	17/12/2010	Fatos e interpretações dos fatos
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	24/12/2010	A imprensa leva o público ao local dos acontecimentos
Coluna da Ouvidoria	Laurindo Leal Filho	31/12/2010	Jornalistas morrem por direito à informação
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	01/07/2011	Certas doenças que contaminam a informação
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	08/07/2011	Implementações nos mecanismos de busca da Agência Brasil
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	15/07/2011	Espaço público para o debate sobre a maconha
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	22/07/2011	A Ouvidoria e a gestão da qualidade da informação
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	29/07/2011	A inconsistência das informações
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	05/08/2011	A escolha das fontes
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	12/08/2011	Aspas e números
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	19/08/2011	Público e gratuito
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	26/08/2011	Constituição laica, graças a Deus
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	02/09/2011	Assunto chato
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	14/10/2011	Pela liberdade de comunicação
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	21/10/2011	Alunos digitais, escola analógica e agência ausente
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	28/10/2011	Quando a pauta vem das ruas
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	04/11/2011	Generalizações perigosas
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	11/11/2011	Quando a apuração vai além da pauta
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	18/11/2011	Uma novela chamada corrupção
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	25/11/2011	O assunto jorrava no mar
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	02/12/2011	Dramas humanos no jornalismo
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	09/12/2011	Números não falam por si
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	16/12/2011	Conferência Nacional de Saúde informação e omissão
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	23/12/2011	A função social do jornalismo e a cobertura de políticas públicas
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	30/12/2011	Prestando contas do serviço de Ouvidoria
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	20/01/2012	As novas da Ouvidoria da EBC
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	23/01/2012	A notícia pública não estatal da Agência Brasil
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	30/01/2012	O que pensa o público sobre a função e o papel da ouvidoria
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	06/02/2012	Contextualizar e apurar ainda é o melhor caminho para a qualidade e credibilidade da informação
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	13/02/2012	Imparcialidade: mito ou realidade
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	20/02/2012	Privatização ou concessão o mais importante para o leitor é a informação
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	27/02/2012	Quando a fonte é a personagem principal da notícia

Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	05/03/2012	Na velha corrida por audiência, como foi a cobertura da Agência Brasil no caso Eloá
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	12/03/2012	O que acontece quando não há contraponto
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	19/03/2012	Os rumos são incertos, mas o debate só está começando
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	26/03/2012	Um caso típico de desencontro de informações
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	02/04/2012	A ênfase em um lado da questão impede o equilíbrio da informação
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	09/04/2012	No terreno dos índices e das fontes, o repórter é nosso guia
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	16/04/2012	Notícias e novidades na educação do campo
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	23/04/2012	Mudanças na TI e avisos aos navegantes
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	30/04/2012	Na cobertura dos fatos cotidianos, como a mídia pública deve se comportar
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	07/05/2012	Os blogs e as fontes convencionais de notícias
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	21/05/2012	Os movimentos sociais não precisam de intérpretes
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	29/05/2012	Vão-se os anéis
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	04/06/2012	Cobertura internacional: o velho problema da falta de fontes próprias
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	11/06/2012	Para sair do papel
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	18/06/2012	As grandes ausências na Rio+
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	25/06/2012	Sem exageros
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	02/07/2012	O jornalismo e o excesso de fontes oficiais
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	09/07/2012	Os desafios do jornalismo público
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	16/07/2012	Prestando contas
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	23/07/2012	A EBC e as normas editoriais para as eleições de 2012
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	30/07/2012	A cobertura da Agência Brasil sobre os temas relacionados à cidadania
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	06/08/2012	A participação do leitor na cobertura da Agência Brasil para as eleições municipais de
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	10/09/2012	Matar o mensageiro
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	14/09/2012	Pela correção dos fatos, a bem da verdade
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	24/09/2012	Mais humanística e menos mítica
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	01/10/2012	Contraponto depende também do contexto
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	08/10/2012	A fidelidade às informações
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	22/10/2012	Equilíbrio entre as fontes, mas com adesão do público
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	29/10/2012	Grato retorno
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	05/11/2012	É sempre bom lembrar
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	12/11/2012	Interesse público ou interesse do público

Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	19/11/2012	Conselho Curador e Ouvidoria: uma parceria fundamental à comunicação pública
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	26/11/2012	Quais são os referenciais de qualidade para comunicação pública
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	03/12/2012	Os Caminhos da Reforma do CBT
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	10/12/2012	Entre avanços e desafios, TV Brasil completa cinco anos
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	17/12/2012	O cidadão em primeiro lugar
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	01/01/2013	O mal da vaca louca variante e versões
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	07/01/2013	Uma ou duas fontes
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	14/01/2013	Balanço do atendimento da Ouvidoria da EBC em 2012
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	21/01/2013	As ações da Ouvidoria em 2012
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	18/02/2013	Sem contexto, análise vira julgamento
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	25/02/2013	Relatos de casos
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	04/03/2013	O equilíbrio entre o público e o privado
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	11/03/2013	A cobertura da Agência Brasil sobre a conturbada visita da blogueira cubana
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	18/03/2013	A índia e os ciganos
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	25/03/2013	Consenso, do sentido corriqueiro ao técnico
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	01/04/2013	Por trás da polêmica
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	08/04/2013	O termo certo
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	15/04/2013	Termo preciso na cobertura jornalística
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	22/04/2013	Conflito temporal ou de informações
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	29/04/2013	A quem de direito
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	06/05/2013	Por que protestam?
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	13/05/2013	Mudanças na rotina das segundas-feiras
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	27/05/2013	Novo marco regulatório das comunicações no Brasil: definições e discussões
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	04/06/2013	Novo marco regulatório: impasses institucionais
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	17/06/2013	Colóquio Internacional de Ouvidorias: troca de experiências e reflexões sobre o campo público da comunicação
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	24/06/2013	Antioquia e Andalúcia: duas ouvidorias e duas formas de relacionamento com o público
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	01/07/2013	Caminhos em comum
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	15/07/2013	As redes sociais novas utilizações para velhos fins
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	22/07/2013	Quantos lados tem uma notícia
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	29/07/2013	O leitor e o impacto turístico da JMJ
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	05/08/2013	A mídia pública e os direitos dos acusados
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	12/08/2013	Avidez pelo lucro
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	19/08/2013	As regras são determinantes
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	26/08/2013	Integração de conteúdos

Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	02/09/2013	E o cartel
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	09/09/2013	Jogos duros
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	02/10/2013	Crises de Representação
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	04/10/2013	Estrada para a cidadania
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	08/10/2013	Conspirações na Venezuela - primeira parte
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	16/10/2013	Contatos diplomáticos
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	21/10/2013	O Poder dos Estados
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	29/10/2013	Sobre as biografias não autorizadas
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	04/11/2013	A cobertura das emissões de gases no Brasil
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	13/11/2013	Olhares frios e assuntos quentes
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	21/11/2013	Uma boa lição de cidadania
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	03/12/2013	A consciência dos quilombolas
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	09/12/2013	A ABr na cobertura da contabilidade criativa
Coluna da Ouvidoria	Regina Lima	17/12/2013	As reclamações e suas consequências
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	10/03/2014	Uma Nova Etapa com o Compromisso de Sempre
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	17/03/2014	Reconversão do olhar no jornalismo público Sobre a EBC
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	24/03/2014	Colunas da Ouvidoria Sobre a EBC
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	31/03/2014	Para além da "chapa-branca" e do "armazém de secos e molhados"
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	16/04/2014	Onde está o foco do "foco no cidadão" Ouvidoria
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	07/10/2014	Vamos seguir melhorando
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	01/12/2014	O que nos torna singulares Ouvidoria
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	03/12/2015	O público do Sem Censura deve ter gostado
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	15/12/2015	O difícil caminho do meio na cobertura das manifestações
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	26/01/2016	Balanço da participação do público na EBC em 2015
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	26/01/2016	Notícias fora de tom sobre o caos nos hospitais estaduais do Rio
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	26/01/2016	Público avalia prestação de serviços da Ouvidoria da EBC em 2015
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	26/01/2016	Velhos problemas que afetam a relação da TV Brasil com o público
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	01/02/2016	Caminhos que passam longe da crise da imprensa
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	09/03/2016	TV Brasil mostra diferencial e sobe nos índices de audiência no carnaval
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	11/03/2016	Jornalismo público e a busca da verdade no palheiro das versões
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	16/03/2016	Leitor interpela Ouvidoria sobre artigo na Coluna
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	23/03/2016	TV Brasil na cobertura dos atos políticos de março de 2016
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	01/04/2016	O implícito na produção da notícia
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	07/04/2016	Entre o público e a plateia nas manifestações

Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	26/04/2016	Ensaio de orquestra, ou seis por meia dúzia na mídia pública
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	02/05/2016	A crítica e a mediação no trabalho da Ouvidoria
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	25/05/2016	Os acidentes de percurso e a credibilidade da notícia
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	03/06/2016	A EBC em nota do Jornal Nacional
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	07/06/2016	Ouvidoria da EBC responde à crítica do Estadão
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	13/06/2016	A entrevista com Dilma Rousseff na TV Brasil
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	16/06/2016	Apesar das notícias, ouvinte reclama o que é público
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	26/06/2016	Presidenta vs Presidente: uma questão ideológica
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	04/07/2016	O zepelim gigante e seu cachorro morto
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	11/07/2016	A perfeição não é fiadora da credibilidade
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	15/08/2016	Leitor reclama o outro lado da história das antenas de telefonia celular
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	19/10/2016	O espetáculo, a notícia e a realidade grotesca dos acontecimentos
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	18/11/2016	Sem contextualização, bate-boca não rende como notícia
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	29/11/2016	Demora na publicação prolonga a vida de Fidel Castro no Portal EBC
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	13/01/2017	Leitor reclama da Agência e diz que matéria foi censurada
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	20/01/2017	Prestação de contas anual da Ouvidoria da EBC
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	30/01/2017	TV Brasil: se não é vista, como pode ser lembrada
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	06/02/2017	A relevância da pauta para o interesse público
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	23/02/2017	O compromisso da reportagem com o interesse (do) público
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	29/03/2017	Entrevista com ministra do STF: telespectadora reclama e tem razão
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	11/04/2017	Um triste cenário no jornalismo da TV Brasil
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	24/04/2017	Transbordamento das fronteiras entre público e estatal
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	01/05/2017	A greve geral da notícia
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	09/06/2017	Mais do que um bom sinal, o público espera respeito
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	05/07/2017	Agência omite cidadãos em matéria sobre lei que os defende
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	21/09/2017	A política pelo viés do Repórter Brasil
Coluna da Ouvidoria	Joseti Marques	23/11/2017	Desculpem o transtorno: estamos em greve
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	16/09/2006	Apresentação de "A voz do cidadão"
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	23/09/2006	Horários
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	30/09/2006	Touradas
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	06/10/2006	Crianças

Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	14/10/2006	Humor
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	21/10/2006	Programa "Prós e Contras"
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	28/10/2006	Telejornais
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	04/11/2006	Cultura
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	11/11/2006	Minorias
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	18/11/2006	Crianças na Publicidade
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	25/11/2006	Concursos
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	01/12/2006	RTP Memória
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	09/12/2006	RTP Internacional
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	16/12/2006	O Programa do Provedor
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	06/01/2007	A ciência na RTP
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	13/01/2007	Jovens
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	20/01/2007	Deficiências Técnicas
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	27/01/2007	Privacidade imagem
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	03/02/2007	Artes
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	10/02/2007	Telenovelas
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	17/02/2007	Pluralismo
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	24/02/2007	Violência
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	03/03/2007	Jornalistas, Apresentadores e Comentaristas desportivos
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	10/03/2007	Multimédia
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	17/03/2007	Língua Portuguesa
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	24/03/2007	Horas tardias
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	31/03/2007	"Grande Entrevista" Valentim Loureiro
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	07/04/2007	Teatro
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	14/04/2007	Desporto
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	21/04/2007	Repetições
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	28/04/2007	Música Portuguesa
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	05/05/2007	RTPN
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	12/05/2007	O caso da entrevista ao Primeiro-Ministro
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	19/05/2007	Cinema Português na RTP
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	26/05/2007	Documentário "Um retrato social" e série "Conta-me como foi"
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	02/06/2007	Notícias sobre Portugal e a Europa
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	09/06/2007	Tratamento da RTP sobre os temas ligados ao Meio Ambiente
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	16/06/2007	Parlamento dos jovens
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	23/06/2007	Boa informação: 50 anos, 50 notícias.
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	30/06/2007	Programa "Em reportagem"
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	07/07/2007	Filme "Então é assim"
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	14/07/2007	Desportos pobres (com pobres notícias).
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	21/07/2007	Transmissão em directo Live Earth e Concerto Diana
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	28/07/2007	Um certo balanço
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	15/09/2007	Programação de Verão

Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	22/09/2007	O caso Maddie
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	29/09/2007	Concursos
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	06/10/2007	Telenovela "Paixões Proibidas"
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	13/10/2007	Ordenação das notícias: excessivas notícias sobre os técnicos de futebol Mourinho e Scolari
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	20/10/2007	Directos: programas sem rede
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	27/10/2007	Os erros na escrita e na fala da língua portuguesa
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	03/11/2007	"Os Tudors"
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	10/11/2007	Acessibilidades
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	17/11/2007	Queixas relacionadas ao pouco espaço dedicado aos Sindicatos no jornalismo da RTP
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	24/11/2007	Religião
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	01/12/2007	Cultura de expressão portuguesa
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	08/12/2007	RTP-ÁFRICA/CABO VERDE
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	15/12/2007	Conteúdo de prevenção e segurança rodoviária
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	05/01/2008	Alguns desejos para 2008
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	12/01/2008	Concursos 2: "Sabes mais que um miúdo de 10 anos?"
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	19/01/2008	Correspondentes - cobertura internacional
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	26/01/2008	Programação de Natal
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	02/02/2008	Telejornal: critérios de noticiabilidade
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	09/02/2008	Programa "Operação Triunfo"
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	16/02/2008	Cumprimento pontual da programação
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	23/02/2008	Jovens na programação
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	01/03/2008	Poesia na RTP
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	08/03/2008	Comentadores políticos
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	15/03/2008	Programa "Contra-informação"
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	22/03/2008	Informação regional: programa "Portugal em directo"
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	29/03/2008	Horário da telenovela "Vila Faia"
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	05/04/2008	Festival da Canção
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	12/04/2008	Horóscopos
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	19/04/2008	Açores
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	26/04/2008	Madeira
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	03/05/2008	Balanço 2007 - Informação
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	10/05/2008	Balanço 2007 - Programação
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	17/05/2008	Reportagem sobre o Carjacking (roubo violento de carros)
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	24/05/2008	Correspondentes estrangeiros
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	31/05/2008	Livros e leituras
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	07/06/2008	Cobertura de Economia
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	14/06/2008	Programa "Sociedade Civil"
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	21/06/2008	Informação sobre Saúde na RTP

Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	28/06/2008	Futebol a mais futebol a menos
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	05/07/2008	Gastronomia/Culinária
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	12/07/2008	Balanço 1/2008
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	06/09/2008	Jogos Olímpicos
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	13/09/2008	Humor: programas "Telerural" e "Contemporâneos"
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	20/09/2008	Programa "Liga dos últimos"
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	27/09/2008	Onda de crimes, onda de notícias sobre crimes
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	04/10/2008	Cobertura de incêndios florestais
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	11/10/2008	Programa "Verão Total"
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	18/10/2008	O Espectador aplaude: exemplos de bons conteúdos
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	25/10/2008	Polémicas climáticas
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	01/11/2008	Pedagogia dos Media
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	08/11/2008	Cobertura da crise financeira
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	15/11/2008	Futebol
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	22/11/2008	Cobertura das eleições norte-americanas
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	29/11/2008	Homenagens a pessoas mediáticas
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	06/12/2008	Informação sobre trânsito
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	13/12/2008	RTP Internacional
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	03/01/2009	RTP-AÇORES
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	10/01/2009	Pluralismo político-partidário
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	17/01/2009	A invasão da intimidade
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	24/01/2009	Repetições
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	31/01/2009	RTP-MADEIRA
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	07/02/2009	Conflito Israel-Palestina e o Hamas
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	14/02/2009	Ronaldo, o melhor do mundo
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	21/02/2009	O Canal RTP 2
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	28/02/2009	Festival da Canção
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	07/03/2009	Documentário
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	14/03/2009	RTPN
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	21/03/2009	Os idosos e a televisão
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	28/03/2009	RTP-MEMÓRIA
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	04/04/2009	Violência/Imagens violentas
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	11/04/2009	RTP-ÁFRICA
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	18/04/2009	Pessoas com deficiência
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	25/04/2009	O 25 de abril
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	02/05/2009	Moda - Cultura, indústria, espetáculo
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	09/05/2009	RTP - ONLINE, RTP – MOBILE, TELETEXTO
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	16/05/2009	Os Contras dos Prós
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	23/05/2009	GRIPE A (H1N1)
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	30/05/2009	O LIVRO, A LEITURA E A TELEVISÃO
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	06/06/2009	A SUSPENSÃO SÚBITA DO «CONTA-ME COMO FOI»

Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	13/06/2009	JORNALISTAS DE SERVIÇO PÚBLICO
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	20/06/2009	DIVERSIDADE CULTURAL
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	27/06/2009	CRIANÇAS / ACTORES DE TELEVISÃO
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	04/07/2009	COISAS & LOISAS DO FUTEBOL
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	11/07/2009	TDT - TELEVISÃO DIGITAL TERRESTRE
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	18/07/2009	O BRUXO DE FAFE
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	25/07/2009	A MORTE DO REI DO «POP», Michael Jackson
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	05/09/2009	SONDAGENS ELEITORAIS
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	12/09/2009	A COMPLEMENTARIDADE DA PROGRAMAÇÃO DA RTP
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	19/09/2009	ERROS E LAPSOS DE TODOS OS DIAS
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	26/09/2009	Programa "Telerural"
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	03/10/2009	ESTRUTURAS DE APOIO AO EXERCÍCIO DA PROFISSÃO
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	10/10/2009	OBRIGAÇÕES MUSEOLÓGICAS DA RTP
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	17/10/2009	A AGENDA MEDIÁTICA E AGENDA POLÍTICA
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	24/10/2009	TRATAMENTO DADO AOS CANDIDATOS AUTÁRQUICOS E AOS PARTIDOS DE MENOR DIMENSÃO
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	31/10/2009	DESPORTO, INFORMAÇÃO, ESPECTÁCULO, PAIXÃO
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	07/11/2009	O LUGAR DO «FAIT DIVERS» NO TELEJORNAL
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	14/11/2009	O JORNALISMO NO PARLAMENTO
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	21/11/2009	A INFORMAÇÃO E O RESPEITO PELOS DIREITOS E PRIVACIDADE DAS CRIANÇAS E JOVENS
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	28/11/2009	CINEMA
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	05/12/2009	MÚSICA E ARTISTAS POPULARES
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	12/12/2009	PROMOÇÕES VIOLENTAS PARA CRIANÇAS
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	19/12/2009	UMA RTP SOLIDÁRIA
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	02/01/2010	O PROGRAMA E A ACÇÃO DO PROVIDOR
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	09/01/2010	OS JORNALISTAS DA RTP E O USO DAS REDES SOCIAIS
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	16/01/2010	A FILOSOFIA DA PROGRAMAÇÃO MUSICAL DA RTP
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	23/01/2010	QUESTÕES MÉDICAS
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	30/01/2010	CANAL MEMÓRIA OU O CANAL DA MEMÓRIA
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	06/02/2010	PRAÇA DA ALEGRIA E PORTUGAL NO CORAÇÃO
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	13/02/2010	RTP-N
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	20/02/2010	A TRAGÈDIA DO HAITI E O TRATAMENTO DAS NOTÍCIAS
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	27/02/2010	O DESPORTO NA RTP

Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	06/03/2010	UMA ANÁLISE GERAL À RTP2
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	13/03/2010	LAMENTAÇÕES E QUEIXAS SOBRE O ORDENAMENTO DA GRELHA RTP 1
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	20/03/2010	A RTP-ÁFRICA
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	27/03/2010	A RTP-MADEIRA: Uma Análise Geral
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	03/04/2010	ESTADO LAICO E O TRATAMENTO DAS RELIGIÕES NA RTP
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	10/04/2010	A RTP-AÇORES
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	17/04/2010	A RTPI e o BOM DIA PORTUGAL
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	24/04/2010	UM CERTO BALANÇO FINAL
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	18/09/2010	RECOMEÇO DO PROGRAMA
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	25/09/2010	O Modo de tratamento do noticiário sobre o processo e julgamento do «caso Casa Pia»
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	02/10/2010	Erros Técnicos, Médicos e na Linguagem
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	09/10/2010	Programas e formas de comunicação direccionados a público jovem
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	16/10/2010	Discussão sobre o alinhamento dos Telejornais da RTP
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	23/10/2010	A «centralidade» de Lisboa nos noticiários da RTP
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	30/10/2010	O Trio De Ataque
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	06/11/2010	O Pluralismo Do Debate Sobre O Orçamento 2011
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	13/11/2010	Que Coisas Boas Se Pode Dizer Deste País?
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	20/11/2010	O Serviço Público da RTP Nas Comemorações Dos 100 Anos Da República.
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	27/11/2010	Assuntos Dispersos
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	04/12/2010	A RTP e a Produção Nacional
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	11/12/2010	Que Pode Oferecer Portalegre Para Entrar na Agenda da RTP?
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	18/12/2010	O Programa do Provedor
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	08/01/2011	O Fim Do «Contra-Informação»
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	15/01/2011	PROGRAMA «A Praça da Alegria»
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	22/01/2011	Programas De Solidariedade Da RTP
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	05/02/2011	COBERTURA SOBRE CIÊNCIA
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	12/02/2011	Cobertura da morte do jornalista Carlos Castro
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	19/02/2011	Programa "Operação Triunfo"
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	26/02/2011	Presença do Algarve nos telejornais da RTP
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	05/03/2011	Programa "Portugueses pelo mundo"
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	12/03/2011	Centro de Formação da RTP
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	19/03/2011	Teatro na RTP2
Voz do Cidadão	Paquete de Oliveira	26/03/2011	Avaliação do Provedor do Telespectador da RTP

Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	17/09/2011	WEB 2.0 E A INFORMAÇÃO DA ESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	24/09/2011	MULHERES A MENOS
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	01/10/2011	POR UM SERVIÇO PÚBLICO MELHOR: A FAVOR DO MODELO ATUAL
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	08/10/2011	POR UM SERVIÇO PÚBLICO MELHOR: POR UM MODELO DIFERENTE
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	15/10/2011	POR UM SERVIÇO PÚBLICO MELHOR: A INFORMAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	22/10/2011	POR UM SERVIÇO PÚBLICO MELHOR: OS PROGRAMAS DE SERVIÇO PÚBLICO
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	29/10/2011	POR UM SERVIÇO PÚBLICO MELHOR: O SERVIÇO PÚBLICO NA EUROPA
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	05/11/2011	A CIÊNCIA NA INFORMAÇÃO DA RTP
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	12/11/2011	A PERSONAGEM “GINA” DO PROGRAMA “CAFÉ CENTRAL”
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	19/11/2011	A DIVULGAÇÃO DAS IMAGENS DA CAPTURA E MORTE DE MUHAMAR KHADAFI
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	26/11/2011	DIVULGAÇÃO DO ÚLTIMO ROMANCE DE JOSÉ RODRIGUES DOS SANTOS
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	03/12/2011	PROGRAMA “O ELO MAIS FRACO”
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	10/12/2011	A TELEVISÃO DIGITAL TERRESTRE (TDT)
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	17/12/2011	A FRACA REPRESENTATIVIDADE DA MÚSICA NACIONAL NO PROGRAMA “A VOZ DE PORTUGAL”
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	07/01/2012	O DOCUMENTÁRIO NA RTP
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	14/01/2012	O HUMOR NA RTP
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	28/01/2012	A MÚSICA ERUDITA NA RTP
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	04/02/2012	O ACESSO À TELEVISÃO POR PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	11/02/2012	ARTES PLÁSTICAS E VISUAIS NA RTP
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	18/02/2012	INFORMAÇÃO DESPORTIVA: QUAIS OS CRITÉRIOS?
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	25/02/2012	RTP INTERNACIONAL
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	03/03/2012	TELEJORNAL
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	10/03/2012	A TRANSMISSÃO DE TOURADAS NA RTP
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	17/03/2012	MEDIÇÃO DE AUDIÊNCIAS – ENTRADA DA GfK, NOVO SISTEMA DE AUDIÊNCIAS
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	24/03/2012	ERROS DE PORTUGUÊS
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	31/03/2012	BONS PROGRAMAS SEGUNDO OS TELESPECTADORES
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	14/04/2012	A RTP VISTA DO LADO DA INVESTIGAÇÃO

Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	21/04/2012	AS CRIANÇAS NA RTP
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	28/04/2012	A LIBERDADE DE IMPRENSA
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	05/05/2012	A METEOROLOGIA NA RTP
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	12/05/2012	OS CONGRESSOS PARTIDÁRIOS
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	19/05/2012	NOTÍCIAS DA CRISE
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	26/05/2012	PARA QUE SERVE O PROVIDOR?
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	02/06/2012	JORNALISMO DE PROXIMIDADE
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	16/06/2012	A ACADEMIA RTP
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	23/06/2012	“AS COBAIAS” – UMA REPORTAGEM DA RTP1
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	30/06/2012	MODOS DE VER TELEVISÃO
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	07/07/2012	O ENVELHECIMENTO NA RTP
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	14/07/2012	COMO SE CONTRÓI UMA GRELHA DE PROGRAMAS
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	21/07/2012	SAÚDE NA RTP
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	28/07/2012	AS NOTÍCIAS DE DESPORTO
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	22/09/2012	JOGOS OLÍMPICOS NA RTP
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	29/09/2012	IMAGENS VIOLENTAS – ÁFRICA DO SUL / E.U.A.
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	06/10/2012	JOGOS PARALÍMPICOS E A IMAGEM DA DEFICIÊNCIA NA RTP
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	13/10/2012	O ARQUIVO DA RTP
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	20/10/2012	PRÓS E CONTRAS: UM DEBATE DE SERVIÇO PÚBLICO
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	27/10/2012	A TRANSMISSÃO DE MANIFESTAÇÕES PELA RTP
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	03/11/2012	COMENTADORES DESPORTIVOS
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	10/11/2012	ANO DE PORTUGAL NO BRASIL
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	17/11/2012	ANIMAIS NOS ECRÃS
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	24/11/2012	TEATRO NO SERVIÇO PÚBLICO
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	01/12/2012	MÚSICA NO SERVIÇO PÚBLICO
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	08/12/2012	UMA INFORMAÇÃO A NORTE
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	15/12/2012	HORARIO NOBRE
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	05/01/2013	Declaração polémica do comentador Marinho Pinto no programa "Justiça Cega"
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	12/01/2013	RTP e conscientização para o trânsito
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	19/01/2013	Tendências de abordagem do jornalismo na era da internet
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	26/01/2013	A Matemática na RTP
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	02/02/2013	Notícias Internacionais
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	09/02/2013	Dificuldades de acessar conteúdos no sítio da RTP
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	16/02/2013	*Vídeo com problema no RTP Play e não disponível no relatório.
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	23/02/2013	Conduta dos apresentadores de televisão
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	02/03/2013	A RTP como notícia

Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	09/03/2013	Aspectos positivos e negativos da realidade portuguesa nas notícias da RTP
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	16/03/2013	Entrevista no "De Caras" com Luis Filipe Menezes
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	23/03/2013	Fim do noticiário "Hoje"
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	06/04/2013	"5 para meia-noite" sobre o dia do rádio.
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	13/04/2013	Cobertura das eleições para o Papa
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	20/04/2013	José Sócrates como comentarista de política
Voz do Cidadão	José Carlos Abrantes	27/04/2013	Liberdade de Imprensa
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	18/08/2013	Financiamento das antenas Internacionais
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	21/09/2013	Transmissão de touradas pela RTP
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	28/09/2013	O que deve ser o serviço público (a visão dos críticos de televisão)
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	05/10/2013	Audiências: são um indicador de bons conteúdos? Deverá o serviço público bater-se por elas a qualquer preço?
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	12/10/2013	Monitorização da RTP (constituição e atribuições da ERC e do Conselho de Opinião da RTP)
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	19/10/2013	1ª Parte – Controvérsia no “Quem Quer ser Milionário” com o provérbio “dezembro frio, calor no esti(1)lo” 2ª Parte – Cobertura televisiva das candidaturas às eleições autárquicas
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	26/10/2013	Entrevista ao Primeiro-ministro na estreia de “O País Pergunta” e a discussão sobre se todos os partidos com assento parlamentar deverão participar naquele formato
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	02/11/2013	Reestruturação da RTP: o que pensam os telespectadores sobre o tema?
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	09/11/2013	Existem limites para o humor? Abordagem do tema, a propósito da estreia do programa “Breviário Biltre”
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	16/11/2013	Futebol: interesse público ou interesse do público?
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	23/11/2013	Externalização da Produção de Programas
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	30/11/2013	Entrevista ao Ministro com a tutela da RTP
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	07/12/2013	Entrevista ao Presidente do Conselho de Administração da RTP
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	14/12/2013	Entrevista ao Presidente do Conselho de Opinião da RTP
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	21/12/2013	Retrospectiva dos programas anteriores
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	18/01/2014	Os temas mais polémicos de 2013 - Touradas - RTP Internacional - Comentarista José Sócrates
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	25/01/2014	Entrevista ao Presidente da Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC)

Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	01/02/2014	Serviço Público de Televisão - Portal Ensina RTP
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	08/02/2014	Antenas Internacionais
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	15/02/2014	RTP na Web - 5I - (Multimédia)
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	22/02/2014	Programação infantil
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	01/03/2014	Publicidade
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	08/03/2014	RTP – Centro Produção Porto
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	15/03/2014	Festival RTP da Canção
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	22/03/2014	Manifestação em directo
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	29/03/2014	RTP Açores e RTP Madeira
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	05/04/2014	RTP Internacional Satélite EUA – I (com o contributo de telespectadores de São José, Califórnia, via Skype)
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	12/04/2014	RTP Internacional Satélite EUA - II
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	19/04/2014	Programa “A Opinião de Jose Sócrates”
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	26/04/2014	Música – transmissões e opções
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	03/05/2014	Serviço Público
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	10/05/2014	Tempo / Informação de Trânsito / Informação da Bolsa de Valores
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	17/05/2014	Futebol - SLB
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	24/05/2014	Meteorologia e chamadas de valor acrescentado
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	31/05/2014	Crianças e ficção
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	07/06/2014	Homenagem ao Engº Jaime Filipe
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	14/06/2014	Fátima no “5 para a meia-noite”
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	21/06/2014	Cobertura das Eleições Europeias
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	28/06/2014	Programação de Verão
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	05/07/2014	Programa "Praça da Alegria"
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	12/07/2014	Cobertura do São João no Porto
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	19/07/2014	Direitos de transmissão de Futebol
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	26/07/2014	Publicidade e balanço do semestre
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	27/09/2014	Declaração Governador Banco de Portugal + Pêpê Rapazote
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	04/10/2014	Cobertura da Bolsa e informação meteorológica
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	11/10/2014	Direitos da Benfica TV
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	18/10/2014	Balanço RTPi + Touradas + Futebol + Comentadores + Serviço público
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	25/10/2014	Erros de Português + Falha RTPi
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	01/11/2014	Discriminação religiosa
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	08/11/2014	Publicidade, “Sete Pecados Mortais” e “Confesso”
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	15/11/2014	1ª parte: RTP Internacional. 2ª parte: Cobertura sobre o Cálculo CES
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	22/11/2014	Programa "Os Tudor"
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	29/11/2014	RTP 2
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	06/12/2014	Manuela Moura Guedes + Direitos do Jogo Portugal X Argentina

Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	13/12/2014	Cante Alentejano Património Imaterial da Humanidade
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	20/12/2014	Programação de Natal
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	17/01/2015	Omissão de beijo entre dois homens na novela "Os nossos dias"
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	24/01/2015	Abordagem humorística no programa "Intermedio" sobre o acidente da Air Malaysia
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	31/01/2015	Cobertura sobre o massacre de ilustradores do Charlie Hebdo
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	07/02/2015	Tributo a Júlio Isidro
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	14/02/2015	Protestos contra reportagem de José Rodrigues dos Santos na Grécia + Entrevista de condenado Afonso Dias em "Agora Nós"
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	21/02/2015	Repetições de programas na RTP
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	28/02/2015	Protestos telespectadores RTP Internacional
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	07/03/2015	RTP e Internet
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	14/03/2015	Séries Internacionais na RTP2
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	21/03/2015	Pluralismo político-partidário na informação da RTP
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	28/03/2015	Novo contrato de serviço público e mudanças na RTP
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	04/04/2015	Acolhimento de sugestões dos telespectadores sobre programação RTP
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	11/04/2015	Quatro respostas a quatro telespectadores - cobertura de paraolímpicos - cobertura eleições Madeira - Reportagem lesados do BES - Não-transmissão do jogo Portugal vs. Sérvia
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	18/04/2015	Reparos sobre mau uso de Português escrito e falado
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	25/04/2015	Reparos de telespectadores sobre informação meteorológica + Protesto por difusão de alegada "mentira" + Respostas a telespectadores sobre falhas de receção da RTP
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	02/05/2015	Protestos contra comentários de Manuela Moura Guedes em "A Barca do Inferno"
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	09/05/2015	Novas Estruturas diretivas RTP
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	16/05/2015	"Erros de palmatória" na informação da RTP + Rigor na utilização do Português
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	23/05/2015	Sugestões de programação RTP dadas pelo público
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	30/05/2015	Erros de Português na RTP e acordo ortográfico
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	06/06/2015	TDT em Portugal: como melhorar a oferta?

Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	13/06/2015	Acordo ortográfico: João Fernando Ramos exercendo o contraditório + Insatisfação com o Festival da Canção
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	20/06/2015	Papel decisivo da RTP no apoio ao cinema português
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	27/06/2015	Saída de Manuela Moura Guedes de “Barca do Inferno”
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	04/07/2015	Alargamento de oferta de conteúdos RTP com disponibilização da RTP Memória na Televisão Digital Terrestre + Imprecisão em informação da RTP
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	11/07/2015	Alterações de fundo na programação da RTP Int
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	18/07/2015	Atitude e postura distintas dos pivôs de informação da RTP
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	12/09/2015	Opiniões pró e contra a transmissão de touradas na RTP + Participação portuguesa no campeonato europeu de basquetebol feminino sub-16
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	19/09/2015	Debates entre candidatos às eleições emitidos em canal RTP não disponível na TDT
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	26/09/2015	Recomendação da Comissão dos Direitos das Crianças da ONU sobre participação e assistência de crianças nas touradas + Teresa Paixão sobre conteúdos transmitidos na RTP2
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	03/10/2015	Entrevista a Daniel Deusdado, diretor de programas RTP
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	10/10/2015	Reparos de telespectadores sobre incorreções no teletexto, rodapés e legendas nas várias plataformas de complemento informativo RTP
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	17/10/2015	Especiais obrigações da RTP devido ao estatuto de serviço público: reações a autopromoções consideradas ofensivas + Reparos sobre informação veiculada pela RTP na noite de eleições (também o protesto sobre gaffe de José Rodrigues dos Santos a propósito da eleição de Alexandre Quintanilha)
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	24/10/2015	Avaria técnica em direto do Aqui Portugal não foi explicada cabalmente + Portugueses pelo mundo, episódios de Angola: telespectadores lamentam conteúdos repetidos
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	31/10/2015	Falhas técnicas e avarias: Família Krupp com inserções gráficas e interrupção abrupta + Protestos de telespectadores contra autopromoções RTP + Erros e gafes inaceitáveis
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	07/11/2015	Festival da Canção suscita pergunta: RTP devia dar mais espaço aos músicos portugueses?
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	15/11/2015	História de Portugal na RTP + Entrevista a Fernando Rosas

Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	21/11/2015	Exercício de contraditório entre Sindicato Nacional dos Quadros e Técnicos Bancários e Sandra Felgueiras
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	28/11/2015	Efeitos positivos de uma melhor programação de conteúdos culturais
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	05/12/2015	A quase ausência de conteúdos sobre ciência na RTP
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	12/12/2015	Quantidade e qualidade dos acontecimentos desportivos noticiados pela RTP
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	19/12/2015	Pertinência de programação infantil especial nas férias natalícias
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	23/01/2016	BALANÇO VOZ DO CIDADÃO 2015
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	30/01/2016	BALANÇO VOZ DO CIDADÃO 2016
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	06/02/2016	Qualidade da RTP na TDT
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	13/02/2016	Qualidade da informação meteorológica na RTP
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	20/02/2016	Descuidos em informações de telejornais
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	27/02/2016	As portas abertas da RTP
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	05/03/2016	Diversas demandas dos telespectadores sobre a programação dos canais da RTP
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	12/03/2016	Diversas demandas dos telespectadores sobre a programação dos canais da RTP
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	19/03/2016	Desafios da RTP na comemoração dos seus 59 anos
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	26/03/2016	Os conteúdos da RTP na internet
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	02/04/2016	A cobertura dos atentados e outras demandas sobre a programação informativa
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	09/04/2016	O investimento da RTP em séries de ficção + comentários sobre o programa "Diga Doutor"
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	16/04/2016	Diversas demandas dos telespectadores sobre a programação da RTP
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	23/04/2016	Diversas demandas dos telespectadores sobre a programação da RTP
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	30/04/2016	Medição e perfil das audiências
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	07/05/2016	Exibição em primetime do documentário "O último segredo da arte moderna"
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	14/05/2016	Emissão de programas em directo + demandas diversas sobre a programação
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	21/05/2016	Diversas demandas dos telespectadores sobre a programação da RTP
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	28/05/2016	RTP Memória
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	04/06/2016	Todos os canais da RTP devem estar na TDT?
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	11/06/2016	Transmissão das touradas

Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	18/06/2016	Tributo a Paquete de Oliveira
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	25/06/2016	Atendimento da RTP + Erros de ortografia
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	02/07/2016	Erros de português
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	09/07/2016	Festival da Canção e Eurovisão
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	17/09/2016	Transmissões dos Jogos Olímpicos + Cobertura sobre os incêndios florestais
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	24/09/2016	Privacidade de imagem e utilização de drones
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	01/10/2016	Balanço do Conselho de Opinião da RTP
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	08/10/2016	Demandas diversas dos telespectadores
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	15/10/2016	Demandas diversas dos telespectadores
Voz do Cidadão	Jaime Fernandes	22/10/2016	RTP na TDT
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	04/03/2017	Apresentação dos(as) diretores(as) dos canais televisivos da RTP
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	11/03/2017	Festival da Canção 2017
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	18/03/2017	A evolução e o futuro da televisão em Portugal (com gancho nos 60 anos da RTP)
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	25/03/2017	Pós-verdade e factos alternativos (com gancho nas falsas notícias produzidas no âmbito do governo Trump)
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	01/04/2017	Linha de Apoio ao Cliente da RTP / Facilidades e dificuldades no contacto com a RTP
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	08/04/2017	Direitos de transmissão de conteúdo licenciado
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	15/04/2017	Demandas relacionadas à cobertura sobre futebol
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	22/04/2017	Demandas relacionadas a diversos aspectos da programação da RTP
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	29/04/2017	Recursos de acessibilidade da RTP
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	06/05/2017	Chamadas de valor acrescentado na RTP
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	20/05/2017	Balanço 2016 e tributo a Jaime Fernandes
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	27/05/2017	Provedores de média e as suas funções
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	03/06/2017	Programação infantil da RTP
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	10/06/2017	Opção da RTP1 pela transmissão de partida de futebol em simultâneo ao concerto de Ariana Grande
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	17/06/2017	Programa "Danças do Mundo" + Cobertura de atentados terroristas + Notícias sobre o caso Jogo Duplo
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	24/06/2017	Cobertura do incêndio de Pedrógão Grande
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	01/07/2017	Erros de português na programação da RTP
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	08/07/2017	Licenciamento de conteúdo independente pela RTP

