



*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>	

# PARTE III

## DEPOIMENTOS:

A SEGUIR, PUBLICAMOS DEPOIMENTOS DE OUVINTES, PROFISSIONAIS E ESTUDANTES QUE ACOMPANHARAM E PARTICIPARAM DO TRABALHO DESENVOLVIDO NA OUVIDORIA, COMO RESULTADO DO TERMO DE COOPERAÇÃO ENTRE EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO E UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

# DEPOIMENTOS DE ESTUDANTES QUE ATUARAM NA OUVIDORIA

**BRUNNA RIBEIRO**, ESTUDANTE DE JORNALISMO:

*Minha experiência na Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação na produção do programa Rádio em Debate é, com certeza, de grande proveito para minha carreira profissional como jornalista. Apesar de não pretender continuar na área radiofônica, o aprendizado que adquiri me ajudou a ter maturidade ao encarar a profissão.*

*Um dos meus maiores desafios foi fazer entrevistas, pois sempre fui um pouco tímida para isso. Pelo ritmo da produção de cada programa sinto que conquistei certa desenvoltura ao fazer perguntas. Aprendi a controlar meu nervosismo, ao falar com especialistas sobre assuntos que eu não dominava, e ter uma postura melhor, que transmitisse mais segurança ao entrevistado.*

*A convivência com os outros bolsistas foi muito boa. Por termos semestres e habilitações distintas, as conversas foram proveitosas e obtive muitos conselhos sobre como proceder melhor com tal gestor, ou como conseguir uma melhor resposta do entrevistado, entre muitas outras questões.*

*A Ouvidoria foi sem dúvida um aprendizado sobre a arte de escutar. Não só pela ideia óbvia do que é uma ouvidoria, mas por perceber diferentes lados de um assunto ou de um debate.*

*Na Ouvidoria consegui perceber a amplitude do debate sobre a mídia, a radiodifusão e o papel da empresa pública. Esse lado social é muito explorado e eu me identifico com ele.*

*Na parte de interatividade, além da relação com os vários colegas da Faculdade de Comunicação, desde o Audiovisual até o Jornalismo, tive aproximação com os profissionais da Empresa Brasil de Comunicação. Isso também é bem proveitoso dentro do acordo de cooperação entre EBC e UnB. Ver profissionais de longa experiência na empresa pública é valioso.*

*Trabalhar na Ouvidoria foi uma experiência interessante, principalmente, pela oportunidade de ter contato com o público. Quando participei, em 2010, ajudava a produzir, montar e também fazia a locução de alguns programas. A oportunidade profissional de participar de um programa de rádio foi enorme e gratificante. Por outro lado, o tempo às vezes era escasso para gravação e montagem do quadro e aquela sensação de que poderia ter sido melhor rondava o trabalho agitado.*

*A Ouvidoria tem papel fundamental no exercício da cidadania, pois é um espaço para questionamentos, críticas e sugestões dos próprios ouvintes e é isso que alimenta e melhora esse canal de comunicação. Sendo assim, adequar o formato do programa a grupos já cativos da rádio e, ainda, atrair o público jovem para que entendesse a importância daquele espaço era e talvez ainda seja o maior desafio da Ouvidoria. Eu não pude ver todas as mudanças propostas, mas participar de momentos repletos de desafios e bons resultados foi muito bom e o aprendizado permanece, mesmo distante daquele ambiente.*

*A Ouvidoria me parece um espaço emblemático de como a relação da população com os meios de comunicação, que foram idealizados para servi-la, pode ser real e efetiva. O convênio com a Universidade de Brasília nos fez estudantes ativos no exercício de observação das demandas da sociedade – por meio do público ouvinte – que pedem espaço nos meios de comunicação com propósito elucidativo, educativo, reflexivo, entre outros.*

*A experiência do estudante foi riquíssima, principalmente pelo crescente entendimento do potencial da Ouvidoria e do diálogo com a população. Perceber a trajetória “demanda do ouvinte”; “trabalho de pesquisa e elaboração”; “veiculação do debate”; e “resposta do ouvinte à concretização dessas propostas” é assumir responsabilidade também crescente do papel da Ouvidoria e cada vez mais otimizar os mecanismos e estratégias para repensá-la e melhor utilizá-la a serviço de maior amplitude das discussões e temáticas. Ser membro deste projeto é sentir-se parte de um complexo das comunicações públicas em uma de suas unidades-chave, que é capaz de mediar com dedicação especial o contato entre quem consome e quem produz, criando assim uma relação ainda mais orgânica e dinâmica, em que o público tem efetivamente participação no que é pautado pelas emissoras de comunicação pública.*

*Orgulho-me dos muitos Rádio em Debate que produzimos abordando tantos temas e discussões que o Rádio tinha pouca facilidade em abrigar e que foram trabalhados pela Ouvidoria pela articulação de numerosos personagens escolhidos e alcançados por profissionais e estudantes universitários em um movimento colaborativo e comprometido.*

