



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

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 I

ENTREVISTAS:

ORIGENS DA EMPRESA

BRASIL DE COMUNICAÇÃO

E DA OUVIDORIA DA EBC

COMO

SURGIU

A

OUIDORIA

DA

EBC

COMO SURTIU A OUVIDORIA DA EBC?

ENTREVISTA COM LAURINDO LEAL FILHO

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

Como foi ser o primeiro Ouvidor da EBC?

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

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

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

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

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

Como o trabalho da Ouvidoria foi recebido na empresa?

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

43

Embora já houvesse uma experiência embrionária na Radiobrás?

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

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

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

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

44

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

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

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

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

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

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

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

45 |

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

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

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

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

46

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

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

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

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

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

E como surgiu a proposta de estabelecer parcerias com universidades?

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

47 |

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

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

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

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

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

48

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

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

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

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

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