



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 I

ENTREVISTAS:

ORIGENS DA EMPRESA

BRASIL DE COMUNICAÇÃO

E DA OUVIDORIA DA EBC

COMO

SURGIU

A

OUIDORIA

DA

EBC

COMO SURTIU A EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO?

ENTREVISTA COM TEREZA CRUVINEL

Graduada em Comunicação pela Universidade de Brasília, Tereza Cruvinel acompanha o cotidiano político em Brasília há mais de trinta anos. Sua experiência contribuiu para a aprovação da lei de criação da EBC e para os primeiros anos de funcionamento da Empresa. Tereza estimulou a realização do Termo de Cooperação entre EBC e UnB. Na entrevista, a primeira diretora-presidente da EBC analisa as atividades desenvolvidas.

Você participou da criação da EBC, da qual foi a primeira diretora-presidente. Poderia fazer um relato de como foi a sua experiência na EBC?

Em 2006, surgiu o movimento pela criação da TV Pública, capitaneado pelo Ministério da Cultura, então ocupado por Gilberto Gil. Resultou no Fórum e na promessa do presidente Lula de implantar esta emissora se fosse reeleito. No segundo mandato, seu ministro da Comunicação Social, Franklin Martins, recebeu a missão de implantar a emissora. Criou um grupo técnico, que elaborou as bases da Medida Provisória (MP) 398, depois convertida pelo Congresso na Lei 11.652/2008, a lei da EBC. A MP autorizou o Governo a criar uma nova empresa de comunicação, a EBC, que passaria a ser responsável pela gestão de todos os canais consignados para a própria União. O projeto enfrentou muita incompreensão e resistência, mas aprovamos a Lei. Todos acreditam que a escolha de meu nome tenha contribuído para sua aprovação, a partir do bom trânsito que construí junto a todas as correntes políticas nos 25 anos em que havia atuado no Congresso como jornalista e colunista política. Hoje, vejo que a missão de criar a TV Pública não foi acompanhada de um passo importante, a garantia de canais para a nova emissora pelo menos em três capitais. A União, na verdade, só dispunha de três canais: um em Brasília, outro no Rio e um no Maranhão. Mas, aos trancos, contornamos este grande obstáculo.

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.

Tínhamos, assim, entre nossas prioridades, implantar esses dois organismos, além, é claro, de colocar a TV Brasil no ar. As emissoras de rádio, bem como a Agência Brasil, já existiam. Tínhamos, nesse caso, que aprofundar o caráter público da gestão. O Conselho Curador foi empossado em 14 de dezembro de 2007, duas semanas depois da estreia da TV Pública. Os conselheiros foram nomeados pelo Presidente da República, ainda antes da aprovação da Lei, com base na Medida Provisória 398. 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.

Como surgiu a Ouvidoria da EBC?

A Ouvidoria dependia de alguns procedimentos internos e, principalmente, de que a empresa estivesse mais consolidada. O Conselho se reuniria uma vez por mês. Já a Ouvidoria funcionaria permanentemente, o que exigiria funcionários, estrutura, logística, recursos materiais etc. Por isso, sua implantação atrasou-se um pouco, vindo a ser implantada em junho de 2008, logo depois da aprovação da Lei de criação pelo Congresso e da incorporação da Radiobrás pela EBC. Enquanto estes obstáculos não foram vencidos, a direção da EBC não teve, formalmente, autoridade decisória sobre bens, recursos e funcionários da Radiobrás, por exemplo. Por outro lado, a Radiobrás já havia implantado uma Ouvidoria, que continuou funcionando na fase inicial da EBC e, dentro do possível, supriu a deficiência inicial. Eu era presidente da nova EBC e o José Roberto Garcez presidia a Radiobrás, na fase de convivência entre as duas empresas. O primeiro passo para a criação da Ouvidoria foi a aprovação de uma Norma interna pelo Conselho de Administração, a Norma 001. 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.

Quando houve o convite para o primeiro Ouvidor da EBC?

