

**DESAFIOS E OPORTUNIDADES PARA A OUVIDORIA DA
EBC:
uma interpretação a partir da análise dos discursos
produzidos em 10 anos de serviço ¹**

**CHALLENGES AND OPPORTUNITIES TO EBC'S
OMBUDSMAN:
an interpretation based on the analysis of discourses
produced in 10 years of service**

Jairo Faria Guedes Coelho ²

Fernando Oliveira Paulino ³

Resumo: *Em um cenário de incertezas em relação à continuidade da principal empresa de Comunicação Pública do Brasil, este artigo analisa 10 anos de atuação da Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), a partir dos discursos produzidos nos quatro primeiros mandatos de um Ouvidor e duas Ouvidoras. Para isso, utiliza a Hermenêutica de Profundidade na análise de entrevistas, relatórios, programas de rádio e televisão e colunas web produzidos entre 2008 e 2018. A interpretação desse discurso, aliada ao contexto regulatório, conjuntural e sócio histórico da Ouvidoria da EBC, nos permitiu chegar a alguns desafios e oportunidades que o setor poderá enfrentar nos próximos anos. Conclui-se, dentre outros fatores, que a presença da Ouvidoria na EBC auxilia na construção e constituição do caráter público da emissora, mas, para que tenham efetividade, as suas ações devem estar integradas a outros mecanismos de accountability.*

Palavras-Chave: *Ouvidoria. EBC. Comunicação Pública.*

Abstract: *In a scenario of uncertainties regarding the continuity of the Public Communication in Brazil, this article analyzes 10 years of Empresa Brasil de Comunicação (EBC) Ombudsman's Office operation, based on the discourses produced in the first four mandates of three Ombudsmen. For this, it uses Depth Hermeneutics in the analysis of interviews, reports, radio and television programs and web columns produced between 2008 and 2018. The interpretation of these discourses, combined with the regulatory, conjunctural and historical context of the EBC Ombudsman's Office, allowed us to discover some challenges and opportunities that the sector may face in the coming years. We concluded, among other factors, that the ombudsman's presence at EBC assists in the construction and constitution of the public character of*

¹Trabalho apresentado ao Grupo de Trabalho Políticas de Comunicação (GT7) do VIII Congresso da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política (VIII COMPOLÍTICA), realizado na Universidade de Brasília (UnB), de 15 a 17 de maio de 2019.

²Doutor em Políticas de Comunicação pelo Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Universidade de Brasília. jairofaria@gmail.com.

³Professor e Pesquisador da linha de Políticas de Comunicação do Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Universidade de Brasília. paulino@unb.br.

the media service, but in order to be effective, its actions must be integrated with other mechanisms of accountability and participation.

Keywords: *Ombudsman. EBC. Public Service of Media.*

1. Introdução: a EBC no contexto da comunicação pública brasileira

A comunicação pública no Brasil não surge com a criação da EBC, mas também resulta de um processo que passa por tentativas de encontro entre diferentes tipos de emissoras públicas de radiodifusão espalhadas pelo país em uma empresa nacional. Este, aliás, é um dos grandes desafios que se apresenta à Empresa Brasil de Comunicação: o de formar rede entre emissoras de caráter educativo, independente, comunitário e alternativo, como operadora nacional do sistema, mantendo, contudo, a autonomia e a especificidade de cada um deles. Nas palavras de Octavio Pieranti:

O modelo brasileiro de estruturação da rede pública é absolutamente incomum: a EBC deve sensibilizar emissoras autônomas, várias das quais vinculadas a fundações privadas ou a governos comandados por partidos de oposição à administração federal. Trata-se de um obstáculo à ampliação da capilaridade da TV Brasil, já que a adesão das emissoras estaduais à rede, em municípios estratégicos, é instável. O governo federal também não implementou alternativas efetivas, a exemplo de uma política de novas consignações, em todas as capitais, para a própria EBC. Essa falta de capilaridade contribui para a perda de relevância da radiodifusão pública. (PIERANTI, 2018, p. 152).

A EBC foi fundada a partir da mobilização de vários setores da sociedade civil, o que culminou na realização do 1º Fórum Nacional de TVs Públicas, em maio de 2007. A empresa é resultado de uma conjuntura política que favoreceu a sua implantação, não necessariamente pelo entendimento por parte do Governo Federal do que significa a comunicação pública para a construção da democracia, mas por uma oportunidade que surgiu de se regulamentar o sistema complementar (marginal)⁴,

⁴Jonas Valente (2009) utiliza o termo “complementaridade marginal” para expressar a condição em que vive o desenvolvimento da TV Pública no Brasil, caracterizada pelo “papel secundário experimentado por estas experiências em sua evolução histórica em relação à estruturação do modo de regulação setorial da televisão na Indústria Cultural” (p. 52). Segundo o autor, a criação da TV Brasil vem na contramão dessa ideia, apesar de suprir na totalidade a expectativa de parte dos seus dirigentes (p. 191).

criando um sistema alternativo aos já existentes. Na ocasião do Fórum, a declaração⁵ de Luiz Inácio Lula da Silva, então Presidente da República se relaciona à de Juscelino Kubitschek no comício em Jataí, em 4 de abril de 1955, em que o então Presidente anuncia a construção da nova capital brasileira⁶. Em ambas as ocasiões já havia um caminho trilhado anteriormente para a concretização das promessas, foram projetos importantes e que abriram novos horizontes para o país, mas que até hoje pagam caro pela maneira repentina como foram realizados.

A fim de construir as diretrizes para a Medida Provisória n. 398 – enviada ao Congresso Nacional em outubro de 2007 e que se converteu na Lei de criação da empresa, em 2008 – a Secretaria de Comunicação Social (Secom) da Presidência da República, sob o comando do jornalista Franklin Martins, convidou especialistas em comunicação pública de todo o Brasil. Laurindo Leal Filho foi um dos pesquisadores convidados:

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. [...] Aquele projeto foi um trabalho coletivo que resultou na medida provisória enviada ao Congresso Nacional, e que foi aprovada dando origem à EBC. (FILHO, 2013, p. 42).

Estava ali criada a Empresa Brasil de Comunicação (EBC). A maneira como ela foi inaugurada gerou críticas que avaliavam que a nova empresa seria atrelada ao Governo Federal, sem a independência necessária a uma instituição de comunicação pública. É o caso das declarações do então presidente da Radiobrás, Eugênio Bucci:

⁵No encerramento do evento, Lula declarou: “Nós vamos fazer a TV pública. Muito mais do que uma vontade do governo, faremos por que a sociedade necessita de uma televisão destas”. Trecho disponível em <<http://www.intervozes.org.br/direitoacomunicacao/?p=18362>>, acesso em 18 out. 2018.

⁶Em resposta à pergunta de Antônio Soares Neto, o Toniquinho, um morador da cidade que lhe questionou sobre a transferência da capital do Rio para o interior do país, Juscelino teria dito: “Acabo de prometer que cumprirei, na íntegra, a Constituição, e não vejo razão por que esse dispositivo seja ignorado. Se for eleito, construirei a nova capital e farei a mudança da sede do governo”. Disponível em: <https://seuhistory.com/microsites/mil-dias--a-saga-da-construcao-de-brasilia/hoy_en_la_historia/em-um-comicio-em-jatai--juscelino-se-compromete-a-construir-uma-nova-capital>, acesso em 18 out. 2018.

