



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

Fernando Oliveira Paulino  
Luiz Martins da Silva  
(Organizadores)



Universidade de Brasília



50 1962  
2012





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



**UnB**

**Universidade de Brasília**

**Reitor:** Ivan Marques de Toledo Camargo

**Vice-reitora:** Sônia Nair Bão

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

**Decano de Administração:** Luís Afonso Bermudez

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

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

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

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

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

**Secretário de Comunicação:** Hugo Costa

**EDITORA**



**UnB**

**Editora Universidade de Brasília**

**Diretora:** Ana Maria Fernandes

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



**Empresa Brasil  
de Comunicação**

**Empresa Brasil de Comunicação**

**Diretor-Presidente:** Nelson Breve

**Diretor-Geral:** Eduardo Castro

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

**Comunicação Pública em debate:**

**Ouvidoria e Rádio**

**Fernando Oliveira Paulino**

**Luiz Martins da Silva**

**(organizadores)**



**Universidade de Brasília**



50 1962  
2012





COMUNICAÇÃO  
PÚBLICA  
EM  
DEBATE:  
OUVIDORIA  
E  
RÁDIO

### **Organização**

Fernando Oliveira Paulino / Luiz Martins da Silva

### **Agradecimentos**

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

### **Projeto Gráfico**

Patrick Cassimiro / Thiago Lima / Mariana Pizarro / Miryan Rodrigues

### **Revisão**

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

### **Apoio Técnico**

Juliana Soares Mendes

Copyright © 2013 by Editora Universidade de Brasília

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

Editora Universidade de Brasília

SCS, quadra 2, bloco C, n.º 78, edifício OK

2.º andar, CEP 70302-907, Brasília-DF

Telefone: (61) 3035-4200

Fax (61) 3035-4230

Internet: [www.editora.unb.br](http://www.editora.unb.br)

E-mail: [contato@editora.unb.br](mailto:contato@editora.unb.br)

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Central da Universidade de Brasília

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

ISBN 978-85-230-1097-3

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

CDU 654.19

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

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



# SUMÁRIO

PREFÁCIO..... 13

**Nelson Breve**

PREÂMBULO ..... 15

**Regina Lima**

INTRODUÇÃO ..... 17

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

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

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

**Entrevista com Tereza Cruvinel**

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

**Entrevista com Laurindo Leal Filho**

## PARTE II PRÁTICAS NA OUVIDORIA DA EBC

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

**Fernando Oliveira Paulino**

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

**Luiz Martins da Silva**

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

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

### PARTE III DEPOIMENTOS

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

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

### PARTE IV OUTRAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

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

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

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

## DOIS OUVIDOS E UMA VOZ

**Nelson Breve**

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

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

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

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

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

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

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

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

14

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

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

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

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

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

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

ANA FLECK, *PRESIDENTA*  
DO CONSELHO CURADOR DA EBC

ISBN 978-85-230-1097-3



9 788523 010973