Aprovada a norma, convidei o professor Laurindo Leal Filho para ser o primeiro titular da Ouvidoria, e ficamos todos muito felizes por ele ter aceitado a tarefa, emprestando ao projeto da EBC sua experiência e conhecimento de comunicação pública. Entendemos que o ouvidor de uma empresa como a EBC, gestora de uma TV, uma agência e oito rádios públicas precisaria de uma equipe e de auxiliares, o que levou à criação das Ouvidorias adjuntas para cada mídia: rádio, TV e internet. Mas a EBC, que ainda não fizera seu primeiro concurso e só contava com o quadro funcional da Radiobrás. Tinha, portanto, tarefas bem mais abrangentes que as da empresa incorporada. Foi quando começamos a esbarrar na necessidade de quadros qualificados para várias áreas, inclusive para a Ouvidoria. E isso, no caso do rádio, nos levou a firmar um convênio com a UnB, com a qual estabelecemos proveitosa parceria, por meio da Faculdade de Comunicação. O professor Paulino, como Ouvidor Adjunto de Rádio, foi fundamental neste processo.

Que balanço você faz do que foi desenvolvido a partir do Termo de Cooperação entre EBC e UnB?

Acho que foi muito positivo, pois além de resolver o problema da falta de recursos humanos aportou qualidade, riqueza conceitual e inventividade à Ouvidoria. A Lei 11.652/2008, de criação da EBC, previu que cada veículo deveria exibir um programa semanal de 15 minutos da Ouvidoria, expressando a interface com a sociedade. E o primeiro programa produzido e veiculado para cumprir esta determinação legal foi o de rádio. Esta exigência, inclusive, fortaleceu nossa convicção de que seriam necessárias Ouvidorias Adjuntas, pois a Ouvidoria teria que produzir um programa de rádio, um de TV e uma coluna para a

internet. Esta, por sinal, já existia na Ouvidoria da Radiobrás. Graças ao convênio com a UnB, à aplicação do professor Paulino e sua equipe, o programa de rádio entrou no ar, mas o de TV levou mais tempo para ser produzido, por conta exatamente da falta de recursos humanos que pudessem se encarregar da produção. Acho ainda que o convênio com a UnB trouxe oportunidades de reflexão sobre comunicação pública, foram realizados seminários e debates internos, os profissionais das Rádios EBC estabeleceram um vínculo com o núcleo acadêmico do convênio, aportando conceitos e experiências úteis a toda a EBC. Foi sem dúvida uma experiência positiva. Hoje, fora da EBC, continuo achando que as parcerias entre a empresa gestora do sistema público federal de comunicação e as universidades devem ser mantidas e ampliadas, não ficando restritas ao Conselho Curador, que firmou depois outros convênios.

Justifica-se, portanto, um registro documental, dessa parceria?

O registro desta experiência em livro reforça minha avaliação positiva, pois o convênio passa a contribuir também para a preservação da memória desta construção ainda mal compreendida que é a criação da EBC e dos canais públicos de comunicação, na certeza de que as novas gerações irão valorizar mais esta conquista de nossa democracia.

E quanto às contribuições que vieram do público, como foram esses primeiros tempos para o trabalho da Ouvidoria?

Com certeza os cidadãos contribuíram em diversos momentos. Os ouvintes da Amazônia, por exemplo, exerceram uma pressão enorme e saudável para que resolvêssemos um grave problema técnico enfrentado pelas transmissões da Rádio Nacional da Amazônia. As rádios que a EBC passou a gerir após sua criação vinham de 30 anos sem receber investimentos e foram recebidas com graves deficiências e muitas demandas, que não podiam ser atendidas imediatamente, por razões orçamentárias e legais, como a necessidade de licitar todas as compras de equipamentos. Os ouvintes sempre foram

muito atentos e muito exigentes em relação aos conteúdos, à isenção e à adequação da linguagem dos apresentadores. As reclamações e sugestões, uma vez encaminhadas à diretoria e à Superintendência de Rádio, produziram ajustes e providências importantes para a qualificação dos conteúdos.

Um aspecto diferenciado da Ouvidoria é o de estar aberta às manifestações do público não apenas aos conteúdos jornalísticos. Como você vê isso?

É verdade, embora os conteúdos jornalísticos sempre tenham despertado mais a atenção dos ouvintes, bem como dos telespectadores, os leitores da Agência Brasil, desde a Radiobrás, sempre foram muito vigilantes. Mas foram muito frequentes as manifestações em relação ao entretenimento, aos filmes e à programação infantil. Ao longo do tempo procurou-se encorajar manifestações dos ouvintes, levando em consideração essa diferença de mídia.

