



*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](http://www.editora.unb.br)

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

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Central da Universidade de Brasília

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

ISBN 978-85-230-1097-3

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

CDU 654.19



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

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



# SUMÁRIO

PREFÁCIO..... 13

**Nelson Breve**

PREÂMBULO ..... 15

**Regina Lima**

INTRODUÇÃO ..... 17

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

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

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

**Entrevista com Tereza Cruvinel**

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

**Entrevista com Laurindo Leal Filho**

## PARTE II PRÁTICAS NA OUVIDORIA DA EBC

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

**Fernando Oliveira Paulino**

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

**Luiz Martins da Silva**

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

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

### PARTE III DEPOIMENTOS

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

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

### PARTE IV OUTRAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

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

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

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

# INTRODUÇÃO

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

*Professores da Universidade de Brasília*

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

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

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

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

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

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

18

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

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

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

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



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

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

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

Boa leitura.

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