Há mais debilidades que acertos na MP [398/2007], a começar por sua natureza de medida provisória, que não deixa muito espaço para a elaboração legislativa – um projeto de lei seria mais adequado. Quanto aos acertos, registre-se o principal: fundir a Radiobrás e a TVE do Rio numa nova instituição, que centralize operações hoje dispersas, por vezes superpostas e redundantes, constitui um passo de racionalidade administrativa. No mais, a EBC tem o semblante – e a nomenclatura – de uma Radiobrás recauchutada. A velha estatal nasceu nos anos 70 com o nome de Empresa Brasileira de Comunicação. A estatal nova se chama Empresa Brasil de Comunicação e, em muitos aspectos, é isso mesmo: uma Radiobrás sem o sufixo ‘eira’.⁷

Críticas essas rebatidas pela primeira diretora-presidente da EBC, Tereza Cruvinel, que acreditava que a criação de entidades participativas seriam suficientes para a independência da empresa:

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. (CRUVINEL, 2013, p. 29).

A implementação do Conselho Curador deu-se em 14 de dezembro de 2007, duas semanas após o início das transmissões da nova TV Pública (a TV Brasil), com conselheiros ainda indicados pela Presidência da República.

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. (*Ibidem*).

Na opinião de algumas entidades da sociedade civil, no entanto, esse dispositivo criado pela Lei 11.652/2008, de consulta pública para a escolha dos membros do Conselho Curador, permitiu uma maior aproximação da empresa com a sociedade por meio da participação social⁸. Seis meses depois da criação do Conselho Curador, em junho de 2008 a empresa cria a estrutura da Ouvidoria e

⁷Artigo “Uma Radiobrás sem ‘eira’?”, publicado no portal Observatório da Imprensa em 15/02/2008. Disponível em: <http://observatoriodaimprensa.com.br/imprensa-em-questao/uma-radiobras-sem-eira/>, acesso em 14 jan. 2019.

⁸Ver, por exemplo, a matéria do Coletivo Intervenções publicada em 08/10/2009, disponível em <<http://www.intervencao.org.br/direitoacomunicacao/?p=23415>>, acesso em 25 out. 2018.

Laurindo Leal Filho é chamado para ser o primeiro Ouvidor-Geral da EBC, a convite de Tereza Cruvinel. O Conselho Curador e a Ouvidoria da EBC tiveram desde o início uma relação de proximidade e complementaridade nas suas funções, mas as relações do Conselho com a Administração da empresa nem sempre foram pacíficas. No final do mandato de Tereza Cruvinel, em outubro de 2011, a então diretora-presidente da empresa optou por não continuar no cargo⁹. Segundo ela, nesse período houve desentendimentos nas relações entre o Conselho Curador e os dirigentes da EBC:

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 princípios 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. (CRUVINEL, 2013, p. 34).

Os conflitos começaram a partir de diversas demandas sobre a programação religiosa da *TV Brasil*, que à época transmitia apenas programas voltados para o público católico e evangélico, programas herdeiros do sistema estatal de radiodifusão. Na visão dos reclamantes, a emissão do programa constituía-se em proselitismo religioso, não atendia à diversidade de credos existente no Brasil e atentava contra os princípios do Estado Laico.

As críticas mais contundentes e recorrentes referem-se à manutenção na grade da TV Brasil de programas religiosos herdados das TVE do Rio e da TV Nacional de Brasília. Respaldados na Constituição e na Lei da Radiodifusão alguns telespectadores mostram-se inconformados com a exibição desses programas. A Ouvidoria estabeleceu um diálogo a respeito com a Direção Geral e tem mantido os interessados informados sobre essas providências. Salvo melhor juízo, trata-se mesmo de um problema sério que, além das questões legais apontadas, permite o privilegiamento de algumas confissões religiosas em relação a outras. (OUVIDORIA DA EBC, 2009, p. 3).

Essas demandas chegaram aos debates do Conselho Curador, que se reunia mensalmente, o que gerou nos conselheiros um “incômodo com o que era interpretada

⁹A nota de esclarecimento publicada pela jornalista em razão de sua saída está disponível em <<https://jornalggn.com.br/blog/luisnassif/a-pedidos-nota-de-tereza-cruvinel>>, acesso em 25 out. 2018.

como uma situação de privilégio a católicos e a evangélicos, excluindo os demais grupos religiosos, ateus e agnósticos.” (VIULA, 2014, p. 59). De acordo com Tiago Nunes Severino, que exerceu o cargo de ouvidor-adjunto das rádios da EBC entre 2014 e 2016,

a intensificação do debate iria ser uma das divergências entre o Conselho Curador e a presidência da empresa. Antes do enfrentamento tornar-se visível, o Conselho realizou uma consulta pública com o objetivo de formular uma política de produção e distribuição de conteúdo religioso. Foram recebidas 141 manifestações sobre o assunto, no período de 4 de agosto a 19 de outubro de 2010¹⁰. Entre os autores das mensagens há líderes religiosos, representante da comunidade de ateus e acadêmicos. Na prática, os resultados serviram para acirrar as disputas de gabinete entre o Conselho [Curador] e a diretoria. (SEVERINO, 2018, p. 4)

Em 2011 o novo diretor-presidente da EBC, Nelson Breve, assume com o desafio de revigorar os laços da Administração da empresa com o Conselho Curador, além de dar continuidade a projetos implementados na primeira gestão. Uma das questões primordiais que se apresentavam na gestão de Nelson Breve (e que ainda se vêm presentes na empresa) era a situação dos funcionários da instituição, que se via “dividida em ‘feudos’ que não se cruzam” (*idem*, p. 6). A conjuntura é posta em função da variedade no perfil e origem dos trabalhadores da EBC, alguns servidores advindos da estrutura anterior da Radiobrás, outros que entraram por concurso público posterior à criação da EBC, e outros ainda que possuem cargos comissionados e/ou contratos temporários. Essa diversidade influencia na própria cultura organizacional da empresa e na complexidade da relação entre os seus funcionários.

Nelson Breve foi o último diretor-presidente da EBC a cumprir o mandato até o final. Com a sua saída, em 2015, assume, em agosto do mesmo ano, Américo Martins, jornalista que havia sido diretor da BBC Brasil entre 2002 e 2006, o que gerou grande expectativa na Empresa, principalmente nas questões ligadas à modernização dos conteúdos e dos processos dos veículos.

¹⁰ A consulta pública culminou em medidas posteriores da EBC para a faixa religiosa, como a distribuição de horários para conteúdos produzidos por instituições religiosas e a criação de programas – a exemplo do *Entre o Céu e a Terra* e do *Retratos de Fé* – que permitem a expressão de outros grupos religiosos e o diálogo entre crenças diversas.

Esperava-se que a gestão de Américo fosse capaz de modernizar a TV Brasil, redesenhar a programação e alavancar a quantidade de telespectadores. Algumas medidas foram adotadas com essas finalidades, como uma mudança estrutural no horário nobre com o objetivo de aumentar a competitividade da emissora, a veiculação do desfile das campeãs do carnaval do Rio de Janeiro e uma integração entre as rádios e a TV Brasil. (SEVERINO, 2018, p. 7).