A maioria das demandas era por telefone? Carta, e-mail?

Por e-mail e telefone. Carta, ao longo do tempo, foi-se reduzindo, até porque o acesso à internet nesse período (2008-2012) se expandiu bastante. Cartas vinham muitas da Amazônia, algumas chegaram às minhas mãos.

Como você avalia a necessidade de criação de edições diferenciadas do *Rádio em Debate*? Houve a necessidade de programas específicos para emissoras como a MEC FM. Acho que a equipe encontrou o formato possível e mais feliz para o *Rádio em Debate*. Evitou uma fórmula enfadonha, que pudesse levar o ouvinte a desligar. O programa acabou sendo dinâmico, criativo, mantendo a estética, o fundo musical, vinheta, sonoridade, todas as características da linguagem radiofônica.

E contribuiu também para a formação de alunos participantes do convênio?

Sim, com a Universidade de Brasília, a Faculdade de Comunicação, houve este feliz desenvolvimento. Lamentavelmente, com as outras universidades federais não chegamos, na minha gestão, a firmar parcerias tão proveitosas. Espero que na gestão atual isso possa ser realizado. Até porque já existe uma parceria no plano da exploração dos canais. Cinco universidades operam canais de televisão, em regime de rede com a TV Brasil, e pelo menos uma, a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), opera uma frequência de rádio cedida pela empresa. Mas tudo isso está apenas começando, a EBC tem apenas cinco anos, muita coisa certamente ainda vai acontecer nesta área. As grandes tarefas de minha gestão foram a aprovação da lei, a implantação da TV Pública e a institucionalização da gestão pública dos canais da EBC, que teve na Ouvidoria como um todo um instrumento de grande importância e utilidade neste desafio.

Falando em desafios, como você avalia a interlocução da Ouvidoria e dos profissionais da EBC com as redes sociais?

Só posso falar pelo período em que dirigi a empresa, entre sua criação, em 31/10/2007 e minha saída, em 31/10/2011. Foi um pouco complicado, porque você não pode impedir que os profissionais dos canais, especialmente os apresentadores de programa, façam uso das mídias sociais. Eu acho que isso só tem uma solução. Será preciso estabelecer claramente que o apresentador ou qualquer outro profissional poderá responder ou esclarecer seus ouvintes ou telespectadores dentro de certo limite, qual seja, o da competência da Ouvidoria. Se não, teremos uma Babel, com vozes sobrepostas falando sobre o mesmo assunto.

Você considera que o termo ouvidoria dialoga bem? Em outros países há outras denominações, tais como provedor, mediador, defensor do público. A opção por ouvidoria foi uma referência à Ouvidoria-Geral da União?

Acho que no Brasil a expressão ouvidoria está bem consolidada, não vejo necessidade de uma diferenciação. Não

me lembro quem propôs o termo porque eu não participei do grupo de trabalho coordenado pelo então ministro Franklin Martins, que produziu o primeiro esboço da Medida Provisória 398. Quando fui convidada a presidir a futura empresa, a MP já estava redigida. Depois, no Congresso, o relator Walter Pinheiro (PT-BA) propôs os programas semanais da Ouvidoria. Eu concordei, levei o assunto ao ministro Franklin Martins, que também achou oportuna a emenda. Mas não vejo problema na palavra, o importante é a ação, tanto da Ouvidoria como do Conselho, embora este último, na minha gestão, tenha sido autoritário e tenha tentado sempre ultrapassar o limite de suas competências, razão dos conflitos que tive com alguns conselheiros. O Conselho, em certo momento, tentou fazer da Ouvidoria um instrumento por ele controlado e dirigido, quando na verdade os dois são autônomos.

Em sua opinião, como deve ser realizado o diálogo entre a Ouvidoria e o Conselho Curador?

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 principais 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.

E os relatórios mensais que a Ouvidoria envia ao Conselho Curador?

Estes relatórios servem para orientar o Conselho, por isso a lei previu que sejam mensais, e não diários ou semanais. O Conselho deve avaliar, com base neles, em que áreas da

programação estão ocorrendo falhas e deficiências, se é no jornalismo, na programação infantil ou em qualquer outra faixa. Já a Diretoria, sim, deve ser informada a todo momento sobre eventuais ruídos no relacionamento com o público para que as providências sejam tomadas, o erro corrigido e até as desculpas, se for o caso, sejam apresentadas.