Voz do Cidadão	Jorge Wemans	15/07/2017	Concursos na RTP
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	22/07/2017	Concurso "O Preço Certo"
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	29/07/2017	Uso de estrangeirismos nos serviço público de televisão
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	16/09/2017	Imagens violentas
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	23/09/2017	Balanço das mensagens recebidas durante o verão sobre a programação da RTP.
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	30/09/2017	Programa "Diga Doutor"
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	07/10/2017	Cobertura das Eleições Autárquicas
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	14/10/2017	Opção da RTP por não transmitir dos campeonatos de atletismo de Londres de 2017
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	21/10/2017	Organização do Festival da Canção e da Eurovisão 2018.
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	28/10/2017	Representação das mulheres nos média
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	04/11/2017	Críticas sobre a programação em geral
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	11/11/2017	Transmissão de touradas
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	18/11/2017	Telescola e educação pela televisão
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	25/11/2017	CAV - Contribuição audiovisual
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	02/12/2017	Detalhes que fazem a diferença
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	09/12/2017	RTP 3 e RTP Memória na TDT
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	16/12/2017	Futebol a mais na RTP?
Voz do Cidadão	Jorge Wemans	30/12/2017	Balanço 2017 do conteúdo dos canais televisivos e da área de multimédia da RTP
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	09/09/2006	O Programa do Provedor do Ouvinte
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	16/09/2006	TECNOLOGIAS: Distribuição do sinal. ANTENA 2: Programação
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	23/09/2006	ANTENA 1: Jornalismo
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	30/09/2006	ANTENA 1: Política musical; Desporto; "Sinal de Excelência"
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	07/10/2006	ANTENA 1: Política musical; Desporto; "Sinal de Excelência"
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	14/10/2006	ANTENA 1: Política musical. ANTENA 2: "Sinal de Excelência"
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	21/10/2006	ANTENA 1: Política musical; Desporto.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	28/10/2006	ANTENA 1: Política musical
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	04/11/2006	ANTENA 1: Política musical
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	11/11/2006	ANTENA 1: Política musical
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	18/11/2006	RDP Internacional: Questões gerais e particulares.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	25/11/2006	ANTENA 1: "Sinal de Excelência "; ANTENA 2: Programação; ANTENA 3: Informação
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	02/12/2006	ANTENA 3: Programação
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	09/12/2006	ANTENA 2: Programação
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	16/12/2006	ANTENA 2: Programação
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	06/01/2007	Questões variadas sobre a programação + frequências RDP África

Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	13/01/2007	Fluxo das Mensagens de Ouvintes do Serviço Público. Questões de Ouvintes sobre a ANTENA 1. Excesso de Conteúdos de Palavra e Variabilidade de Horários no Programa da Manhã; Critério das Informações Meteorológicas; Sobrecarga de Desporto na Programação, etc. Respostas do Sub-Director RICARDO SOARES. Reflexões do Provedor.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	19/01/2007	Desvendar o Serviço Público: no Estúdio c/ RUI PÊGO, Director das ANTENAS 1, 2 e 3 – I/IV. Temas de natureza estrutural relacionados com as funções. Questões relacionadas com ANTENA 1.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	26/01/2007	Desvendar o Serviço Público: no Estúdio c/ RUI PÊGO, Director das ANTENAS 1, 2 e 3 – II/IV. Questões relacionadas com ANTENA 1 - II Parte. Questões relacionadas com ANTENA 2 - I Parte.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	02/02/2007	Desvendar o Serviço Público: no Estúdio c/ RUI PÊGO, Director das ANTENAS 1, 2 e 3 – III/IV. Questões relacionadas com ANTENA 2 - II Parte. Caso Ritornello: Depoimentos de JORGE RODRIGUES e do Ouvinte J. OLIVEIRA MARQUES; dos Peritos MANUEL ANTÓNIO PINA, ROGÉRIO SANTOS e CARLOS ANDRADE; e do Director RUI PÊGO.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	09/02/2007	Desvendar o Serviço Público: no Estúdio c/ RUI PÊGO, Director das ANTENAS 1, 2 e 3 – IV/IV. Caso Ritornello, de JORGE RODRIGUES. Recomendação do Provedor. Questões relacionadas com ANTENA 2 - II Parte. Reflexões do Provedor.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	16/02/2007	Questões de Ouvintes sobre as áreas de ENGENHARIA E TECNOLOGIAS. Respostas da Eng <sup>a</sup> TERESA ABREU, Chefe do Gabinete de Tecnologias de Transmissão e Difusão da RTP. Reflexões do Provedor.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	02/03/2007	Questões de Ouvintes sobre RDP ÁFRICA. O Provedor recebe o Director JORGE GONÇALVES.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	09/03/2007	Questões de Ouvintes sobre RDP INTERNACIONAL. O Provedor recebe o Director JORGE GONÇALVES. Queixa de Ouvinte sobre uso de expressão popular num Programa da ANTENA 1. Comentadora de Contraditório pede desculpa.

Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	16/03/2007	Os Provedores do Ouvinte e do Telespectador ouvidos na Assembleia da República. Síntese I do RELATÓRIO do Provedor do Ouvinte 2006. Questões de Ouvintes sobre o GABINETE MULTIMÉDIA. Respostas do Director FRANCISCO TEOTÓNIO PEREIRA.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	23/03/2007	Síntese II do RELATÓRIO do Provedor do Ouvinte - 2006.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	30/03/2007	Síntese III do Relatório do Provedor do Ouvinte 2006. Protesto de Ouvintes sobre comentário na Rubrica Os Dias do Aveso: Resposta da Colaboradora da ANTENA 1. Reflexões do Provedor.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	13/04/2007	Questões de Ouvintes sobre a ANTENA 2 - I / II. Respostas do Director-adjunto JOÃO ALMEIDA.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	20/04/2007	ANTENA 2 - II / II. Reflexões do Provedor.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	27/04/2007	Desvendar o Serviço Público: AUDIMETRIAS do Serviço Público. O Provedor recebe a dr <sup>a</sup> VERA ROQUETTE, Sub-Directora de Audiências da RTP.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	04/05/2007	Fluxo das Mensagens de Ouvintes. Caso da suspensão da Rubrica O Amor É. Questões de Ouvintes sobre Informação e Jornalismo no Serviço Público de Rádio. Respostas do Director JOÃO BARREIROS. Reflexões do Provedor.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	11/05/2007	Trabalhos de construção civil afectam e prejudicam as Emissões do Serviço Público. DIRECTORES e CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO ignoram protestos de Ouvintes e do Provedor. Recomendações do Provedor do Ouvinte.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	18/05/2007	Questões de Ouvintes sobre temas da INFORMAÇÃO E JORNALISMO DESPORTIVO - I. Depoimento do Sub-Director PAULO SÉRGIO. Reflexões do Provedor.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	25/05/2007	Questões de Ouvintes sobre temas da INFORMAÇÃO E JORNALISMO DESPORTIVO – II. Depoimentos do Director de Informação JOÃO BARREIROS e do Sub-Director PAULO SÉRGIO. Comentários do Investigador e Jornalista JOÃO ALFERES GONÇALVES. Reflexões do Provedor, designadamente sobre Notícias repetidas até à exaustão dos Ouvintes.

Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	01/06/2007	Desvendar o Serviço Público: O CENTRO DE FORMAÇÃO da RTP. O Provedor recebe o Director EDUARDO OLIVEIRA E SILVA.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	08/06/2007	Desvendar o Serviço Público: SERVIÇO NACIONAL DE TRÂNSITO da RTP. Serviço de Excelência nas emissões da ANTENA 1. O Provedor recebe ANTÓNIO TORRADO, Jornalista Chefe do SNT e os Peritos HÉLDER ANTUNES (RTP), ANTÓNIO SALA (RR), GIL CONDE (SCUTVIAS), LOURENÇO DA SILVA (BT-GNR) e MÁRIO PEREIRA (PSP-PORTO).
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	15/06/2007	ANTENA 2: Ciclo Império dos Sentidos - I / IV. Ouvintes protestam, depondo, sobre alegados Desequilíbrios de Conteúdos, Pressão Informativa e Excesso de Palavra no Programa da Manhã da A2.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	22/06/2007	ANTENA 2: Ciclo Império dos Sentidos - II / IV. Respostas do Director-adjunto JOÃO ALMEIDA. O Provedor lamenta a escusa do Realizador em pronunciar-se.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	29/06/2007	ANTENA 2: Ciclo Império dos Sentidos - III / IV. O Provedor reflecte sobre a escusa do Realizador. O Provedor apresenta um Estudo a que procedeu sobre os Conteúdos de Império dos Sentidos. Depoimento do Perito JOÃO DAVID NUNES.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	06/07/2007	ANTENA 2: Ciclo Império dos Sentidos - IV / IV. Cont. da apresentação do Estudo do Provedor sobre os Conteúdos de Império dos Sentidos, incluindo Análise de Excertos de Programas. Depoimentos dos Académicos e Investigadores Prof. Dr. IVO DE CASTRO e Prof. <sup>a</sup> . Dr. <sup>a</sup> . ISABEL FALÉ. Recomendações do Provedor do Ouvinte.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	13/07/2007	Desvendar o Serviço Público: o Gabinete MULTIMÉDIA da RTP. O Provedor ouve o Director FRANCISCO TEOTÓNIO PEREIRA que também responde a Questões de Ouvintes, relacionadas com a área.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	20/07/2007	INFORMAÇÃO E JORNALISMO no Serviço Público de Rádio - I / VI. O Director JOÃO BARREIROS responde a questões de Ouvintes. Reflexões do Provedor.

Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	27/07/2007	INFORMAÇÃO E JORNALISMO no Serviço Público de Rádio - II / VI. Macrocefalia; Integração das Redacções de Rádio e TV; Livro de Estilo; Caracterização de Posicionamento Informativo das 3 Estações Nacionais. Depoimentos do Jornalista e Formador JOSÉ MÁRIO COSTA, do Prof. Doutor JOSÉ CARLOS ABRANTES e do Prof. Doutor NUNO GOULART BRANDÃO. Respostas do Director JOÃO BARREIROS. Reflexões do Provedor.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	03/08/2007	INFORMAÇÃO E JORNALISMO no Serviço Público de Rádio - III / VI. Ouvintes sobre Antena Aberta: O “telefone aberto” é próprio da Rádio Pública? – I / IV Depoimentos da Jornalista EDUARDA MAIO e do Presidente do Sindicato dos Jornalistas, ALFREDO MAIA. Reflexões do Provedor.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	14/09/2007	INFORMAÇÃO E JORNALISMO no Serviço Público de Rádio - IV / VI. Antena Aberta: O “telefone aberto” é próprio da Rádio Pública? – II / IV
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	21/09/2007	INFORMAÇÃO E JORNALISMO no Serviço Público de Rádio - V / VI. Antena Aberta: O “Telefone aberto” é próprio da Rádio Pública? – III/ IV Depoimentos do Sociólogo e Investigador Prof. JORGE SÁ e dos Profissionais CÂNDIDO MOTA, JOAQUIM LETRIA e ANTÓNIO ROLÃO. Cotejo entre o tempo dedicado à Emissão de “Telefone aberto” na ANTENA 1 e o espaço votado a Cartas de Leitores nos principais Jornais Diários. Reflexões do Provedor.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	28/09/2007	INFORMAÇÃO E JORNALISMO no Serviço Público de Rádio - VI / VI. Antena Aberta: O “Telefone aberto” é próprio da Rádio Pública? – IV/ IV Recapitulação das argumentações anteriores. Depoimento do Profissional LUÍS FILIPE COSTA. Reflexões e Recomendações do Provedor do Ouvinte.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	05/10/2007	Questões de Ouvintes sobre RDP ÁFRICA. Uma acusação grave, mas não fundamentada. O Provedor recebe o Director JORGE GONÇALVES.

Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	12/10/2007	Questões de Ouvintes sobre as ÁREAS TÉCNICAS das Rádios Públicas. Responde o Sub-Director de Operação e Manutenção de Rádio da Direcção de Engenharia e Tecnologias da RTP, Engº CARLOS PORTUGAL. O Provedor destaca o caso de um Ouvinte em LUGAR DE VEIGA, perto de LABRUJÓ, no concelho de PONTE DE LIMA.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	19/10/2007	Questões de Ouvintes e do Provedor sobre temas da INFORMAÇÃO e do JORNALISMO DESPORTIVO no Serviço Público de Radiodifusão Conversa do Provedor com o Sub-Director PAULO SÉRGIO.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	26/10/2007	Desvendar o Serviço Público: o Gabinete MULTIMÉDIA da RTP - I / II. O Provedor ouve pela 3ª vez o Director do Gabinete, FRANCISCO TEOTÓNIO PEREIRA.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	02/11/2007	Questões de Ouvintes relacionadas com a área MULTIMÉDIA da RTP - II / II. O Provedor ouve ainda o Director FRANCISCO TEOTÓNIO PEREIRA.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	09/11/2007	Desvendar o Serviço Público: O Provedor recebe o Director Para as NOVAS PLATAFORMAS, JORGE ALEXANDRE LOPES, ouvindo-o sobre as novas configurações de oferta comunicacional propostas pelas arquitecturas MULTIMÉDIA da RTP.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	16/11/2007	O Provedor reflecte sobre a sua missão. Macrodecisões e pequenos delitos. A indiferença do Conselho de Administração e de alguns Directores, perante a persistência crítica de Ouvintes e do Provedor.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	23/11/2007	Temas dispersos propostos por Ouvintes: Tempo bom e mau tempo; Profissionais qualificados; as Vozes e a Língua. Reflexões do Provedor.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	30/11/2007	Temas dispersos propostos por Ouvintes: RDP INTERNACIONAL – falar de Portugal; ANTENA 2 - Muita conversa e pouca Música; ANTENA 1 – Rádio pedagógica; ANTENA 1 e ANTENA 2 - Debates em simultâneo; ANTENA 1 – pouca Música Portuguesa; DESPORTO – os grandes e os outros; METEOROLOGIA – a importância do vento e ANTENA 1 – uma Rádio confessional? Reflexões do Provedor.

Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	07/12/2007	ANTENA 3 - I / II. Questões de Ouvintes sobre Humor e Conversas leves e respostas do Director-adjunto JOSÉ MARIÑO. Reflexões do Provedor sobre a ANTENA 3.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	14/12/2007	ANTENA 3 - II / II Questões de Ouvintes - Critérios desconhecidos para opções promocionais; ainda a ligeireza de opiniões sobre assuntos sérios. Serão os Ouvintes obrigados a identificarse quando enviam Mensagens? Saudades da Antena 3, nos Açores. Reflexões do Provedor sobre o Estado da Antena 3.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	04/01/2008	ANTENA 2 - I / II. O Director-Adjunto JOÃO ALMEIDA responde a Ouvintes: equilíbrios de Programação; opções de conteúdos; formatos de Realização. Reflexões do Provedor.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	11/01/2008	ANTENA 2 - II / III. O Director-Adjunto JOÃO ALMEIDA responde a ouvintes: Elogios e acusação de homofobia sobre Questões de Moral; Usos da Língua Portuguesa e deserto informático nas Emissões das Madrugadas; flutuação dos Horários de Programas. Reflexões do Provedor.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	18/01/2008	ANTENA 2 - II / III. O Director-Adjunto JOÃO ALMEIDA responde a ouvintes: Sinais Horários fazem falta; ainda o excesso de loquacidade e o elitismo de certas Emissões. Saudades de JORGE RODRIGUES em Ritornello. Estilos de Programação. Elogio a Música AETerna. O Provedor explica por que ainda não se fez um Estudo sobre os conteúdos emitidos das Estações e reflecte sobre outros temas.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	25/01/2008	Desvendar o Serviço Público: AUDIMETRIAS das Estações do Serviço Público – I / II O Provedor recebe a Subdirectora do Gabinete de Marketing e Audiências, VERA ROQUETTE.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	01/02/2008	Desvendar o Serviço Público: AUDIMETRIAS das Estações do Serviço Público – II / II O Provedor recebe a Subdirectora do Gabinete de Marketing e Audiências, VERA ROQUETTE, com quem analisa as especificidades das audiências das três Estações nacionais da Rádio Pública: performances e naturezas.

Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	08/02/2008	Programa produzido por Viriato Teles ANTENA 1 – I / II O Sub-director RICARDO SOARES responde a Ouvintes: Programas Novos Artistas da Bola e Os Dias do Avesso; mudança de horário de Alma Nostra e Contraditório sem podcast; mais Música Portuguesa e outras sugestões de Programação. Além de elogios de Ouvintes.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	15/02/2008	Programa produzido por Viriato Teles ANTENA 1 – I / II O Sub-director RICARDO SOARES responde a Ouvintes: Canções interrompidas pelo Sinal Horário; saudades de Sol e Toiros; falhas pontuais de Programação e de Produção. Além de elogios de Ouvintes.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	22/02/2008	Programa produzido por Viriato Teles ANTENA 3: Pedro & Inês - Análise de um caso de pretendido Humor, a partir do Protesto de uma Ouvinte, com Depoimentos de GUSTAVO BEHR - Presidente da Casa do Brasil; DUDA GUENNES – jornalista; JOSÉ MUSSUAILI – jornalista; PEDRO BOUCHERIE MENDES e INÊS DE MENEZES – autores do Programa; ROSÁRIO FARMHOUSE - Alta Comissária para a Imigração e o Diálogo Intercultural. Reflexões do Provedor.
Em Nome do Ouvinte	José Nuno Martins	29/02/2008	INFORMAÇÃO e JORNALISMO RADIOFÓNICO do Serviço Público. O Director JOÃO BARREIROS volta a novo encontro com o Provedor, para reflectir sobre questões de natureza estratégica.
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	29/08/2008	A voz na Rádio
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	05/09/2008	A Rádio nas antigas colónias
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	12/09/2008	O melhor e o pior da Rádio
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	19/09/2008	A Rádio vai acabar?
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	26/09/2008	O que falta à Rádio?
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	03/10/2008	Paralímpicos ou paraolímpicos?
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	10/10/2008	Hino nacional, preço do crude e critérios no alinhamento dos noticiários
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	17/10/2008	Predominância de futebol nos critérios de alinhamento noticioso
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	24/10/2008	Protestos de um invisual e problemas de escuta da RDP nacional nos Açores
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	31/10/2008	Língua portuguesa
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	07/11/2008	Afunilamento ideológico nos comentadores da Antena 1
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	14/11/2008	DAB e problemas de recepção. Entrevista com Director de Engenharia e Tecnologias, Francisco Mascarenhas

Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	21/11/2008	Deficiências na captação das emissões da RDP. Cont. entrevista
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	05/12/2008	Dez Informação meteorológica
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	12/12/2008	Dez Informação de trânsito
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	19/12/2008	Dez Críticas a Esplendor de Portugal. Histórias Devida
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	09/01/2009	Programa 17 – Limitações à escuta da rádio na Madeira devido à rede de túneis; críticas ao tratamento dado à luta dos professores. (09-01-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	16/01/2009	Programa 18 – Críticas ao tratamento dado à luta dos professores pela Antena 1 e pelos autores de Dias do Aveso. (16-01-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	23/01/2009	Programa 19 – O Provedor conversa com António Pinho Vargas sobre a passagem de música contemporânea na Antena 2 (23-01-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	30/01/2009	Programa 20 – Palavras e música na Antena 2: críticas de ouvintes a Império dos Sentidos e as explicações de Paulo Alves Guerra (30-01-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	06/02/2009	Programa 21 – O director-adjunto da Antena 2, João Almeida, responde a críticas de ouvintes. (06-02-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	13/02/2009	Programa 22 – Críticas do musicólogo Mário Vieira de Carvalho à Antena 2 e as respostas do director-adjunto João Almeida (13-02-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	20/02/2009	Programa 23 – Mais críticas de ouvintes à programação da Antena 2 e as respostas do director Rui Pêgo (20-02-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	27/02/2009	Programa 24 - Último programa da série dedicada à Antena 2 e parecer final do Provedor do Ouvinte (27-02-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	06/03/2009	Programa 25 – Críticas de ouvintes: informação desportiva, Conselho Superior e RDP África (06-03-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	13/03/2009	Programa 26 – Críticas de ouvintes a O Amor É e à cobertura do referendo na Venezuela (13-03-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	20/03/2009	Programa 27 – Antena 3 e O Prazer de Ler: críticas de ouvintes e respostas de José Mariño e Isabel da Nóbrega (20-03-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	27/03/2009	Programa 28 – Direitos humanos, programa “1001 Escolhas” e o anúncio da Antena 1 na RTP (27-03-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	03/04/2009	Programa 29 – Questões relacionadas com a recepção da RDP Internacional na Europa e Estados Unidos (03-04-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	10/04/2009	Programa 30 – Teresa Abreu, do Gabinete de Tecnologias, fala sobre novos sistemas de recepção em Onda Curta (10-04-2009)

Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	17/04/2009	Programa 31 – Futebol na Antena 1. O sub-director de Desporto, Paulo Sérgio, responde a queixas dos ouvintes (17-04-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	24/04/2009	Programa 32 – O sub-director de Desporto na RDP continua a responder a críticas de ouvintes (24-04-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	01/05/2009	Programa 33 – Desporto na Antena 1. O sub-director Paulo Sérgio continua a responder a queixas de ouvintes. (01-05-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	08/05/2009	Programa 34 – Desporto na Antena 1. Última parte da conversa do Provedor com o sub-director Paulo Sérgio (08-05-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	15/05/2009	Programa 35 – Balanço dos quatro programa sobre o Desporto na Antena 1 e conclusões finais do Provedor. (15-05-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	22/05/2009	Programa 36 - O provedor assinala e aplaude distinções conferidas a programas e profissionais da rádio pública (22-05-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	29/05/2009	Programa 37 – Questões colocadas pela cobertura da campanha eleitoral. Os programas mais ouvidos na net (29-05-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	05/06/2009	Programa 38 – Censura na rádio? O provedor fala de uma canção polémica e responde a questões dos ouvintes. (05-06-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	12/06/2009	Programa 39 – A ausência da "música pimba" da rádio pública. Queixas de ouvintes e o parecer de especialistas. (12-06-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	19/06/2009	Programa 40 - Segundo programa sobre folclore e “música pimba” na programação da rádio pública. (19-06-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	26/06/2009	Programa 41 – Terceiro programa sobre folclore e música “pimba” na programação da rádio pública. (26-06-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	03/07/2009	Programa 42 – Folclore e “música pimba” na rádio pública: argumentos da Direcção e o parecer final do Provedor. (03-07-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	10/07/2009	Programa 43 – Ouvintes questionam RDP África, transmissões de âmbito regional e informação sobre a Europa. (10-07-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	17/07/2009	Programa 44 – Questões de ouvintes da Antena 1 sobre Hotel Babilónia, debate do estado da nação e transmissões religiosas. (17-07-2009)

Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	24/07/2009	Programa 45 – Ouvintes da Antena 1 lançam questões sobre os programas Esplendor de Portugal e O Senhor Comentador. (24-07-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	31/07/2009	Programa 46 - Emissão totalmente dedicada ao final do programa «Lugar ao Sul», de Rafael Correia. (31-07-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	04/09/2009	Programa 47 – Eduardo Oliveira e Silva, José Mário Costa e João Alferes Gonçalves falam do novo Prontuário Sonoro da RTP. (04-09-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	11/09/2009	Programa 48 – Ouvintes lamentam o fim do programa Lugar ao Sul e comentam aspectos da programação da RDP Madeira. (11-09-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	18/09/2009	Programa 49 – Amália na Alma Lusa, missas na RDP I e falta de contraditório nos Grandes Adeptos. (18-09-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	25/09/2009	Programa 50 – Os critérios da cobertura da campanha eleitoral pela Antena 1 e a designação do símbolo @. (25-09-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	02/10/2009	Programa 51 – Ouvintes questionam promoções e aspectos da programação da Antena 2. (02-10-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	09/10/2009	Programa 52 – Conversa com o director do Gabinete de Estudos e Documentação a propósito da colecção visitável museológica. (09-10-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	16/10/2009	Programa 53 – Colecção visitável museológica e queixas da CDU sobre a Campanha eleitoral autárquica. (16-10-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	23/10/2009	Programa 54 – RDP África e campanhas eleitorais dos pequenos. (23-10-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	30/10/2009	Programa 55 – Antena Aberta, pequenos partidos e questões de Língua Portuguesa. (30-10-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	06/11/2009	Programa 56 – Uso de estrangeirismos e prioridades da Informação. (06-11-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	13/11/2009	Programa 57 – Uso de estrangeirismos nos órgãos de comunicação social. (13-11-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	20/11/2009	Programa 58 – Programas em podcast e regras para a citação de marcas na rádio pública. (20-11-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	27/11/2009	Programa 59 – Como dar informações de última hora durante uma reportagem parlamentar (27-11-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	04/12/2009	Programa 60 – Críticas ao 'Contraditório' e ao Serviço Nacional de Trânsito da Antena 1. (04-12-2009)

Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	11/12/2009	Programa 61 – Críticas ao Conselho Superior e apreciações de ouvintes sobre transmissões desportivas. (11-12-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	18/12/2009	Programa 62 – Portugal dos Pequeninos: como dar voz às crianças nos programas da rádio pública. (18-12-2009)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	08/01/2010	Programa 63 – Dúvidas sobre o final da década e críticas à escassez de informação sobre o Sporting de Braga, líder do campeonato. (08-01-2010)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	15/01/2010	Programa 64 – Críticas a programas a escolhas musicais da RDP África. (15-01-2010)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	22/01/2010	Programa 65 – Regras da Antena 2 para a tradução de entrevistas a estrangeiros. (22-01-2010)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	29/01/2010	Programa 66 – Informação nas tardes desportivas e os desafios tecnológicos que a Rádio enfrenta. (29-01-2010)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	05/02/2010	Programa 67 - O futuro da Rádio: Segunda parte da conversa do Provedor com o directoradjunto para os Novos Formatos. (05-02-1010)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	12/02/2010	Programa 68 – Carlos Magno, comentador do programa Contraditório, responde a queixas dos ouvintes. (12-02-2010)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	19/02/2010	Programa 69 – Continuação da conversa do provedor com Carlos Magno e João Barreiros sobre o programa Contraditório. (19-02-2010)
Em Nome do Ouvinte	Adelino Gomes	26/02/2010	Programa 70 – Informação na rádio pública: críticas, elogios e reflexões. (26-02-2010)
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	13/08/2010	1º. Programa - O novo Provedor do Ouvinte, Mário Figueiredo, faz a sua apresentação e refere as linhas gerais do seu Programa de Ação
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	20/08/2010	2º. Programa - (Entrevista com José Nuno Martins (JNM) e Adelino Gomes (AG) – 1ª parte - Balanço dos mandatos dos anteriores provedores)
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	27/08/2010	3º. Programa (2ª. parte da Entrevista com José Nuno Martins (JNM) e Adelino Gomes (AG) – A Rádio e o Serviço Público - Balanço dos anteriores Provedores)
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	03/09/2010	4º. Programa – Neste programa o Provedor do Ouvinte, Mário Figueiredo, continua a entrevista aos anteriores provedores do ouvinte (José Nuno Martins e Adelino Gomes) e responde aos ouvintes.

Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	10/09/2010	5º. Programa – Neste programa o Provedor do Ouvinte, Mário Figueiredo, conclui a entrevista aos anteriores provedores do ouvinte (José Nuno Martins e Adelino Gomes) e responde aos ouvintes.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	17/09/2010	6º. Programa (Sinopse) – O Provedor do Ouvinte refere, e apresenta, queixas de ouvintes relativas a uma campanha publicitária da Antena 3, transmitida nas televisões do grupo RTP. Na 2ª. parte do Programa Mário Figueiredo, inicia o questionamento que fez à responsável (diretora) do Gabinete de Comunicação e Marketing da Rádio e Televisão de Portugal, Marina Ramos.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	24/09/2010	7º. Programa – (Sinopse) Em continuidade do Programa anterior, o Provedor apresenta mais queixas de ouvintes e conclui a entrevista à Diretora do Gabinete de Comunicação e Marketing da Rádio e Televisão de Portugal, Marina Ramos. No final dá a sua opinião sobre o tema.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	01/10/2010	8º. Programa – Início da transmissão das entrevistas que o Provedor realizou com quatro académicos e investigadores sobre as características do Serviço Público de Radiodifusão: Arons de Carvalho, Luís Bonixe, Paula Cordeiro e Rogério Santos.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	08/10/2010	9º. Programa – (Sinopse) O Provedor interrompe a série de programas com as entrevistas a quatro académicos e investigadores, sobre as características do Serviço Público de Radiodifusão, para destacar exemplos de ‘boas práticas’ em Programas e Rubricas da Antena 1.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	15/10/2010	10º. Programa – (Sinopse) O Provedor, depois de no programa anterior ter destacado alguns programas, decide neste, respondendo também a elogios chegados dos Ouvintes, demonstrar a existência de ‘boas práticas’ em ‘rubricas’ e ‘espaços de continuidade’ das emissões.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	22/10/2010	11º. Programa – (Sinopse) O Provedor continua a dar voz aos investigadores (Arons de Carvalho, Rogério Santos, Luís Bonixe e Paula Cordeiro) para a reflexão sobre o ‘Serviço Público de Radiodifusão’.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	29/10/2010	12º. Programa – O Provedor inicia hoje uma série de programas consagrados à reflexão sobre a música que é divulgada nos canais de Serviço Público.

Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	05/11/2010	13º. Programa – O Provedor, neste primeiro programa de 2011, refere linhas de atuação para o novo ano e recorda as suas preocupações relativamente a questões que ainda não foram resolvidas.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	12/11/2010	14º. Programa – O Provedor propõe aos Ouvintes uma reflexão sobre a Gala – transmitida pela RTP 1 – onde se pretendeu assinalar o encerramento das comemorações dos “75 anos da Rádio Pública”.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	19/11/2010	15º. Programa – O Provedor regressa hoje à análise da programação musical do serviço público de rádio.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	26/11/2010	16º. Programa – O Provedor, respondendo a críticas recebidas dos Ouvintes, resolve dedicar este programa à forma com a Comunicação Social, em geral, e o Serviço Público de Radiodifusão, em particular, tratou a morte do Cor. Vítor Alves
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	03/12/2010	17º. Programa – O Provedor decide consagrar este programa ao Prontuário Sonoro, já disponível na Internet para consulta dos profissionais da RTP, SA. e cuja utilização entende deveria ser estimulada (principalmente para os que têm acesso ao microfone).
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	10/12/2010	18º. Programa – O Provedor, dando continuidade ao programa anterior, entrevista o diretor de Programas (Rui Pego) e o diretor de Informação (João Barreiros) sobre o Prontuário Sonoro.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	17/12/2010	19º. Programa – Mário Figueiredo volta nesta emissão à análise da programação musical do serviço público de Rádio.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	24/12/2010	20º. Programa – Com este Programa o Provedor conclui a reflexão sobre o serviço público de rádio, através dos excertos das entrevistas que realizou com os professores universitários Paula Cordeiro, Luís Bonixe, Arons de Carvalho e Rogério Santos.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	31/12/2010	21º. Programa – Mário Figueiredo decide partilhar com os Ouvintes preocupações relativamente à própria eficácia do seu programa, o Em Nome do Ouvinte.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	07/01/2011	7/Janeiro – Reflexões do Provedor sobre a ausência de Lugar ao Sul e as comemorações dos 75 anos da Rádio Pública.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	14/01/2011	14/Janeiro – Análise crítica da Gala comemorativa do 75º aniversário da Rádio Pública.

Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	21/01/2011	21/Janeiro – Segundo programa de uma série dedicada pelo Provedor aos critérios de divulgação de música pelo Serviço Público de Rádio. Opiniões de Amélia Muge, António Manuel Ribeiro e Fernando Tordo.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	28/01/2011	28/Janeiro – Críticas dos Ouvintes e do Provedor ao tratamento noticioso dado pela Antena 1 à morte do Capitão de Abril coronel Vítor Alves.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	04/02/2011	4/Fevereiro – Conversa com Eduardo Oliveira e Silva e José Mário Costa, do Centro de Formação da RTP, a propósito do «prontuário sonoro» adotado pelo serviço público de rádio.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	11/02/2011	11/Fevereiro – Segunda parte da conversa com Eduardo Oliveira e Silva e José Mário Costa, a propósito do «prontuário sonoro» adotado pelo serviço público de rádio.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	18/02/2011	18/Fevereiro – Entrevista com o musicólogo e professor universitário Rui Vieira Nery a propósito das opções musicais do serviço público de rádio.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	25/02/2011	25/Fevereiro – Última parte da conversa do Provedor do Ouvinte com os especialistas Arons de Carvalho, Luís Bonixe, Paula Cordeiro e Rogério Santos sobre o serviço público de rádio.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	04/03/2011	4/Março – Breve análise dos primeiros meses de atividade e reflexões sobre a eficácia do programa do Provedor do Ouvinte.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	11/03/2011	11/Março – Apreciação dos ouvintes sobre a missão e a atividade que o Provedor desempenha.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	18/03/2011	18/Março – Críticas de ouvintes ao programa do Provedor.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	25/03/2011	25/Março – Ouvintes da Antena 1 e da Antena 2 queixam-se de dificuldades no contacto telefónico com a RDP.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	01/04/2011	1/Abril – Ouvintes queixam-se de dificuldades de sintonia da Antena 1 e Antena 2 em diversos pontos do país.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	08/04/2011	8/Abril – Ouvintes queixam-se das dificuldades de sintonia da Antena 1 e Antena 2 em diversos pontos do país (conclusão).
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	15/04/2011	15/Abril – Primeira parte de uma conversa do Provedor do Ouvinte com o Diretor de Engenharia e Infraestruturas, engenheiro Carlos Gomes.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	29/04/2011	29/Abril – Ouvintes protestam contra suspensão das emissões da RDP Internacional em Onda Curta.

Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	06/05/2011	6/Maio – Conversa com Francisco Mascarenhas, antigo administrador e diretor de Engenharias da RDP, sobre a suspensão das emissões em Onda Curta.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	13/05/2011	13/Maio – Segunda parte da conversa com o Diretor de Engenharia e Infraestruturas da Rádio e Televisão de Portugal, Eng <sup>o</sup> Carlos Gomes, a propósito das queixas de ouvintes relativamente ao sistema de emissão DAB.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	20/05/2011	20/Maio – O futuro da Rádio Pública: primeiro de uma série de programas dedicados às novas tecnologias de informação. Queixas dos ouvintes e respostas do Diretor de Multimédia, Francisco Teotónio Pereira.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	27/05/2011	27/Maio – O futuro da Rádio Pública: segundo programa sobre as novas tecnologias de informação. Continuação da conversa do Provedor do Ouvinte com o Diretor de Multimédia, Francisco Teotónio Pereira.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	03/06/2011	3/Junho – O futuro da Rádio Pública: terceiro programa sobre as novas tecnologias de informação. A opinião do diretor de programas das Antenas 1, 2 e 3, Rui Pêgo.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	17/06/2011	17/Junho – Queixas de ouvintes sobre a rubrica Dias do Aveso e a informação política da Antena 1
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	24/06/2011	24/Junho – Queixas de ouvintes sobre a informação desportiva e a cobertura da campanha eleitoral. Depoimentos do diretor de Informação, João Barreiros, e da editora de política, Maria Flor Pedroso
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	01/07/2011	1/Julho – A suspensão de emissões da RDP em onda curta. Conversa com Manuela Aguiar, ex-secretária de Estado da Emigração e das Comunidades Portuguesas.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	08/07/2011	8/Julho – Queixas e questões de ouvintes sobre a Antena 3 e respostas do diretor-adjunto Jorge Alexandre Lopes.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	15/07/2011	15/Julho – Novas questões de ouvintes sobre a Antena 3 e respostas de Jorge Alexandre Lopes. Críticas ao programa Hotel Babilónia.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	22/07/2011	22/Julho – Reflexões do Provedor do Ouvinte sobre a suspensão das emissões da RDP Internacional em Onda Curta.

Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	29/07/2011	29/Julho – Mensagens de protesto de ouvintes a propósito da suspensão das emissões da RDP Internacional em Onda Curta.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	16/09/2011	16/Setembro – Alguns bons exemplos de programação na Rádio de serviço público: A Vida dos Sons, A Ilha dos Tesouros, Alma Lusa.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	23/09/2011	Ouvintes queixam-se ao Provedor pela anunciada suspensão do boletim informativo Tons da Dois.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	30/09/2011	Retrospectiva da evolução dos acontecimentos desde a suspensão das emissões em Onda Curta. O Provedor do Ouvinte entende que a medida não é ainda irreversível.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	07/10/2011	O Provedor do Ouvinte dá a conhecer os aspectos mais relevantes da audição parlamentar, na Comissão para a Ética, a Cidadania e a Comunicação da AR, em que foi debatida a suspensão das emissões em Onda Curta.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	14/10/2011	Mais aspectos relevantes da audição parlamentar em que foi debatida a suspensão das emissões em Onda Curta. A intervenção do presidente do CA da Rádio e Televisão de Portugal, Dr. Guilherme Costa.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	21/10/2011	O Provedor responde a questões colocadas por ouvintes: a transmissão de Cem Anos Portugueses nas Antenas 1 e 2; excesso de futebol na rádio pública; e um erro técnico na Antena 3 que não deveria ter acontecido.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	28/10/2011	Reflexão do Provedor do Ouvinte sobre as declarações do presidente do CA da Rádio e Televisão de Portugal, na Comissão de Ética da Assembleia da República, a propósito da suspensão das emissões da RDP em Onda Curta.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	04/11/2011	Conclusão da reflexão do Provedor do Ouvinte sobre o debate na Comissão de Ética da Assembleia da República, a propósito da suspensão das emissões da RDP em Onda Curta. Análise das intervenções do ministro dos Assuntos Parlamentares.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	18/11/2011	Ouvintes queixam-se de declarações de Isabel Stilwell e Eduardo Sá, na rubrica Dias do Avesso, a propósito das decisões judiciais em casos de regulação do poder paternal.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	25/11/2011	Primeiro de dois programas dedicados a queixas de ouvintes relativas à programação da Antena 2.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	09/12/2011	O diretor-adjunto da Antena 2 responde a queixas de ouvintes.

Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	16/12/2011	Questões da Língua Portuguesa. Conversa com a linguista Regina Rocha a pretexto da publicação do livro «Assim é que é falar», sobre o uso da língua portuguesa na rádio pública.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	06/01/2012	A atividade do Provedor do Ouvinte durante o ano 2011. Primeiro programa dedicado aos temas mais relevantes abordados no programa Em Nome do Ouvinte durante o ano transato.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	13/01/2012	A atividade do Provedor do Ouvinte durante o ano 2011. Segundo programa dedicado aos temas mais relevantes abordados no programa Em Nome do Ouvinte durante o ano transato.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	20/01/2012	O Provedor do ouvinte conversa com a linguista Regina Rocha sobre questões da Língua Portuguesa e o tratamento que lhe é dado na rádio pública.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	27/01/2012	Primeiro de dois programas dedicados a queixas de ouvintes sobre a rubrica A Hora do Sexo, da Antena 3.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	03/02/2012	Segundo programa dedicado a queixas de ouvintes sobre a rubrica A Hora do Sexo, da Antena 3. Primeira abordagem do caso da suspensão de Este Tempo, espaço de crónicas das manhãs da Antena 1.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	10/02/2012	A suspensão da rubrica Este Tempo, espaço de crónicas das manhãs da Antena 1. O Provedor ouve queixas de ouvintes, dos cronistas e de responsáveis da Direção de Informação da rádio pública.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	17/02/2012	Segundo programa sobre a suspensão da rubrica Este Tempo, espaço de crónicas das manhãs da Antena 1. O Provedor ouve queixas de ouvintes, dos cronistas e de responsáveis da Direção de Informação da rádio pública.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	24/02/2012	Terceiro programa sobre a suspensão da rubrica Este Tempo. O Provedor conversa com o ex-presidente da Entidade Reguladora para a Comunicação Social, José Azeredo Lopes.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	02/03/2012	Quarto programa sobre a suspensão da rubrica Este Tempo. O Provedor ouve a opinião de António Monteiro Cardoso, professor de Direito da Comunicação.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	09/03/2012	Quinto e último programa sobre a suspensão da rubrica Este Tempo. O Provedor traça a cronologia dos acontecimentos e dá o seu parecer.

Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	16/03/2012	O Provedor do Ouvinte lembra a pessoa e a obra de Igrejas Caeiro e o modo como o seu falecimento foi noticiado na Antena 1 e na Antena 2.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	23/03/2012	O Provedor do Ouvinte dá a conhecer as linhas gerais do Relatório Anual de Atividade relativo a 2011.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	30/03/2012	Segundo programa sobre o Relatório Anual de Atividade relativo a 2011 e destinado à Entidade Reguladora para a Comunicação Social.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	13/04/2012	Conclusão da apresentação do Relatório Anual de Atividade do Provedor do Ouvinte.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	20/04/2012	A propósito de uma ação realizada pelo Centro de Formação o Dia Mundial da Voz, o Provedor do Ouvinte falou com o locutor Rui Santos e a soprano Ana Ester acerca das especificidades da utilização da voz na rádio.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	27/04/2012	Conclusão da conversa do Provedor do Ouvinte falou com o locutor Rui Santos e a soprano Ana Ester, e evocação das vozes que, em 1974, acompanharam a queda da ditadura em direto aos microfones da rádio.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	04/05/2012	O provedor e os ouvintes analisam vários aspetos da programação da Antena 2
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	11/05/2012	Ouvintes da Antena 3 queixam-se de utilização de linguagem inapropriada em emissões de Prova Oral de 24 e 25 de Abril.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	18/05/2012	Análise das queixas recebidas de Ouvintes da Antena 3 relativas ao uso de linguagem imprópria em emissões de Prova Oral.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	25/05/2012	O Provedor analisa queixas de Ouvintes relativas à informação desportiva da Antena 1.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	01/06/2012	Críticas de Ouvintes relativamente ao programa Esplendor de Portugal, da Antena 1.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	15/06/2012	Questões de Ouvintes sobre diversos aspetos da programação das Antenas 1, 2 e 3.
Em Nome do Ouvinte	Mário Figueiredo	22/06/2012	Em final de mandato, o provedor Mário Figueiredo faz o balanço dos dois anos de atividade, destacando as principais questões que ocuparam a sua atenção.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	21/09/2012	A provedora, Paula Cordeiro, apresenta o formato do programa e lança os temas para as próximas emissões.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	28/09/2012	Debate sobre a natureza do Serviço Público de Rádio. Com participações de Estrela Serrano, Jaime Fernandes e Paquete de Oliveira.

Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	05/10/2012	Bons Rapazes, na Antena 3. Ouvintes protestam. A Provedora ouve os responsáveis pelo programa, Álvaro Costa e Miguel Quintão, e ainda Rui Pêgo, Diretor de Programas da RDP, e Luís Marinho, Diretor-Geral de Conteúdos da RTP.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	19/10/2012	As mulheres na Rádio: uma conversa com Eduarda Maio, Rosário Lira, Graça Franco e Dina Isabel. Mas também com Adelino Gomes, José Coimbra, Rogério Santos e David Dias.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	26/10/2012	Língua Portuguesa. Três convidados ajudam a provedora a compreender a comunicação na rádio: Regina Rocha, linguista e professora de Português, Alice Trindade, professora universitária, e José Mário Costa, coordenador de Centro de Formação da RTP.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	02/11/2012	Música. Portuguesa. Estrangeira. A playlist. Paula Cordeiro com Rui Pêgo, João Almeida, Jorge Gonçalves e José Mariño.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	09/11/2012	Antena Aberta, um espaço diário nas manhãs da Antena 1. Paula Cordeiro com Eduarda Maio e António Jorge.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	16/11/2012	Futebol... relatos, emoções, parcialidade e imparcialidade no desporto da rádio pública. Com Alexandre Afonso, coordenador do desporto na rádio pública.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	23/11/2012	Notícias e noticiários. Comentário e comentadores. Uma conversa com Fausto Coutinho, director de informação rádio.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	30/11/2012	O presidente da RTP, Alberto da Ponte, é o entrevistado da Provedora do Ouvinte, a propósito da reestruturação da RTP.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	07/12/2012	O estado das Notícias 2012. A provedora apresenta o projecto Jornalismo e Sociedade, destacando a Antena 1. Com Gustavo Cardoso e Adelino Gomes, do ISCTE.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	14/12/2012	Sexo na rádio: Controverso? Apaixonante? "A Hora do Sexo", com Quintino Aires e Raquel Bulha, questionada ao pormenor.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	21/12/2012	A rádio é feita de histórias. No Natal, a provedora abre a porta do museu para contar, com sons, uma parte da história da rádio.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	28/12/2012	O ano em balanço. A rádio pública, os profissionais, os programas e conteúdos e a audiência em análise.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	04/01/2013	Ano novo e um olhar para o futuro: O Museu Virtual da RTP (Programa 14).

Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	11/01/2013	Lei da rádio, Lei da publicidade e contrato de concessão em análise. O que pode ou não fazer a rádio pública.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	18/01/2013	O que é a cultura na rádio? A cultura, os produtos culturais e a promoção na rádio.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	25/01/2013	Cultura na rádio: Critérios e prioridades culturais em análise no programa desta semana.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	01/02/2013	A programação da rádio pública: que cultura é divulgada na rádio pública?
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	15/02/2013	Um programa Em Nome do Ouvinte dedicado ao passado, presente e futuro da rádio em Portugal.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	22/02/2013	a suspensão da Onda Curta na RDP Internacional; "A Hora do Sexo" em análise, com a participação de Quintino Aires.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	08/03/2013	Como escolher a música que toca na rádio? São os mesmos, os critérios usados na rádio pública e na rádio privada?
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	22/03/2013	RDP Internacional. Sem Onda Curta, qual a estratégia de internacionalização da rádio? Uma entrevista a José Arantes, Director do Serviço Internacional.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	29/03/2013	Os jovens e a rádio. Ou serão os jovens na rádio?... Um programa com jovens do ensino secundário e ensino superior.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	05/04/2013	Antena 3. O que mudou em Fevereiro? As mensagens dos ouvintes e as alterações à programação em análise.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	15/04/2013	O que fazemos e como fazemos no Facebook? Com Paulo Bastos(TVI; Ricardo Tomé, Fernando Alvim e Ana Galvão (RTP) e Pedro Pereira Neto (ESCS/ISCTE/Obercom).
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	19/04/2013	Sátira, crítica e um certo "politicamente incorreto" com Pedro Boucherie Mendes e Inês Meneses do programa Pedro & Inês (Antena 3).
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	26/04/2013	Versão completa do programa sobre o pré 25 de Abril. As histórias de Joaquim Furtado e de João Paulo Guerra.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	26/04/2013	Um programa sobre o pré 25 de Abril. As histórias de Joaquim Furtado e de João Paulo Guerra
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	03/05/2013	A importância da voz, e no qual se dá voz às preocupações dos ouvintes em relação às notícias e podcasts de programas.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	09/05/2013	Versão completa do debate sobre liberdade de imprensa no dia 3 de Maio de 2013

Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	10/05/2013	A rádio deixou de ser notícia na imprensa. Porquê? Os podcasts e a emissão online, dizem alguns ouvintes, têm fraca qualidade de som. Porquê? Para além destas questões, o programa o programa inclui ainda a recuperação de excertos do debate sobre a evoluç
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	17/05/2013	Portugueses no Mundo, em análise no programa Em Nome do Ouvinte, com a participação de Alice Vilaça.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	24/05/2013	Antena 1 e Antena 3: música, horários de programas e futebol.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	31/05/2013	País futebolizado. Um programa dedicado ao futebol, com a participação de Alexandre Afonso, coordenador da informação desportiva.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	18/06/2013	Programas da Antena 1 e da Antena 3 em observação, num programa que resulta de um conjunto de mensagens de vários ouvintes.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	21/06/2013	Antena 2: cultura erudita em análise, com representantes do CCB, Teatro de S. Carlos, SPA e Orquestra Metropolitana de Lisboa (1ª parte).
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	28/06/2013	Educação musical e gostos culturais. A importância de dar a conhecer a música clássica e o papel da Antena 2 (2ª parte).
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	05/07/2013	Humor: a tarefa de fazer rir na rádio pública, com Luís Franco Bastos, Patrícia Castanheira e Sérgio.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	05/07/2013	Humor: a tarefa de fazer rir na rádio pública, com Luís Franco Bastos, Patrícia Castanheira e Sérgio.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	12/07/2013	RDP Açores: especificidades regionais do serviço público de rádio analisadas com Sidónio Bettencourt.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	26/07/2013	Ensino da comunicação e prática profissional: relações de interdependência. Com Maria Emília Brederode Santos; Francisco Rui Cádima; António Granado; Mário Antunes; Madalena Oliveira e Deolinda Almeida
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	02/08/2013	Fernanda Freitas é a entrevistada desta semana, numa série de programas sobre profissionais da comunicação social que, um dia, fizeram rádio.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	09/08/2013	Clara de Sousa é a entrevistada desta semana, numa série de programas sobre profissionais da comunicação social que, um dia, fizeram rádio.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	16/08/2013	José Alberto Carvalho é o entrevistado desta semana, numa série de programas sobre profissionais da comunicação social que, um dia, fizeram rádio.

Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	23/08/2013	Alberta Marques Fernandes é a entrevistada desta semana, numa série de programas sobre profissionais da comunicação social que, um dia, fizeram rádio.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	30/08/2013	Francisco Penim é o entrevistado desta semana, numa série de programas sobre profissionais da comunicação social que, um dia, fizeram rádio.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	06/09/2013	Formas de expressão, opções musicais, autopromoções. Queixas, sugestões e aplausos de ouvintes sobre diversos programas e rubricas
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	04/10/2013	Qual é o lugar da poesia na Rádio Pública? Primeira parte de uma conversa com quatro poetas: Nuno Júdice, José Manuel Mendes, Pedro Mexia e Sebastião Lima Rêgo
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	11/10/2013	Continuação do debate sobre Literatura e Arte na Rádio Pública com os poetas Nuno Júdice, José Manuel Mendes, Pedro Mexia e Sebastião Lima Rêgo
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	18/10/2013	Financiamento e perspectivas para o serviço público de rádio. Entrevista com o diretor de programas das Antenas 1, 2 e 3, Rui Pego.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	25/10/2013	Publicidade na rádio e na web. Entrevista com Cristina Viegas, diretora comercial e de marketing da RTP, e Arons de Carvalho, vice-presidente do conselho regulador da ERC.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	01/11/2013	Língua portuguesa na rádio: debate com Edite Prada (linguista), Ramón Font (jornalista) e John Malloy (formador).
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	08/11/2013	O Amor É, Dias do Aveso, Contraditório, músicas na Antena 3. Questões dos ouvintes sobre alguns programas da rádio pública.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	15/11/2013	Mais questões dos ouvintes sobre programas e espaços da rádio pública: manhãs da Antena 1, seleção musical e imparcialidade desportiva.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	22/11/2013	O Dia do Serviço Público de Media e o futuro da RTP.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	29/11/2013	O futuro do serviço público de media. Rescaldo da conferência organizada pela RTP, em 20/11/2013.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	06/12/2013	Rigor e imparcialidade na informação e formas de expressão nos relatos desportivos.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	13/12/2013	O que esperam os ouvintes da rádio pública? Reflexões da provedora a partir da correspondência recebida durante o ano.

Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	27/12/2013	O ano em revista: alguns dos temas que estiveram em destaque durante 2013 no programa Em Nome do Ouvinte.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	03/01/2014	O ano em revista - segunda parte: alguns dos temas que estiveram em destaque durante 2013 no programa Em Nome do Ouvinte.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	10/01/2014	Podcasts. Qualidade do som. Isenção e parcialidade na rádio pública em análise
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	17/01/2014	Miguel Poiars Maduro, Ministro da Tutela, é o entrevistado desta semana no programa Em Nome do Ouvinte.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	24/01/2014	O presidente da ERC, Carlos Magno, é o entrevistado da Provedora do Ouvinte, a propósito dos novos estatutos para a RTP.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	31/01/2014	O presidente da RTP, Alberto da Ponte, é o entrevistado da Provedora do Ouvinte, a propósito da reestruturação da RTP.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	07/02/2014	Os novos estatutos e a reestruturação da RTP. Entrevista com o presidente do Conselho de Opinião, Manuel Coelho da Silva
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	17/02/2014	Dia Mundial da Rádio - emissão especial
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	21/02/2014	O que esperam os ouvintes da rádio pública? Perspectivas de quem toma decisões na rádio.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	28/02/2014	O que esperam os ouvintes da rádio pública? As opiniões de quem, diariamente trabalha para os ouvintes.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	07/03/2014	Antena 3 : o programa da manhã revisto pela provedora, com Diogo Beja
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	14/03/2014	Programa da manhã da Antena 3: segunda parte da conversa com Diogo Beja.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	21/03/2014	Hora do sexo, desporto, publicidade e o "O Amor é..." em análise no programa desta semana.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	28/03/2014	Entrevista com o diretor de Informação da rádio pública, Fausto Coutinho, a propósito de queixas e observações de ouvintes.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	11/04/2014	Os relatos de futebol em debate. Com Nuno Matos, Pedro Luís Cid, Gonçalo Ventura e José Nunes.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	02/05/2014	Primeira parte da entrevista com Sidónio Bettencourt e Miguel Cunha, subdiretores dos centros regionais dos Açores e da Madeira respetivamente.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	09/05/2014	Segunda parte da entrevista com Sidónio Bettencourt e Miguel Cunha, sobre questões específicas dos centros regionais dos Açores e da Madeira.

Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	16/05/2014	RTP Ensina: O novo portal de educação da RTP em análise no programa desta semana.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	23/05/2014	Fora do 5, Antena Aberta e traduções, são os temas analisados esta semana pela Provedora do Ouvinte.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	30/05/2014	Portugalex, manhãs da antena 1, A hora do sexo, Prova oral. Questões colocadas por ouvintes.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	06/06/2014	A missão de serviço público na rádio. Entrevista com Luís Bonixe, professor universitário e investigador
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	13/06/2014	A missão do serviço público na rádio. Entrevista com Madalena Oliveira, professora da Universidade do Minho
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	20/06/2014	A missão do serviço público na rádio. Entrevista com Guy Starkey, da BBC e Roberto Suarez Candell, da EBU.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	27/06/2014	Música com asneiras na rádio pública. Sim ou não? A análise da Provedora.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	04/07/2014	Música com palavrões. A entrevista com Paulo Junqueira
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	11/07/2014	Música com palavrões. Entrevista a David Ferreira
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	18/07/2014	O Mundial de Futebol na rádio pública. Entrevista com Alexandre Afonso
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	25/07/2014	Queixas de ouvintes: meteorologia, notícias e outros temas
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	26/09/2014	Reflexões da provedora do ouvinte sobre o presente e o futuro da rádio pública no primeiro programa do segundo mandato.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	03/10/2014	Ciência e divulgação científica na rádio pública. Entrevista com o Professor Carlos Fiolhais
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	10/10/2014	A provedora responde a questões de ouvintes sobre aspetos da programação do serviço público de rádio.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	17/10/2014	Comunicação social em Portugal: entrevista com Joel Neto
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	24/10/2014	Futebol, humor e outras questões colocadas pelos ouvintes.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	31/10/2014	A educação e a rádio - entrevista com Hermínio Correia da Confederação Nacional das Associações de Pais
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	07/11/2014	Queixas de ouvintes do tempo ao trânsito e boas sugestões
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	14/11/2014	As novas fronteiras da regulação na era digital. Conversa com Carlos Magno sobre a 6ª Conferência Anual da ERC.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	21/11/2014	Conclusão da conversa com Carlos Magno a propósito da Conferência Anual da Entidade Reguladora.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	28/11/2014	A museologia e o património na rádio uma entrevista à especialista Inês Bettencourt da Câmara

Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	05/12/2014	Queixas sobre futebol. Entrevista com o coordenador de desporto Alexandre Afonso
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	12/12/2014	A provedora questiona o diretor de Informação, Fausto Coutinho, sobre queixas recebidas de ouvintes.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	09/01/2015	O estado das coisas: a situação da RTP e questões colocadas por ouvintes
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	16/01/2015	RDP Internacional. Entrevista com o director de informação, Fausto Coutinho
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	23/01/2015	Antena Aberta. Entrevista com o investigador Luis Bonixe
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	30/01/2015	Lusofonia e RDP Internacional
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	06/02/2015	Questões de ouvintes sobre: Informação, Desporto, Antena 3 Madeira e Dias do Avesso
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	13/02/2015	Porque é que a rádio é importante? Dia Mundial da Rádio
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	20/02/2015	Incorreções e erros de Português. O papel da Rádio e as opiniões de Sandra Duarte Tavares, linguista, e Felisbela Lopes, professora da Comunicação
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	27/02/2015	Questões colocadas pelos ouvintes sobre transmissões desportivas, comentadores e espaços de opinião na Rádio pública
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	06/03/2015	Questões colocadas pelos ouvintes sobre transmissões desportivas, comentadores e espaços de opinião na Rádio pública
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	13/03/2015	Entrevista com Manuel Coelho da Silva, presidente do Conselho de Opinião da Rádio e Televisão de Portugal
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	20/03/2015	Conversa com José Candeias, animador do início das manhãs da Antena 1, sobre as especificidades do seu espaço
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	27/03/2015	Questões e sugestões colocadas por ouvintes a propósito de programas, espaços de informação e presença online da Rádio pública
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	10/04/2015	Objectividade não é neutralidade. a opinião na comunicação social. Entrevista com Sandro Mendonça, economista
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	17/04/2015	Questões de ouvintes sobre informação de trânsito, escolhas musicais e o tratamento informativo da morte do poeta Herberto Helder
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	24/04/2015	Entrevista com Nuno Reis, diretor da Antena 3, a propósito do 21º aniversário da estação

Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	08/05/2015	Entrevista com João Paulo Baltazar, novo diretor de informação da rádio pública, sobre Liberdade de Expressão e as regras para a cobertura eleitoral.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	15/05/2015	Modelo de gestão da RTP. Entrevista com António Feijó, Presidente do Conselho Geral Independente da RTP.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	22/05/2015	Comentários a partir de mensagens dos ouvintes da Antena 1, Antena 2 e Antena 3.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	29/05/2015	Entrevista com Pedro Pereira Neto, professor do CIES e do ESCS, sobre o tema "Pensar sobre os factos".
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	05/06/2015	Publicidade na rádio.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	12/06/2015	Comentários a partir de mensagens dos ouvintes.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	19/06/2015	A voz aos ouvintes: a palavra na rádio e outros temas
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	26/06/2015	Entrevista com Nuno Artur Silva, vice-presidente do conselho de administração da RTP
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	10/07/2015	Entrevista (2ª parte) com Nuno Artur Silva, vice-presidente do conselho de administração da RTP
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	17/07/2015	Entrevista com Sidónio Bettencourt do Centro Regional dos Açores
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	24/07/2015	Queixas de ouvintes: música e programação
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	31/07/2015	Língua portuguesa e coloquialidade na rádio e nos meios de comunicação.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	11/09/2015	João Barreiros, diretor da RDP Internacional, em entrevista à Provedora do Ouvinte
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	18/09/2015	João Paulo Baltazar, diretor de informação da rádio pública
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	25/09/2015	Anália Torres, socióloga e professora catedrática, é a entrevistada sobre questões de género na rádio
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	02/10/2015	Miguel Cunha, subdiretor do Centro Regional da Madeira
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	09/10/2015	Política, campanha eleitoral e eleições: o diretor de informação da rádio pública responde aos ouvintes
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	16/10/2015	A paixão da liderança. Ou da rádio. Entrevista com Patrícia Palma e Miguel Lopes, especialistas em comportamento organizacional
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	23/10/2015	A paixão da rádio e a liderança. Continuação da entrevista com Patrícia Palma e Miguel Lopes, especialistas em comportamento organizacional
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	30/10/2015	Investimento, sinergias e recursos humanos no Centro Regional dos Açores

Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	06/11/2015	Programas para crianças na rádio pública. Entrevista com Andrea Basílio, responsável pelos programas infantojuvenis da RTP
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	13/11/2015	Territórios. Imaginários. Culturas e serviço público. Entrevista com António Brito Guterres, investigador do ISCTE
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	20/11/2015	Críticas e elogios à rádio pública analisados pela Provedora do Ouvinte
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	27/11/2015	Facebook: censura ou interatividade?
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	11/12/2015	Açores e Madeira: a Provedora visita os Centros Regionais
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	08/01/2016	Queixas de ouvintes: informação e programação
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	15/01/2016	Pluralismo nos media
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	22/01/2016	Beatriz Gosta: a rubrica da Antena 3 em discussão
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	29/01/2016	Queixas de ouvintes: informação, programas e desporto.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	05/02/2016	Ainda precisamos de serviço público de comunicação social? A provedora responde.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	12/02/2016	A rádio num mundo em mudança. Perspetivas sobre o presente e o futuro, a partir de uma conferência de Valerie Geller
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	19/02/2016	Distribuição da rádio na internet. Entrevista com João Pedro Galveias diretor do departamento de multimédia
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	26/02/2016	Música e notícias: o diretor de informação e o diretor da antena 2 conversam com a provedora do ouvinte
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	04/03/2016	Reflexões sobre a responsabilidade social do serviço público.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	11/03/2016	Vinte anos de Viva a Música: a Provedora conversa com Armando Carvalhêda sobre a música portuguesa na rádio pública.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	18/03/2016	Liberdade de expressão: a situação na Polónia.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	08/04/2016	A música e os programas na Antena 1, com Ricardo Soares director adjunto de programas da Antena 1.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	15/04/2016	Programação e trânsito na Antena 1 com Ricardo Soares diretor-adjunto de programas da Antena 1.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	22/04/2016	A Voz na rádio com a participação de Ana Ester e Manuel Tomaz
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	29/04/2016	A voz na rádio, com Ana Ester e Manuel Tomaz (2ª parte)
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	06/05/2016	Liberdade de Imprensa, com Sofia Branco, Presidente do Sindicato dos jornalistas.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	13/05/2016	Literacia mediática. Entrevista com Sara Pereira

Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	20/05/2016	António Feijó, Presidente do Conselho Geral Independente é o convidado desta semana no programa Em Nome do Ouvinte.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	27/05/2016	Manuel Coelho da Silva, presidente do Conselho de Opinião é o convidado desta semana do Provedor do Ouvinte.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	03/06/2016	Nuno Artur Silva, administrador da RTP é o entrevistado desta semana do Provedor do Ouvinte.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	10/06/2016	Gestão de recursos e questões financeiras em destaque na entrevista com a Administradora Cristina Tomé
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	17/06/2016	Gonçalo Reis Presidente da RTP é o entrevistado desta semana da Provedora do Ouvinte.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	24/06/2016	Os ouvintes criticam notícias, noticiários e programas. A perspectiva dos profissionais da rádio pública.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	01/07/2016	Mensagens de ouvintes e o poder da palavra na rádio
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	08/07/2016	Notícias na Internet: entrevista com Gustavo Cardoso diretor do OBERCOM.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	15/07/2016	Entrevista com a Secretária de Estado da Inclusão das pessoas com deficiência, Ana Sofia Antunes.
Em Nome do Ouvinte	Paula Cordeiro	22/07/2016	Em fim de mandato a Provedora do Ouvinte faz um balanço da actividade e das mensagens recebidas.
Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	07/04/2017	O humor é
Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	21/04/2017	O dia em que o poema foi microfone
Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	28/04/2017	Golo, golo, golo
Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	05/05/2017	Uma nota de quinhentos...
Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	19/05/2017	O futuro da rádio
Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	26/05/2017	Discos perdidos
Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	02/06/2017	Os três primeiros meses do provedor
Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	09/06/2017	Humor com humor se paga - I
Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	16/06/2017	Humor com humor se paga - II
Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	23/06/2017	O repórter que vai ali e volta já
Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	30/06/2017	Música à lista
Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	07/07/2017	Música, listas e vozes da lusofonia
Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	14/07/2017	E viva a música ao vivo e em directo
Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	21/07/2017	David Ferreira a contar ao Provedor
Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	28/07/2017	Um, dois, três vezes cinco minutos de Jazz
Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	15/09/2017	Música e playlist: conclusão da novela.
Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	22/09/2017	Informação perde 50 jornalistas em 5 anos
Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	29/09/2017	Diagnóstico dos directores: Faltam meios à rádio pública
Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	06/10/2017	Presidente da RTP: Temos os diagnósticos, faltam os meios

Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	13/10/2017	A programação da Antena 2. Entrevista com Luís Caetano, jornalista da emissora.
Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	20/10/2017	Antena 3: da rádio jovem à casa da cultura pop
Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	27/10/2017	RDP África: pequena Babel de sotaques da língua portuguesa
Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	03/11/2017	RDP Internacional: a Onda era Curta mas chegava ao fim do mundo.
Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	10/11/2017	O Centro de Emissores de Ondas Curtas da RDP está à venda
Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	17/11/2017	Provedor responde aos ouvintes e aguarda respostas sobre Pegões.
Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	24/11/2017	As Web rádios públicas de A a Z: com Z de Zig Zag.
Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	15/12/2017	A RDP: em busca da marca perdida, com passagem por Timor
Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	22/12/2017	Natal dos Ouvintes
Em Nome do Ouvinte	João Paulo Guerra	29/12/2017	Os melhores do ano. (Balanço)