A gestão de Martins, no entanto, durou menos de seis meses, já que em fevereiro de 2016 o jornalista pediu demissão, alegando motivos pessoais¹¹. A partir de então, a EBC aguardou a nomeação de um novo diretor-presidente pela então Presidente da República, Dilma Rousseff, que à época se via envolvida em um processo de *impeachment* por crime de responsabilidade. Em 10 de maio de 2016 a presidenta nomeia o então diretor de jornalismo da empresa, Ricardo de Melo, como diretor-presidente da EBC. A posse se deu dois dias antes do afastamento de Rousseff do cargo de Presidente da República e da consequente posse do seu vice, Michel Temer, como interino em seu lugar. Uma das primeiras medidas de Temer no poder foi exonerar Ricardo Melo do cargo de presidência da EBC, nomeando, no dia 20 de maio, Laerte Rímoli¹² no seu lugar, o que gerou indignação e denúncia por parte do Conselho Curador e de parlamentares de diversos partidos, que consideravam a medida inconstitucional:

A exoneração de Melo tornou a EBC um palco de disputa entre os integrantes do novo governo e daqueles que defendiam a legalidade dos atos praticados por Dilma Rousseff antes de seu afastamento. No mesmo dia que foi publicada a nomeação no Diário Oficial, um grupo de parlamentares do PT, PCdoB, PSOL e Rede protocolaram uma denúncia contra o novo presidente da estatal por considerar que Melo não poderia ser exonerado, já que a lei da EBC garantia mandato de quatro anos para a Presidência da empresa. No dia 3 de junho, Ricardo Melo reassumiu o mandato de presidente [da EBC] graças a uma decisão liminar do Supremo Tribunal Federal, emitida pelo ministro Dias Toffoli. (*idem*, p. 8).

Estavam criadas aí as condições políticas para o desmonte do Conselho Curador da EBC. Com a definição da posse definitiva de Michel Temer na Presidência,

¹¹Apesar desse argumento, no dia 02/02/2016 a revista Veja anunciou em nota publicada pela jornalista Vera Magalhães que a demissão se justificaria por ações de ingerência da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República sobre conteúdos esportivos da TV Brasil. Disponível em <<https://veja.abril.com.br/blog/radar/diretor-da-ebc-pede-demissao-apos-ingerencia-politica/>>, acesso em 25 out. 2018.

¹²O jornalista Laerte Rímoli havia sido coordenador de comunicação da campanha para a Presidência de Aécio Neves, principal adversário de Dilma Rousseff no processo eleitoral que a elegeu em 2014.

em 31 de agosto de 2016, é assinada, no dia seguinte, a Medida Provisória (MP) n. 744, de 2016, que extingue o Conselho Curador da EBC¹³ e o mandato do diretor-presidente¹⁴, além de alterar as formas de composição e indicação do Conselho de Administração da empresa¹⁵. A MP transformou-se em Lei (n. 13.417, de 2017) após a apreciação pelo Congresso Nacional. O parlamento ratificou grande parte do texto proposto pela medida, alterando alguns artigos e vetando outros. Um dos dispositivos alterados pela Lei 13.417/2017 foi a criação de um Comitê Editorial de Programação, dispositivo alternativo ao Conselho Curador extinto. Segundo Rita Freire, última presidenta do Conselho Curador, em entrevista concedida para a pesquisa que motivou este artigo:

O Comitê Editorial não substitui, em nenhum aspecto, o papel do Conselho Curador, que tinha um lugar de governança social da empresa. Isto precisará ser retomado, com novas consultas públicas e instrumentos deliberativos, para que a EBC volte a exercer a complementaridade do sistema de comunicação no Brasil. (FREIRE, 2018, informação por escrito).

O Comitê teria funções limitadas, já que não compete a ele definir questões estruturais da empresa – como planos estratégicos e linhas editoriais – mas apenas “formular mecanismo que permita a aferição permanente sobre a tipificação da audiência da EBC” (BRASIL, 2017, art. 17). Além disso, até o momento de término deste artigo, passados quase dois anos da promulgação da lei, o Comitê não tinha sido implementado pela empresa. Na visão de Rita Freire:

O Comitê Editorial será extremamente importante se for implementado como deve. Para isso, devem ser feitos ajustes. Ele deve ter maior participação de trabalhadores(as) que produzem conteúdos e que pouco são ouvidos ou considerados na definição das pautas, da linha e independência editorial. Quando são ouvidos, produzem conteúdos premiados e surpreendentes. (FREIRE, 2018, informação por escrito).

¹³A MP revoga os artigos n. 15 a 17 da Lei n. 11.652/2008. Que tratavam sobre a existência e composição do Conselho Curador.

¹⁴O parágrafo 2 do artigo n. 19 da Lei n. 11.652/2008 definia um mandato de quatro anos para o presidente da EBC. A MP sugere nova redação ao dispositivo, instituindo o período de quatro anos como prazo máximo de ocupação do cargo e vetando a sua recondução.

¹⁵A MP vincula a indicação do Presidente da EBC ao Ministro de Estado Chefe da Casa Civil da Presidência da República, quando na redação original essa indicação era competência da Secretaria de Comunicação Social da Presidência. Além disso, enxuga a estrutura da Diretoria Executiva da empresa, que na Lei original era composta por até seis diretores e com a edição da Medida passou a ser composta de quatro diretores nomeados e exonerados diretamente pelo Presidente da República.

Atualmente a EBC administra: emissoras de televisão e rádio; uma agência de notícias e uma radioagência; e um portal que reúne informações de todos os veículos e plataformas, além de produzir conteúdo multimídia próprio. A tabela abaixo mostra os veículos e plataformas operados pela EBC:

TABELA 1
Veículos públicos operados pela EBC

Televisão	
Emissora	Descrição
TV Brasil	Canal de TV pública generalista da EBC.
TV Brasil Internacional	Canal com programação direcionada a brasileiros que vivem no exterior.
Rádio	
Emissora	Descrição
Rádio Nacional FM de Brasília	Estação generalista que dá destaque à divulgação da música brasileira e artistas independentes de Brasília.
Rádio Nacional AM de Brasília	Estação voltada para veiculação de notícias na capital federal.
Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro	Estação generalista que reúne música, informação e entretenimento.
Rádio MEC AM (Rio de Janeiro e Brasília).	Emissora generalista que dá destaque a uma programação educativa e cultural, e à música brasileira.
MEC FM do Rio de Janeiro	Estação com programação dedicada à música de concerto erudita (como a música clássica) e popular (como o blues e o jazz).
Rádio Nacional da Amazônia OC	Estação voltada para a integração das comunidades da região amazônica brasileira, com destaque para o serviço de recados e a divulgação da diversidade cultural da região.
Rádio Nacional do Alto Solimões	Com sede em Tabatinga, integra a região do Alto Solimões, constituída de nove municípios da Amazônia, incluindo a fronteira com Peru e Colômbia.
Plataformas digitais	
Veículo	Descrição
Agência Brasil	Agência de notícias pública que distribui conteúdo informativo (incluindo texto escrito, fotos e vídeos) pela internet a vários veículos de comunicação de diversos países.
Radioagência Nacional	Plataforma que disponibiliza conteúdo radiofônico informativo produzido pelos veículos da EBC.
Portal EBC	Plataforma que disponibiliza conteúdos produzidos pelos diversos veículos da EBC, além de realizar produção própria multimídia.

FONTE - Elaboração própria com base em informações do Portal da EBC.

Além da utilização desses veículos, a EBC ainda conta com produção e distribuição de conteúdos por meio de uma rede de 4 emissoras de televisão¹⁶ e 11 estações de rádio parceiras, de várias partes do país. A empresa também presta serviços para o Executivo Federal, com o gerenciamento da NBR (canal de televisão do Governo Federal), da Voz do Brasil (noticiário radiofônico estatal) e da Publicidade Legal (publicação de atos oficiais).