*Considero a experiência da Ouvidoria, unida à presença da Universidade e toda a bagagem reflexiva que ela traz consigo, um triunfo da democratização nas comunicações no Brasil e fico imensamente feliz de ter sido parte ativa dessa conquista.*

**LUIZA VAZ**, JORNALISTA. PARTICIPOU DAS  
ATIVIDADES QUANDO CURSOU JORNALISMO:

*O trabalho no Rádio em Debate foi uma experiência única para mim. Difícil descrever todo o aprendizado que me foi proporcionado durante os sete meses na produção do programa Rádio em Debate. Foram tardes e manhãs de decupagem, de locução, de entrevistas e de debates entre colegas e amigos. Eu acabei me apaixonando pelo rádio. Algumas pessoas não percebem a grandeza desse veículo de comunicação e o encanto e impacto que ele pode gerar.*

124

*Lembro-me dos dias em que escutei no carro o programa pelo rádio. É recompensador ver seu trabalho sendo reproduzido em diversas rádios e para diversas culturas. Mas as maiores recompensas foram os amigos que criei na produção, como o Messias Melo e o Fernando Oliveira Paulino; e o trabalho em si. Na equipe, nós não aprendemos somente a fazer uma entrevista por telefone ou utilizar a voz para a locução. Nós aprendemos a lidar com diferentes pontos de vista de uma mesma questão e a debater sobre diversos assuntos, desde a radionovela até educação a distância.*

**MANUELA MARLA**, JORNALISTA. PARTICIPOU DO TERMO DE  
COOPERAÇÃO COMO ESTUDANTE DE JORNALISMO:

*Entrei na Ouvidoria da EBC no segundo semestre de 2010. Era meu último semestre da Faculdade de Comunicação da UnB, quando percebi que não tinha feito nenhum estágio que envolvesse o radialismo, minha paixão. Quando entrei na Ouvidoria, não imaginei que fosse lidar tão diretamente com a produção de programas como realmente ocorreu. Foi uma experiência maravilhosa, e era inacreditável saber que era possível ouvir o programa que produzi, do Distrito Federal ao Amazonas. Os temas que abordávamos eram interessantíssimos e, por serem bastante cotidianos, aproximavam o público das rádios da EBC, parte do que é o*

*papel de uma ouvidoria. Também estávamos sempre abertos a sugestões dos ouvintes. Foi para mim um curto período, mas de enorme aprendizado.*

**MARIANA FAGUNDES, ESTUDANTE DE JORNALISMO:**

*Escolhi cursar jornalismo por acreditar que os profissionais da imprensa podem colaborar positivamente com a sociedade. Por vezes, ao longo da jornada da graduação, experimentei certa sensação de frustração. Convivi com a descrença de colegas e professores em relação a uma comunicação democrática. Quase fui convencida pelo senso comum de que a mídia serve apenas a interesses comerciais, políticos ou particulares.*

125 |

*Por sorte, ainda nos primeiros semestres de faculdade, conheci o trabalho da Empresa Brasil de Comunicação e tive a oportunidade de fazer parte desse projeto por meio do convênio entre a Universidade de Brasília e a Ouvidoria da EBC. Ver de perto os primeiros anos de vida da empresa pioneira no sistema de radiodifusão pública do país me fez acreditar que o jornalismo vai além do que o sistema comercial tem a oferecer. Ele pode ser um instrumento para informar e instruir os cidadãos.*

*Fui bolsista da Ouvidoria por um semestre. Entrevistei pesquisadores, músicos, artistas, arquitetos, pessoas comuns. Convivi com jornalistas de longa data, que compartilharam comigo experiências profissionais e de vida. Assim, fui iniciada, ao lado de “focas” como eu, nas minhas próprias experiências jornalísticas. E tenho orgulho de dizer que fiz parte desse sonho que é a EBC.*

**MARIANA PIZARRO, ESTUDANTE DE JORNALISMO:**

*Vejo dois lados ao analisar um convênio como o da Universidade de Brasília com a Empresa Brasil de*

*Comunicação: da mesma forma que possibilita a inserção e consequente geração de interesse dos jovens por pautas de democratização das comunicações, os estudantes também podem incitar maiores discussões sobre o assunto, e, ainda mais importante, o farão de diferentes formas e em diversas mídias.*

*Os comunicadores e professores de amanhã, em contato com novas ideias e no espaço a eles cedido para debatê-las, desenvolverão uma atitude proativa e difundirão suas opiniões em meios que lhe são familiares e que abrangem um grande número de pessoas, como as redes sociais. Ao invés de debates restritos a pequenos grupos, teríamos uma constante rede de comunicação onde estudantes emitiriam mensagens a diversos receptores, mesmo que em forma de simples conversas do dia a dia, e receberiam também seus comentários e opiniões para adicionar ao debate.*