Assim sendo, você considera que o Conselho Curador deve ter mais atribuições, digamos assim, no “atacado” do que no “varejo”?

Sim, acho que é uma boa síntese das atribuições. O varejo, como a palavra indica, é uma miscelânea. Pode trazer queixas procedentes ou não. Relevantes ou insignificantes. Por outro lado, o cotidiano dos diretores é atribulado, e por isso muitas vezes houve demora em atender à Ouvidoria, e combati esta negligência, sempre que me foi apresentada por Laurindo Leal Filho, e depois por sua sucessora, Regina Lima. A partir das bases criadas por Laurindo Leal Filho, Regina aperfeiçoou muito a metodologia de apresentação das demandas do público tanto ao Conselho como à diretoria.

35

Havia, portanto, a necessidade interna de esclarecer sobre as funções da Ouvidoria?

Não era este o problema. Todos os diretores tinham clareza sobre isso. O cotidiano é que sempre foi muito complexo, especialmente nos primeiros quatro anos, em que tivemos de quebrar pedras e barreiras todos os dias para garantir a existência e sobrevivência da EBC, em meio a adversidades de toda ordem e a muita incompreensão, a muito apedrejamento.

Você trabalhou em outros grandes veículos de comunicação. Como analisa o fato de ser tão reduzido o número de experiências de ouvidoria e de *ombudsman* nos veículos de comunicação?

Eu acho que está mudando, tende a mudar, na medida em que o debate sobre mídia, responsabilidade da mídia e o papel da mídia está se aprofundando, na medida em que se

amplia a compreensão de que o concessionário de um canal de radiodifusão não é exatamente seu dono. O debate sobre mídia tem crescido, mas acho que ainda não encontrou o eixo correto. Não adianta chamar a imprensa comercial de “Partido da Imprensa Golpista”, isso não resolve. Por outro lado, a mídia comercial não travou o debate honesto sobre o papel da TV Pública, preferindo chamá-la pejorativamente de “TV do Lula”. Repetimos até à rouquidão que o papel da EBC está previsto no artigo 223 da Constituição, que trata da complementaridade entre canais estatais, públicos e privados. Nunca vi um registro sobre isso na mídia privada. Então, estamos num debate torto, mas acredito que a vivência democrática nos levará a um momento melhor, recompensando os esforços de todos os que se bateram pela ideia da pluralidade na comunicação.

Você acha que a internet tem também contribuído para que haja uma maior mediação com o público?

Sim. Acho que sem a internet estaríamos no pior dos mundos. Ela quebrou o monopólio dos grandes meios como únicos portadores da verdade e da informação. Na internet todos falam, todos se comunicam, todos se informam, todos são transmissores e também receptores de informação. Houve uma contribuição da internet, mesmo que os veículos não tenham, formalmente, *ombudsman*. Todos os veículos, de certo modo, têm um canal de comunicação com o público, ainda que não seja uma ouvidoria. A internet facilitou o acesso a estes canais. Cartas aos leitores hoje são emails e chegam aos borbotões às redações. Por isso acredito que estamos caminhando para um momento melhor na relação entre público e mídias.

Você acha o modelo que da EBC poderia ser aplicado às emissoras públicas estaduais, incluindo a criação de Conselhos Curadores e Ouvidorias?

Sim, o II Fórum da TV Pública propôs exatamente isso, a aprovação de um marco regulatório nacional, para todos os canais de natureza pública, não apenas para os da EBC, mas faltou quem liderasse este momento. Não poderia ser a EBC.

A Associação Brasileira das Emissoras Públicas, Educativas e Culturais (Abepec) tentou, mas faltou o engajamento de agentes políticos, como os governadores, por exemplo. Eles têm a maior rede de TVs públicas do país, mas preferem, talvez, ter controle sobre elas.

A Constituição de 1988 prevê uma complementaridade entre os sistemas de radiodifusão: estatal, privado e público. Isso tem acontecido?