2. A evolução da Ouvidoria da EBC

Assim como outros setores da EBC, a Ouvidoria incorporou atividades já realizadas anteriormente pela sua antecessora Radiobrás. A Ouvidoria da Radiobrás foi criada em 2004 e teve como primeira ouvidora Emília Magalhães, que foi responsável por debater as demandas dos cidadãos por meio do programa *Fale com a Ouvidoria*, transmitido pela TV Nacional de Brasília e pela Rádio Nacional de Brasília AM, à época atreladas à estrutura da Radiobrás. Sobre a iniciativa, Valério Cruz Brittos e Marcela Brown (2007) escreveram:

Como empresa pública, a Radiobrás faz frente à ouvidoria. O próprio cargo, exercido por Emília Magalhães, é chamado de ouvidor, e não de *ombudsman*. A sua atuação, porém, propõe o sentido que a palavra sueca atribui. O programa *Fale com a ouvidoria* é levado ao ar semanalmente, quando o ouvinte pode ligar levantando queixas, denúncias, elogios e comentários sobre temas jornalísticos, caracterizando-se como canal democrático, aberto a críticas. O cargo de Emília Magalhães é comissionado, sendo sua ouvidoria vinculada à Presidência da Empresa, a qual tem lhe dado plena autonomia, desde que foi implantado, durante a gestão de Eugênio Bucci. (BRITTOS e BROWN, 2007, n.p.).

Magalhães foi substituída no cargo, em 2007, pelo jornalista Paulo Machado, que, além de emitir o *Ouvidoria no ar* nas emissoras da Radiobrás, passou a publicar as *Colunas do Ouvidor* na Agência Brasil. Sobre a experiência à frente da Ouvidoria da Radiobrás, Machado relata:

¹⁶A EBC conta com a parceria de emissoras públicas de televisão em Cuiabá, João Pessoa, Boa Vista e Florianópolis. Disponível em: <<http://www.ebc.com.br/institucional/veiculos/radio-nacional>>, acesso em: 20 out. 2018.

Naquela oportunidade pudemos experimentar um formato inédito no telejornalismo e no radiojornalismo em âmbito mundial. Os programas *Ouvidoria no Ar* entravam às sextas-feiras como um bloco do telejornal e do radiojornal da empresa, analisando as notícias veiculadas no decorrer da semana. Essa foi uma forma que garantiu um acesso eficiente da Ouvidoria ao público do respectivo programa noticioso. Pelo mesmo motivo, a *Coluna do Ouvidor*, publicada também às sextas-feiras na Agência Brasil, ganhava espaço na primeira página, entre as notícias do site. Com essa iniciativa, em termos de agências de notícias, a Agência Brasil inovou não somente em ser a primeira a contar com uma ouvidoria como também em ser a primeira e única a dar um espaço fixo em sua página principal para a comunicação da Ouvidoria com o público leitor. (MACHADO, 2013, p. 102)

No ano de 2007, Paulo Machado publicou colunas durante 38 semanas na página da Agência Brasil. Com a criação da EBC e no período de transição a estrutura da Ouvidoria da Radiobrás continuou funcionando, suprimindo a “deficiência inicial” (CRUVINEL, 2013, p. 29) do setor. A lei que criou a Empresa Brasil de Comunicação – Lei n. 11.652, de 7 de abril de 2008 – prevê a estruturação da Ouvidoria da Empresa. Segundo o artigo n. 20 da norma, a EBC conta com um Ouvidor-Geral,

a quem compete exercer a crítica interna da programação por ela produzida ou veiculada, com respeito à observância dos princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública, bem como examinar e opinar sobre as queixas e reclamações de telespectadores e rádio-ouvintes referentes à programação. (BRASIL, 2008, art. 20).

Segundo a norma, o Ouvidor-Geral da EBC tem um mandato de dois anos, prorrogáveis por igual período. No que diz respeito às funções do Ouvidor, a lei estabelece que a responsabilidade do cargo envolve: 1) o envio de boletim diário interno à Diretoria Executiva¹⁷, com considerações sobre os conteúdos veiculados no dia anterior; 2) a condução de no mínimo 15 minutos de programação semanal (nas emissoras de rádio e televisão da Empresa)¹⁸, em horário compreendido entre 6 horas

¹⁷Apesar de a lei determinar que a produção desses boletins seja diária, a ex-ouvidora Joseti Marques (2014-2018), no relatório anual da Ouvidoria referente às atividades de 2017, explica que “na impossibilidade de se produzirem boletins diários sobre a programação do dia anterior, foi autorizado que a publicação fosse semanal, com críticas a conteúdos recentes da programação dos veículos.” (MARQUES, 2018, p. 99). Na data de fechamento deste texto os programas continuavam fora do ar.

¹⁸Os programas de rádio e TV da Ouvidoria não são veiculados desde o término do mandato de Regina Lima (2011-2013). Durante os quatro anos em que atuou como Ouvidora, Joseti Marques (2014-2018) alegou “dificuldades administrativas para formação da equipe de produção” para os programas (MARQUES, 2016, p. 55).

da manhã e meia-noite; 3) a elaboração de relatórios bimestrais a serem encaminhados ao órgão de participação social da Empresa¹⁹.

Com base nessas diretrizes, a EBC aprovou em 2008 uma norma interna²⁰ que regulamenta os seus procedimentos. O documento detalhava a estrutura operacional, os objetivos e competências e as práticas da Ouvidoria a fim de cumprir o que determina a lei que cria o setor, como explica a primeira diretora-presidente da EBC, Tereza Cruvinel:

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. (CRUVINEL, 2013, p. 29 e 30).

De acordo com o documento, os objetivos da Ouvidoria passam por representar os interesses dos cidadãos perante a empresa, garantir o seu direito à informação e contribuir para a sua formação crítica e participativa. A norma também assinala que é objetivo e competência de a Ouvidoria exercer a crítica interna da programação por meio de boletins semanais de avaliação dos conteúdos. O documento dispõe finalmente que o ouvidor-geral conta com o auxílio de três ouvidores-adjuntos, um para cada segmento de veículo da empresa (rádio, televisão e agência de notícias), responsáveis por auxiliar o ouvidor-geral na elaboração dos produtos administrativos e midiáticos da Ouvidoria, bem como acompanhar o conteúdo veiculado pela Empresa. Essa regulamentação detalha principalmente questões ligadas ao funcionamento operacional da Ouvidoria da EBC e à sua estrutura. A norma também institui uma Assessoria Técnica para auxiliar os Ouvidores geral e adjuntos no cumprimento das tarefas administrativas, incluindo a recepção e encaminhamento de demandas.

¹⁹Os relatórios eram enviados ao Conselho Curador até a sua extinção. Com a vigência da Lei n. 13.417/2017, os relatórios devem ser encaminhados ao Comitê Editorial e de Programação, que até o fechamento deste artigo não havia sido implementado. Os relatórios da Ouvidoria estão disponíveis em: <http://www.ebc.com.br/institucional/ouvidoria/relatorios>, acesso em: 15 fev. 2019.

²⁰ Norma de Ouvidoria NOR 104, aprovada em 07/05/2008, disponível em: http://www.ebc.com.br/institucional/sites/_institucional/files/uploads/2012/04/1574_0.pdf, acesso em 14 jan. 2018.