126

**MURILO ABREU**, ESTUDANTE DE AUDIOVISUAL:L

*Trabalhar como bolsista da Universidade de Brasília na Ouvidoria da EBC é experiência única e para toda vida. É mergulhar nas esferas da comunicação pública e entender seus princípios e objetivos, sua idealização e importância, compreendendo a necessidade de uma comunicação para todos, democratizada. É sob a ótica dessa consciência que me nutro para, através do programa Rádio em Debate, do qual fui um dos produtores, fazer minha parte para ajudar na melhoria e no crescimento da rádio pública em um país onde a comunicação é predominantemente privada.*

*Andar pelos corredores da EBC é como peregrinar por parte da história radiofônica brasileira. Acompanhar a gravação ao vivo da Voz do Brasil, ouvir as histórias dos experientes sonoplastas, acompanhar o dia-a-dia das redações cheias, tudo isso não tem preço. Na Ouvidoria: ter contato com a diversidade incrível de ouvintes; perceber a relevância do rádio para as várias pessoas que tem nele seu companheiro único nos cafundós do Brasil; ouvir suas sugestões, elogios ou críticas; e*

*trabalhar para aperfeiçoar a programação para eles, todos os brasileiros.*

**MURILO SALVIANO, ESTUDANTE DE JORNALISMO:**

*Um ano de muito aprendizado. Trabalhei com o grupo da Ouvidoria da EBC em 2010, quando eu ainda estava na metade do curso de Jornalismo, na Universidade de Brasília. Foi um período de muitos questionamentos sobre a profissão. O trabalho na Ouvidoria me confrontou com dois mundos que, muitas vezes, se encontram fora de órbita: o jornalismo ideal e o jornalismo que construímos diariamente. Nós tentávamos compreender os elementos que distanciam esses dois mundos e encontrar respostas com o auxílio de especialistas e com a opinião do público. Foi o meu primeiro contato com o jornalismo profissional, imerso sob as dúvidas típicas da deontologia. Além de todo o aprendizado, trabalhar com meus amigos da Ouvidoria me deixou saudade.*

127 |

**NAYARA GUERCIO, ESTUDANTE DE AUDIOVISUAL:**

*Trabalhar na Ouvidoria foi como desenvolver um sentimento de responsabilidade. De responsabilidade com a comunicação, com o social, com o ouvinte e até comigo mesma. Foi assumir, de uma vez por todas não apenas a nossa capacidade de mediar questões, mas acima de tudo de fazer as coisas acontecerem, de garantir resultados ou pelo menos buscá-los. Trabalhar no Rádio em Debate me mostrou, na prática, o real papel do rádio e, pessoalmente, também me trouxe a segurança de que apenas dois ouvidos e uma única voz podem e devem fazer diferença. E nenhuma diferença é pouca. Hoje, tenho certeza disso.*

*Qualquer projeto que amplie o contato do estudante e sua importância dentro da universidade é sempre de grande valia. O convênio entre UnB e EBC, e este livro como resultado material de um processo árduo é uma dessas provas. Participar dessa história junto com outros estudantes mostra que as discussões acerca da Comunicação são sempre importantes: como democratizar as comunicações a fim de alcançar a maior quantidade de pessoas e da forma correta no fluxo de informações?*

**PAULO VICTOR CHAGAS**, JORNALISTA  
CONCURSADO NA EBC. PARTICIPOU DO TERMO DE  
COOPERAÇÃO COMO ESTUDANTE DE JORNALISMO:

*Atuando na produção dos programas semanais, pude estar em contato com os profissionais que trabalham na Empresa, além de conhecer a estrutura de cada uma das oito emissoras de rádio. O período proporcionou a mim e aos demais bolsistas a possibilidade de reflexão sobre os princípios da comunicação pública e da abordagem mais adequada de determinados temas no rádio, seja nas conversas para definição das pautas com o então Ouvidor Adjunto Fernando Oliveira Paulino, seja nas entrevistas com os gestores e funcionários da EBC, seja no contato com os ouvintes quando apresentavam alguma demanda.*

*O intercâmbio com a universidade foi possível em cada programa semanal em que convidávamos um especialista para expor seu comentário, em cada estudo mais aprofundado sobre algum tema, em cada troca que fazíamos entre os conteúdos aprendidos nas nossas disciplinas e a prática diária do Rádio em Debate. Além disso, pude auxiliar no desenvolvimento de uma proposta de análise de conteúdo das emissoras, para que a Ouvidoria passe a atuar de modo mais proativo na reflexão*

*sobre a programação das emissoras. Neste sentido, inclusive, foi possível resgatar alguns programas e analisá-los do ponto de vista da ética de alguns apresentadores durante o período eleitoral de 2010.*