Entre 1988 e 2007, ano da criação da EBC, passaram-se 19 anos sem que nada acontecesse nesta área. No Governo Lula, aconteceram três fatos importantes. A criação da EBC, a descentralização das verbas publicitárias e a I Conferência Nacional de Comunicação (Confecom). Os desdobramentos ainda estão ocorrendo. A TV Pública vai se afirmar no sistema digital, na medida em que ele avance. As rádios precisam formar uma rede. As decisões da Confecom precisam ser implementadas. O Governo Dilma, por seu lado, ainda não se pronunciou sobre o tema. Ainda há tempo. Não creio que ela vá deixar de incluí-lo em sua agenda democrática, que já produziu a Lei de Acesso à Informação (LAI, Lei 12.527/2011) e a Comissão da Verdade. Por outro lado, o Governo Dilma parece ter arquivado o projeto de regulação proposto pelo ex-ministro Franklin Martins, o que é lamentável. A toda hora alguém fala que ele abriria espaço para a censura de conteúdo, o que é um completo absurdo. Falam sem conhecer o texto. Se o Governo pelo menos divulgasse o projeto, acabaria com o falso temor.

Como você distingue a comunicação pública da comunicação estatal?

O que diferencia essencialmente são os princípios. Estão, lá, em Lei. E os instrumentos institucionais de fiscalização da observância destes princípios. Quem fiscaliza, se um canal do Poder Legislativo está servindo aos serviços legislativos? O próprio Legislativo, aquele Poder Público, os seus dirigentes do momento. Quem fiscaliza se uma rádio pública ou uma TV

pública estão observando os princípios? Os instrumentos da sociedade, o Conselho Curador e a Ouvidoria, principalmente, além da sociedade e do Congresso. Entre estes princípios, inclui-se a natureza da programação, que deve ser essencialmente educativa, informativa, científica, cultural e voltada para a formação do cidadão. O Artigo 2º da Constituição fala em pluralidade de fontes, em isenção, em respeito à diversidade em todos os seus aspectos, na observância dos direitos humanos, no compromisso com a formação do cidadão, na vedação da publicidade, entre outros aspectos que devem reger a programação e sua natureza especial, já referida.

38

Existe ainda há necessidade de a Constituição Federal ser complementada no que se refere à comunicação pública?

Acho que a Lei da EBC precisa de correções. Precisa separar comunicação pública de comunicação governamental. A EBC tem as duas tarefas e isso é nocivo. Precisa definir melhor as competências do Conselho Curador. Garantir maior liberdade administrativa para a empresa, livrando-a de amarras incompatíveis com a gestão de uma empresa de comunicação moderna, ágil, eficiente. Em algum momento, a lei terá que ser revista nestes e em outros aspectos. Os artigos 220 e 221 da Constituição Federal precisam ser regulamentados também.

Para encerrar, gostaria que você comentasse outras medidas de sua gestão, tais como a realização de parcerias internacionais.

O relatório “EBC 4 anos” resume o legado da nossa gestão. Aprovamos uma lei que, embora tenha falhas, é um grande avanço em relação ao vazio anterior. Implantamos a TV pública nacionalmente, superando o problema da falta de canais próprios com a formação de alianças, a rede com emissoras estaduais e universitárias e as transmissões através da banda C, alcançando os mais de 70 milhões de brasileiros que vêm TV por antena parabólica. Para montar a TV Brasil, a EBC recebeu apenas três canais próprios: Brasília, Rio e

São Luís. Depois montamos o de São Paulo, onde a emissora é geradora, e mais 17 canais em diferentes estados. Criamos a TV Brasil Internacional, que era distribuída em 68 países, incluindo EUA e Portugal, onde vivem tantos brasileiros emigrados, quando deixei a empresa. A EBC é uma empresa sólida, gerencialmente eficiente, tecnologicamente moderna, aberta à cidadania. Fizemos investimentos elevadíssimos, com uma execução orçamentária média de 97% dos recursos destinados a investimento, destinados a todas as mídias. As rádios superaram o sucateamento. Os organismos de fiscalização e controle foram implantados e funcionam corretamente. Implantamos a nova sede física de Brasília, dotada de equipamentos de última geração. Criamos as bases para a migração para o sistema de gerenciamento digital de conteúdos, sistema que deixei licitado e em fase avançada de implantação. A missão foi cumprida. Muito falta por fazer e certamente a administração atual e as próximas farão ainda mais. Acredito na perenidade, no futuro e na função democrática da EBC, da TV Brasil e demais canais públicos. Pessoalmente, paguei um custo elevado, mas valeu a pena.

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