A Norma de Ouvidoria foi atualizada em dezembro de 2018, dez anos após a sua criação. O novo regulamento modifica sua estrutura e atualiza pontos relativos a obrigações trazidas pela promulgação da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, que regula as Ouvidorias Públicas no Brasil. Uma das principais mudanças é a estruturação das ouvidorias adjuntas, transformando-as em duas: uma de conteúdo e outra de conformidade. Cabe ao Ouvidor-Adjunto de Conteúdo, segundo a norma,

- I – acompanhar a programação de todos os veículos EBC em suas várias plataformas;
- II – elaborar, sob supervisão do Ouvidor, relatório para os membros do CONSAD [...] com dados analíticos e estatísticos sobre os conteúdos dos vários veículos e sobre as manifestações do público e usuários dos serviços prestados pela EBC;
- III – apresentar, ao Ouvidor, propostas de aperfeiçoamentos na prestação dos serviços a serem encaminhadas às áreas da EBC, bem como de adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;
- IV – elaborar, sob supervisão do Ouvidor, relatório anual de gestão, com dados estatísticos e analíticos sobre os resultados do monitoramento das manifestações recebidas e o nível de solução das demandas registradas na Ouvidoria Adjunta; e
- V – assessorar o Ouvidor no exercício das suas atribuições. (EBC, 2018).

O documento também extingue a Assessoria Técnica e a substitui por uma Ouvidoria Adjunta de Conformidade, responsável por:

- I – coordenar as atividades de recebimento, análise e encaminhamento das manifestações às áreas competentes, acompanhando o tratamento da demanda e o envio da resposta ao cidadão;
- II – manter rotina de acompanhamento da prestação dos serviços, com o apoio dos Ouvidores Adjuntos de conteúdo, visando a sua efetividade;
- III – propor, ao Ouvidor, a normatização, sistematização e padronização dos procedimentos operacionais em atividades de ouvidoria da EBC;
- IV – propor, ao Ouvidor, o aperfeiçoamento da Carta de Serviços ao Usuário;
- V – coordenar as atividades de recebimento, análise e tratamento das demandas oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC;
- VI – apresentar, ao Ouvidor, propostas de aperfeiçoamentos na prestação dos serviços a serem encaminhadas às áreas da EBC, bem como de adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário; e
- VII – assessorar o Ouvidor no exercício das suas atribuições. (Idem).

Outro ponto que chama a atenção no documento atualizado é a menção explícita a que a Ouvidoria “é órgão de assessoramento, vinculado ao Conselho de Administração”. Essa observância aparece de maneira menos óbvia na norma aprovada em 2008.

Três profissionais completaram mandatos como Ouvidores-Gerais da EBC até 2018: Laurindo Leal Filho (2008-2010), Regina Lima (2011-2013) e Joseti Marques (2014-2018). Cada gestão teve suas peculiaridades e desafios. O mandato de Laurindo Leal Filho foi marcado pela construção de parcerias e mecanismos necessários para o funcionamento do setor e por uma maior descentralização das ações com a atuação dos ouvidores-adjuntos. No de Regina Lima observa-se um foco na produção de programas e estruturação dos relatórios, que passou a incluir também demandas geradas pelo Sistema de Informação ao Cidadão (SIC)²¹. Joseti Marques, que entrou como Ouvidora-Adjunta de televisão no mandato de Regina Lima e dirigiu as edições do programa *O Público na TV*, focalizou as suas ações em análises sobre a programação, na produção de boletins internos para as diretorias da Empresa e na criação de um centro de pesquisa sobre comunicação pública.

Cabe aqui também falar sobre a importância do trabalho dos ouvidores-adjuntos que atuam na Ouvidoria da EBC. Conforme mencionado, até 2018, esses cargos eram divididos por tipo de veículo, ou seja, um para analisar as emissoras de rádio, uma para as questões ligadas às emissoras de televisão e outro para a agência de notícias. Até então, o trabalho desses ouvidores-adjuntos era de realizar as análises e programas relativos aos veículos de sua competência. Os cargos foram ocupados em formatos diversos para atender às demandas de cada mandato. No mandato de Laurindo Leal Filho, Paulo Machado, anterior Ouvidor da Radiobrás, ficou responsável pela ouvidoria-adjunta da Agência Brasil e assinava semanalmente a *Coluna do Ouvidor* nesse veículo. Para a ouvidoria-adjunta da TV Brasil foi escalada Maria Luiza Busse, que foi responsável por atender as demandas relativas ao canal e organizá-las para a composição dos relatórios. O professor da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília Fernando Oliveira Paulino foi, nesse período, ouvidor-adjunto de rádio, coordenando uma equipe estudantes de graduação e pós-graduação para a realização do programa *Rádio em Debate*, ações viabilizadas por meio de um acordo de cooperação entre a EBC e a referida Faculdade.

²¹A Ouvidoria da EBC absorveu as demandas geradas pela Lei de Acesso à Informação (LAI), n. 12.527/2011, que estipula regras, prazos e orientações para os órgãos públicos brasileiros no que diz respeito às respostas a pedidos de informação dos cidadãos. O SIC é uma plataforma virtual desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) e implantada nos órgãos públicos federais brasileiros com o intuito de operacionalizar esse processo.

Durante o mandato de Regina Lima (2011-2013) atuaram como ouvidoras-adjuntas: Joseti Marques, que dirigia o programa *O Público na TV*; e Camilly Almeida, que auxiliava na estruturação dos produtos midiáticos e administrativos da Ouvidoria. Com o término do mandato, em 2014 Joseti Marques assume como Ouvidora-Geral, contando, num primeiro momento com três ouvidores-adjuntos: Márcio Bueno para a TV Brasil; Tão Gomes para a Agência Brasil e o Portal da EBC; e Tiago Severino para o sistema de rádios. Ao final do primeiro mandato, David Silberstein assumiu como ouvidor-adjunto, responsável principalmente por estruturar informações para os relatórios da Ouvidoria. No segundo mandato, com alterações na estrutura da Empresa a partir de 2016, a Ouvidoria perdeu um cargo de ouvidor-adjunto, e assumiram a função Aída Carla de Araújo e Beatriz Arcoverde, num primeiro momento. Em 2017, Beatriz Arcoverde deixa de ocupar o cargo e em seu lugar entra Edit Silva, que após o término do mandato de Marques chegou a exercer interinamente a função de Ouvidora-Geral até a nomeação de Christiane Samarco para o novo mandato, em setembro de 2018.

Além dos cargos de Ouvidor-Geral e das ouvidorias-adjuntas, o setor de ouvidoria da EBC conta com uma equipe técnica que auxilia na recepção, atendimento das demandas e, durante um período do mandato de Regina Lima, contava com uma equipe de produção do programa de TV lotada no setor. Com isso a Ouvidoria da EBC já chegou a abrigar 19 funcionários. Na data de conclusão desta tese, conforme consta no relatório anual referente às atividades de 2018²², quinze pessoas atuam na Ouvidoria da EBC, considerando as seguintes áreas e funções: Ouvidora-Geral, Ouvidores-Adjuntos; Atendimento; Monitoramento e Gestão da Informação; Comunicação; e Secretária.