**RAFAEL NORONHA**, JORNALISTA FORMADO. PARTICIPOU DAS ATIVIDADES QUANDO CURSOU JORNALISMO:

*Durante os doze meses em que tive a oportunidade de estagiar na Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação, eu tive a oportunidade de conhecer não somente a rica história construída ao longo de décadas de transmissões das emissoras da EBC, mas também pude conhecer uma parte da trajetória das emissoras de rádio, trajetória essa que influenciou na vida de uma quantidade incalculável de cidadãos brasileiros.*

*Com a possibilidade de atuar na produção do Rádio em Debate, pude realizar entrevistas com pessoas de todas as classes sociais, de várias idades e por meio de seus testemunhos e com o carinho sempre demonstrado por eles com as emissoras da EBC, pude ver e ter a noção de como é rica a história destas emissoras. E essa experiência foi fundamental na construção do profissional que sou hoje.*

**RICARDO VIULA**, ESTUDANTE DE JORNALISMO:

*Foi marcante participar de uma iniciativa que valorizava o estudante de Comunicação Social, independentemente da habilitação: Jornalismo, Audiovisual ou Publicidade e Propaganda. Afinal, pensar a comunicação pública não se restringe a jornalistas. Dentro da perspectiva de uma experiência profissional, destaco a autonomia para produzir e apresentar as edições do programa Rádio em Debate. Além da oportunidade de participar da escolha de temas, entrevistados,*

*enfoques, músicas, palavras e estilo de locução, fazer parte dessa equipe significava receber o acompanhamento e a orientação do professor Fernando Oliveira Paulino. Como ele gostava de ressaltar, o que fazíamos ali era, antes de tudo, uma extensão da sala de aula.*

*Em relação ao futuro, acredito ser bastante positivo para as emissoras de rádio da Empresa Brasil de Comunicação que o Rádio em Debate encare o desafio da transmissão ao vivo. No ar, uma troca de ideias entre ouvintes, especialistas, gestores e demais profissionais da EBC, mediada por um apresentador. A mídia rádio por excelência acontece em tempo real. Ainda mais quando estamos falando de um programa que tem a expressão “em debate” no nome. Não vejo melhor forma de proporcionar um diálogo vibrante sobre os rumos do projeto de comunicação pública para a sociedade brasileira, empreendido pela EBC.*

130

**THIAGO LIMA, ESTUDANTE DE JORNALISMO:**

*A oportunidade de participar de um canal de contato com a população, no caso a Ouvidoria, permite ao futuro profissional presenciar os métodos utilizados para dar voz a democracia e vivenciar as experiências da área de comunicação fora do meio, na maioria dos casos, teórico apresentado em sala de aula durante a graduação. Após presenciar outros pontos de vista de como trabalha (e com o que trabalha) o comunicador, o estudante pode utilizar o conhecimento adquirido para refletir a respeito de como as políticas de comunicação dialogam com as liberdades de saber e ser informado, assim como de que maneira os direitos e deveres do ramo dialogam com o mercado, o público e as noções de democracia.*

*A importância de se utilizar de estudantes nesse processo é que isso oferece a chance da pessoa questionar o que considera como “verdades” do fazer em comunicação e do que pode ser feito para melhorar os canais de debate entre emissor e receptor. Colocar em xeque a realidade e ideias pré-concebidas pode ajudar a desenvolver o tratamento do assunto “comunicação” não*

*apenas num sentido acadêmico, mas também para profissionais que atuam no ramo e necessitam, assim como os estudantes, de constantemente revisar seus métodos e diretrizes para melhor servir aqueles que recebem o produto transmitido pelos meios.*

**THIAGO DUTRA VILELA, ESTUDANTE DE JORNALISMO:**

*Participar do Rádio em Debate é um aprendizado completo. Jornalismo, lições de vida e uma verdadeira aula de democratização da comunicação em doses diárias de 4 a 5 horas de trabalho – com direito à folga nos feriados e finais de semana. Todo o processo de produção do programa foi muito interessante e sempre pude colaborar com qualquer área, conforme o meu interesse. Sou muito grato à parceria Universidade de Brasília–EBC, e tenho certeza que todos que passaram por ali se transformam em profissionais melhores, prontos para servir à sociedade, e não só ao mercado de trabalho.*

*E como se já não bastasse colocar o Rádio em Debate no ar toda sexta, tínhamos que decupar as produções antigas, pensar em pautas para a próxima semana, ler e discutir livros sobre comunicação e democracia, entrevistar, escutar os ouvintes e pesquisar sobre experiência de Ouvidorias de rádio e televisão pelo mundo afora. Foi mais ou menos por aí minha experiência de um ano no Rádio em Debate, “o canal de diálogo entre você ouvinte e as emissoras da EBC, Empresa Brasil de Comunicação”.*



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