



Comunicação Pública em debate:
Ouvidoria e Rádio

Fernando Oliveira Paulino
Luiz Martins da Silva
(Organizadores)



Universidade de Brasília



50 1962
2012



Empresa Brasil
de Comunicação

**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

E-mail: contato@editora.unb.br

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Central da Universidade de Brasília

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

ISBN 978-85-230-1097-3

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

CDU 654.19

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

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

SUMÁRIO

PREFÁCIO..... 13

Nelson Breve

PREÂMBULO 15

Regina Lima

INTRODUÇÃO 17

Fernando Oliveira Paulino e Luiz Martins da Silva

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

COMO SURTIU A EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO? 27

Entrevista com Tereza Cruvinel

COMO SURTIU A OUVIDORIA DA EBC? 41

Entrevista com Laurindo Leal Filho

PARTE II PRÁTICAS NA OUVIDORIA DA EBC

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

Fernando Oliveira Paulino

PARÂMETROS PARA A OUVIDORIA DA EBC 71

Luiz Martins da Silva

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

OUVIDORIA NA AGÊNCIA BRASIL	101
Paulo Machado	

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
José Eduardo Elias Romão	

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

OUVIDORIA NA TELEVISÃO COLOMBIANA	183
Jairo Faria	

PARTE II

PRÁTICAS NA OUVIDORIA DA EBC

OUVIR, FALAR, TRANSMITIR:

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

LEONARDO BARREIROS ROCHA¹

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

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

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

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

Características dos veículos radiofônicos

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

88

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

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

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

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

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

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

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

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

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

90

EBC e Ouvidoria

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Rádio em Debate

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

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

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

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

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

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

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

4 Disponível em: http://www.fenaj.org.br/federacao/cometica/codigo_de_etica_dos_jornalistas_brasileiros.pdf. Último acesso em 07 de abril de 2012.

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

No entanto, a Ouvidoria não recebe apenas questionamentos dos ouvintes sobre o conteúdo informativo publicado, mas também a respeito de sua programação musical, de questões técnicas (como força de sinal e alcance de transmissão, por exemplo) e outros assuntos diversificados. Exemplo disso é a sugestão de que o conteúdo transmitido pelas rádios seja oferecido nos sites das emissoras, pedido que foi parcialmente atendido no site da Radioagência Nacional⁵ (o próprio *Rádio em Debate* pode ser ouvido e baixado no sítio, que contém todas as edições do programa desde a do dia 10 de setembro de 2010 até a mais recente).

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

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

⁵ <http://radioagencianacional.etc.com.br/assunto/rádio-em-debate>

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

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

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

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

Considerações Finais

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

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

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

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

REFERÊNCIAS

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

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

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

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

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

VALENTE, Jonas. EBC agora tem ouvidor-geral. *Observatório da Imprensa*, 30 ago 2008. Disponível em: http://www.observatoriodaimprensa.com.br/news/view/ebc_agora_tem_ouvidorgeral. Último acesso em 16/04/2012.

Registros em áudio

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

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

A 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