A forma de recepção e resposta às demandas que chegam à Ouvidoria sofreu algumas mudanças durante os mais de dez anos de atuação do setor. Além de disponibilizar um número telefônico e um endereço para o envio de cartas, nos primeiros anos de atuação da Ouvidoria, entre 2008 e 2011, as mensagens enviadas eletronicamente eram recebidas por meio de caixas de correio eletrônico e do Portal

22

Disponível em:
http://www.ebc.com.br/institucional/sites/_institucional/files/atoms/files/relatorio_da_ouvidoria_anual_2018_1.pdf, acesso em: 22 fev. 2019.

da EBC. A partir de maio de 2012, as demandas passaram a ser organizadas e categorizadas por dois sistemas: o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). As demandas registradas pelo SAU eram realizadas diretamente pelo Portal da EBC, e sistematizadas por meio do *software* Nambi, desenvolvido pelo setor de Tecnologia da Informação da EBC. As demandas enviadas pelo SIC (seja por telefone, pela *web* ou presencialmente) são canalizadas pelo Sistema Eletrônico do SIC (e-SIC), gerido pela Controladoria-Geral da União (CGU), e direcionadas para a Ouvidoria da EBC. A partir da implementação desses sistemas, a Ouvidoria passou a ter condições de disponibilizar em seus relatórios mais informações de caráter sócio-cultural do público demandante. De acordo com o relatório anual referente ao ano de 2012:

O investimento na qualificação do atendimento ao usuário nos apontou a necessidade de melhor conhecer os cidadãos que se comunicam com a Ouvidoria sobre os conteúdos publicados nos veículos da EBC – sejam críticas, elogios, pedidos de informação, sugestões ou apenas comentários. O conhecimento das categorias em que se inscrevem os usuários – gênero, faixa etária, localidade, etc. – nos permite implementar uma série de ações mais específicas, contribuindo também para o trabalho dos diversos veículos. (LIMA, 2013, p. 7).

Entre 2012 e 2018, o número de demandas recebidas pelo SAU foi muito superior ao das recebidas pelo SIC. Em 2017, por exemplo, 98% das demandas chegaram diretamente para a Ouvidoria e as demandas recebidas pelo e-SIC representaram 2%. A partir de novembro de 2018 a Ouvidoria da EBC deixou de gerir o SAU para integrar-se ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), que permite que as manifestações (inclusive aquelas que chegam por meio de cartas, telefone ou presencialmente) sejam reunidas em um banco de dados comum a outras ouvidorias do serviço público brasileiro. O e-OUV permite que os *links* para sugestão, elogio, denúncia e reclamação apareçam na barra inferior de todas as páginas *web* dos portais ligados aos órgãos a que se destinam. A EBC aplicou a plataforma aos conteúdos publicados pelos seus veículos na internet, conforme mostra a figura abaixo, exemplo onde o espaço para a manifestação do público por meio do sistema *e-Ouv* aparece logo embaixo da notícia com a possibilidade de denúncia, reclamação, elogio, sugestão ou solicitação por parte do usuário:

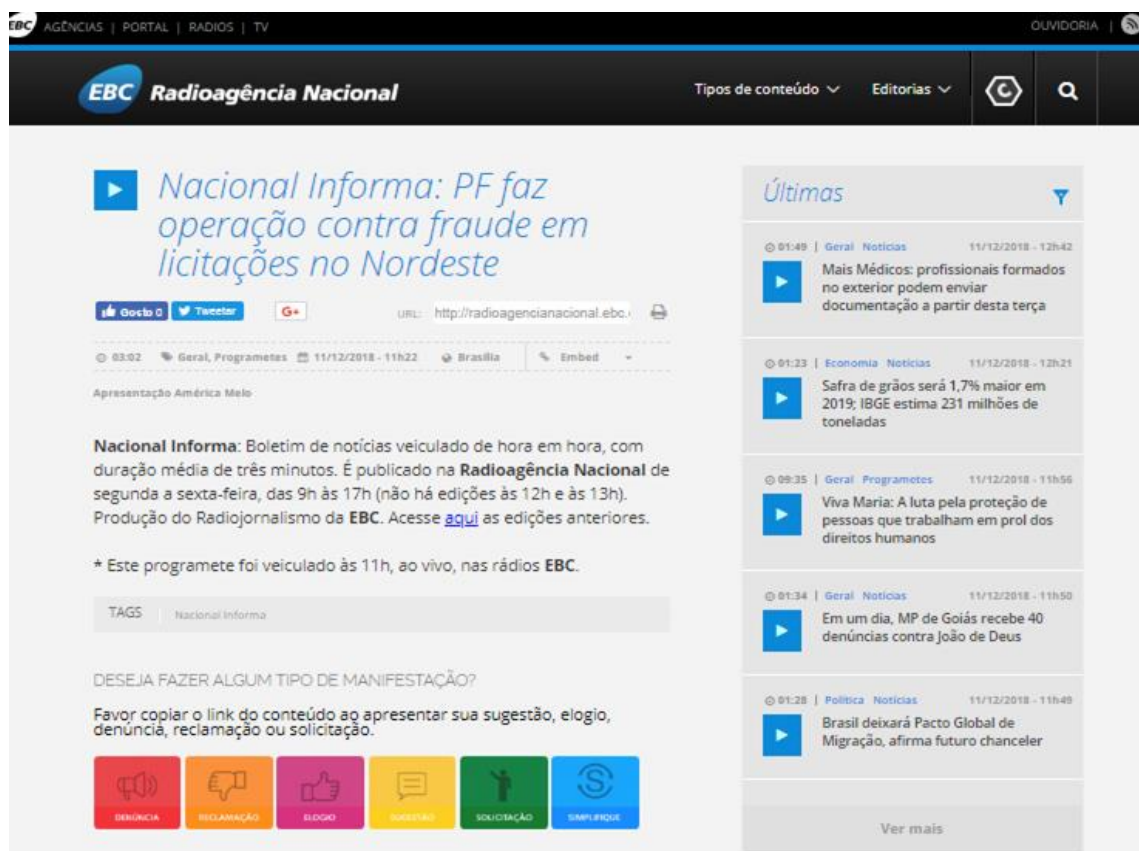


FIGURA 1 - Exemplo de aplicação da plataforma e-Ouv no Portal da EBC
FONTE - Notícia da Radioagência Nacional²³

No total, entre julho de 2008 e dezembro de 2018, a Ouvidoria da EBC registrou 43.812 demandas do público, notando-se um aumento na quantidade de manifestações registradas a partir de 2012, com a implementação dos sistemas informatizados de recepção de mensagens. Em 2013 percebe-se um pico na quantidade de demandas, atingindo o número de 8.569. Nesse ano a Ouvidoria teve maior visibilidade nos veículos da Empresa, uma vez que produzia regularmente os programas *O Público na TV* e *Rádio em Debate*, além das *Colunas da Ouvidoria*. A partir de 2017, no segundo mandato de Joseti Lima, percebe-se uma queda no número de demandas, até que em 2018 a quantidade de demandas recebidas atinge a casa das mil e seiscentas mensagens. Esse período coincide com a extinção do

²³ Disponível em: <http://radioagencianacional.ebc.com.br/geral/audio/2018-12/nacional-informa-pf-faz-operacao-contrafraude-em-licitacoes-no-nordeste>, acesso em 11 dez. 2018.

Conselho Curador Empresa, órgão que debatia os assuntos trazidos pelo público e tinha o poder de dar prosseguimento às demandas.

As mensagens recebidas pela Ouvidoria da EBC são de teor diverso, desde aquelas que tratam de serviços da Empresa (como falhas no sinal ou problemas técnicos) até aquelas que tratam sobre o conteúdo publicado nas diversas plataformas da EBC. Desde a criação da Ouvidoria, as manifestações são categorizadas por veículo. Os dados mostram que entre 2008 e 2010 os assuntos relacionados à Agência Brasil geraram maior número de manifestações. A partir de 2011, com a consolidação da TV Brasil, as demandas relativas aos serviços de televisão foram em maior quantidade, e, com a implantação do SIC e do SAU as manifestações sobre serviços diversos da Empresa ganharam relevância. Nota-se, em 2013, um salto quantitativo das reclamações referentes ao sistema de rádios da EBC. De acordo com o relatório da Ouvidoria referente a esse ano, a maior parte dessas demandas relacionou-se à prestação de serviços da Rádio MEC AM e da Rádio MEC FM, do Rio de Janeiro – que chegaram a gerar 472 das 1.935 manifestações sobre as rádios da EBC nesse ano (LIMA, 2013a, p. 16). Isso pode ser justificado pelas mudanças na programação dessas duas rádios nesse período e pelas falhas técnicas observadas pelos ouvintes, tanto na emissão por ondas quanto na internet (*idem*, p. 29). Além disso, em março de 2013 os funcionários da Rádio MEC (AM e FM) tiveram que desocupar o edifício localizado no centro do Rio de Janeiro porque as estruturas do prédio se viam abaladas, o que tirou a emissora do ar por um período²⁴. O número de demandas relativas aos conteúdos da Agência Brasil e do Portal da EBC não teve grandes oscilações, a não ser em 2017 e 2018, anos em que é possível notar uma diminuição das demandas de todos os tipos, com relação aos anos anteriores.

3. Perfis dos Ouvidores da EBC

Tomando por base interpretações realizadas a partir dos dados coletados sobre aspectos estruturais e conjunturais do contexto de implementação da Ouvidoria da EBC, abaixo expomos uma análise interpretativa dos perfis das gestões. Essas análises são feitas em duas dimensões: 1) expressão, relacionada com às funções

²⁴ Como conta a publicação de 31/10/2013 do *blog* de Sonia Rabello, disponível em: <http://www.movimento.com/2013/10/a-radio-mec-fora-do-ar/>, acesso em: 19 fev. 2019.

que exercem os Ouvidores-Gerais, considerando a maneira como se expressam por meio dos discursos; e 2) interlocução, associada a quem, principalmente, se referem os discursos que são produzidos.

TABELA 2

Dimensões da expressão para a análise interpretativa dos perfis das gestões

Dimensões da expressão	
Simbólica	Prioridade na divulgação dos espaços midiáticos e administrativos.
Mediadora	Prioridade na representação plural dos diversos atores nos espaços.
Corretiva	Prioridade na resolução de conflitos a partir das demandas.
Cívica	Prioridade na reflexão sobre os temas ligados à comunicação pública.

FONTE - elaboração própria.

TABELA 3

Dimensões da interlocução para a análise interpretativa dos perfis das gestões

Dimensões da interlocução	
Pedagógica	Discursos e ações direcionados à educação midiática do público.
Dissuasiva	Discursos e ações direcionados à prática deontológica dos profissionais.
Persuasiva	Discursos e ações direcionados para o diálogo com os gestores.
Cooperativa	Discursos e ações direcionados para a cooperação com instituições da sociedade civil.

FONTE - elaboração própria.

O cruzamento dessas diversas dimensões nos possibilita estabelecer parâmetros para a atuação do ombudsman na comunicação pública. Aplicando-as às características identificadas no trabalho desenvolvido nos contextos e período analisados, temos o seguinte quadro:

TABELA 4
Análise interpretativa dos perfis das gestões da Ouvidoria da EBC (2008-2018)

Gestão	Forma prioritária de expressão	Forma prioritária de interlocução
Laurindo Leal Filho (2008-2011)	Mediadora	Cooperativa
Regina Lima (2011-2013)	Simbólica	Pedagógica
Joseti Marques (2014-2018)	Corretiva	Persuasiva

FONTE - elaboração própria.

A primeira gestão da Ouvidoria da EBC, a cargo de Laurindo Leal Filho (2008-2010) foi marcada por uma descentralização na figura do Ouvidor-Geral, o que possibilitou uma maior autonomia dos ouvidores-adjuntos e a cooperação com outras instituições. Nessa fase, houve um grande desafio de identificação e cooptação do público para as demandas à Ouvidoria, dada a criação recente da Empresa. Por isso, é marcante nesse período a função mediadora, que prioriza busca pela representação dos diversos atores, identificada principalmente nos programas *Rádio em Debate*. No mandato de Regina Lima, identificamos fortemente a função simbólica na dimensão da expressão, uma vez que a então Ouvidora colocou em ação todas as formas de divulgação da Ouvidoria publicamente, tendo estabelecido um padrão para os relatórios e veiculado sistematicamente as três formas midiáticas de apresentação da Ouvidoria. Por isso, também, essa gestão foi marcada por uma forma pedagógica de interlocução, que priorizou o diálogo com o público em geral. Nos dois mandatos de Joseti Marques, a forma persuasiva de interlocução foi percebida com maior intensidade, já que o diálogo com os gestores foi intensificado nesse período, principalmente tendo em vista a criação e veiculação sistemática dos Boletins Internos da Ouvidoria. Em termos de expressão por meio dos discursos produzidos, nota-se uma ênfase na característica corretiva, uma vez que as colunas e relatórios tiveram maior foco na resolução de conflitos.

Conclusões: Desafios e oportunidades para a contribuição dos ombudsmen na comunicação pública

A partir de análises de entrevistas e conteúdos administrativos e midiáticos publicados pela Ouvidoria da EBC, é possível apontar três aspectos prioritários que se apresentam como desafios e oportunidades para o setor no atual momento. Acreditamos, com base nesses dados, que a contribuição que a Ouvidoria pode oferecer para o desenvolvimento da prática da comunicação pública passa por: 1) desenvolvimento da relação com outros mecanismos de participação social e *accountability*; 2) caráter pedagógico da função; 3) estrutura adequada para a evolução dos meios de contato e diálogo com o público.

O primeiro aspecto está atrelado à própria construção de uma cultura participativa na empresa que possibilite o desenvolvimento da comunicação pública, com independência, diversidade, pluralidade e transparência. Para isso, é necessário que ouvidores consigam dialogar com os diferentes mecanismos de participação social existentes, dentro e fora das empresas. A colaboração com essas ferramentas, que podem ser implementadas de maneira hétero, auto ou corregulatória e de formas variadas, é essencial para que o trabalho dos provedores e ouvidores tenha um impacto mais visível e palpável. Por outro lado, sem essa interação a atividade do ombudsman fica limitada, ainda que relevante. A Ouvidoria da EBC experimentou momentos de diálogo com o Conselho Curador da Empresa – que deu prosseguimento a ações iniciadas a partir de demandas dos telespectadores – e de cooperação com grupos de pesquisadores que auxiliaram no monitoramento e análise de conteúdos veiculados. Essas experiências foram avaliadas como positivas, principalmente na visão dos entrevistados para a pesquisa que originou este artigo, porque permitiram que sugestões e queixas do público se efetivassem em ações. A partir da extinção do Conselho e dos projetos de cooperação, no entanto, esse tipo de iniciativa fica inviabilizada e a Ouvidoria passa a ter o desafio de realizar esses diálogos de outras maneiras.

O papel pedagógico da Ouvidoria passa também pelo estabelecimento de relações de colaboração com os diversos atores com quem estão em contato. A educação para os processos midiáticos e deontológicos ocorre de diversas maneiras,

com diferentes personagens e em níveis variados. Nesse sentido, entendemos o Ouvidor como um facilitador de mecanismos pedagógicos que visam estimular uma educação para, pela e com a mídia, seja com as audiências, com profissionais, com gestores ou com os diversos setores da sociedade civil. Com o público e com os profissionais, essa pedagogia atualmente se dá não apenas pela veiculação dos conteúdos, mas também na mediação feita a partir das demandas das audiências. Com os gestores e as instituições da sociedade civil, os relatórios públicos e os boletins internos cumprem papel essencial nesse aspecto. No entanto, tendo em vista a evolução da figura e das ferramentas de acesso e interação com os diferentes atores, práticas pedagógicas mais colaborativas e interventivas se apresentam como um desafio para os ombudsmen. A experiência da Ouvidoria da EBC desde a sua criação mostrou algumas iniciativas nesse sentido, como: a criação da Ouvidoria Interna, que permitiu uma audição atenta aos problemas internos da instituição; o desenvolvimento de um centro de pesquisa em Comunicação Pública, incluindo pesquisadores sobre o tema em diversas partes do país; a cooperação com universidades, tanto para o monitoramento e análise dos conteúdos como para a produção de programas radiofônicos, o que permitiu uma maior reflexão sobre os procedimentos adotados para a construção dos discursos nos vários veículos da Empresa; e a evolução dos formatos dos boletins internos e dos relatórios públicos, que possibilitou um maior diálogo com gestores, principalmente. Os produtos midiáticos também tiveram papel essencial na constituição de um caráter pedagógico da Ouvidoria, mas não se tornaram prioritários na maior parte do tempo. A garantia da estrutura necessária para a realização, bem como a evolução dos formatos e a veiculação sistemática desses produtos contribuiria para o fortalecimento do caráter pedagógico da Ouvidoria. Ações mais interventivas junto a escolas e comunidades possibilitariam uma aproximação com diversos atores e contribuiriam para a formação de cidadãos mais críticos em relação aos conteúdos que produzem e consomem na mídia.

As condições que os Ouvidores têm para atuar influenciam de forma significativa no impacto que podem gerar nas empresas e na sociedade. Essas condições passam pela disponibilização de equipes e equipamentos que consigam

suprir as necessidades que o cargo exige, mas também pela criatividade dos profissionais que ocupam a função em se adaptarem às transformações e diferentes contextos a que estão submetidos. Da mesma maneira, os modos de interação com os atores externos e internos se apresentam como desafios, mas também revelam oportunidades para a atuação dos ombudsmen na comunicação pública. A evolução da interação das audiências pelas mídias sociais e nos portais das empresas é um fator que pode influenciar diretamente na atuação dos ombudsmen. Enfrentar esses desafios se torna cada vez mais inevitável para os profissionais que atuam na mediação entre o público e a empresa, mas não é uma tarefa fácil, já que envolve a criação de estruturas operacionais e a transformação de culturas organizacionais. A atuação da Ouvidoria da EBC na internet apresentou-se limitada durante os anos de funcionamento do setor até o momento de fechamento deste artigo. A página que a Ouvidoria possui no Portal da EBC²⁵ passou por uma série de mudanças nesse período que visaram melhorar, principalmente, a disponibilização dos documentos administrativos do setor. O *site* disponibiliza grande parte dos relatórios mensais, bimestrais, trimestrais e anuais produzidos no decorrer dos mandatos e, até 2018, as Colunas da Ouvidoria ficavam ali alojadas em seção específica. Também é nesse espaço que o público pode entrar em contato com a Ouvidoria para registrar a sua demanda por meio de formulário *online*. As ferramentas disponíveis na página, portanto, priorizam o repositório administrativo e o registro formal das demandas. Os produtos midiáticos – programas radiofônicos e televisivos, além das colunas *web* – não estão alojados em plataformas próprias da Ouvidoria no Portal da EBC: parte dos produtos pode ser encontrada pela busca nas plataformas da empresa (como na *Radioagência Nacional*, na página da *TV Brasil* e na *Agência Brasil*) e outra parte está organizada em plataformas alternativas criadas nos diferentes mandatos (como no canal da Ouvidoria *Youtube*²⁶ e no *blog Ouvidoria on-line*²⁷).

Tendo esses desafios e oportunidades em mente, ombudsmen do serviço de comunicação pública já têm muitos obstáculos pela frente. No entanto, se procurarem cumprir com as atividades que lhe competem, sendo resilientes quando frustrados nas

²⁵Disponível em: <http://www.ebc.com.br/institucional/ouvidoria>, acesso em: 11 fev. 2019.

²⁶Disponível em: <https://www.youtube.com/user/ouvidoriadaebc>, acesso em: 11 fev. 2019.

²⁷Disponível em: <http://ouvidoriaebc.blogspot.com>, acesso em: 11 fev. 2019.

suas possibilidades de ação e batalhadores em prol de uma comunicação pública de qualidade, os profissionais que ocuparem esse lugar já terão contribuído de forma relevante para a construção de uma sociedade mais democrática e cidadã.

Referências

BRASIL. LEI Nº 11.652, DE 7 DE ABRIL DE 2008. **Institui os princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública explorados pelo Poder Executivo ou outorgados a entidades de sua administração indireta; autoriza o Poder Executivo a constituir a Empresa Brasil**. Brasília: [s.n.], 2008.

BRITTOS, V. C.; BROWN, M. Ombudsman de mídia: a fiscalização dos conteúdos televisivos. **Revista de Economia Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación**, v. IX, n. 3, p. 35, Set. a dez. 2007.

CRUVINEL, T. Como surgiu a Empresa Brasil de Comunicação? *In*: PAULINO, F. O.; SILVA, L. M. D. **Comunicação Pública em debate: ouvidoria e rádio**. Brasília: Universidade de Brasília, 2013. p. 27-40. Entrevista.

EBC. **Norma de Ouvidoria. NOR 104**. Ouvidoria da EBC. Brasília. 2018.

FILHO, L. L. Como surgiu a Ouvidoria da EBC? *In*: OLIVEIRA, F. O.; SILVA, L. M. D. **Comunicação Pública em debate: ouvidoria e rádio**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2013. p. 41-49. Entrevista.

FREIRE, Rita. **Entrevista Rita Freire**: depoimento [ago. 2018]. Entrevistador: Jairo Faria Guedes Coelho. Entrevista por e-mail. 2018.

LIMA, Regina. Ouvidoria da EBC. **Relatório Anual 2012**. 81 p. Brasília, 2013. Disponível em: http://www.ebc.com.br/institucional/sites/_institucional/files/relatorio_de_atividades_ouvidoria_da_ebc_-_2012_-_versao_3.pdf, acesso em 04 dez. 2018.

LIMA, Regina. Ouvidoria da EBC. **Relatório Anual – janeiro a dezembro 2013**. 72 p. Brasília, 2013a. Disponível em: http://www.ebc.com.br/institucional/sites/_institucional/files/relatorio_anual__jan_dez_2013_-3_p.pdf, acesso em 04 dez. 2018.

MACHADO, P. A Ouvidoria na Agência Brasil. *In*: PAULINO, F. O.; SILVA, L. M. D. **Comunicação Pública em debate: ouvidoria e rádio**. Brasília: Universidade de Brasília, 2013. p. 101-108.

MARQUES, Joseti. Ouvidoria da EBC. **Relatório Anual da Ouvidoria 2015**. 73 p. Brasília, 2016. Disponível em: http://www.ebc.com.br/institucional/sites/_institucional/files/atoms/files/relatorio_da_ouvidoria_-_anual_2015_-_web.pdf, acesso em 04 dez. 2018.

MARQUES, Joseti. Ouvidoria da EBC. **Relatório Anual da Ouvidoria 2017**. 122 p. Brasília, 2018. Disponível em: http://www.ebc.com.br/institucional/sites/_institucional/files/atoms/files/13_-_relatorio_da_ouvidoria_anual_2017_web.pdf, acesso em 04 dez. 2018.

OUIDORIA DA EBC. **Relatório Bimestral - março/abril 2009**. Empresa Brasil de Comunicação. Brasília. 2009.

15 a 17 de maio, 2019



PIERANTI, O. P. **A radiodifusão pública resiste:** A busca por independência no Brasil e no Leste Europeu. 1. ed. Brasília: FAC-UnB, 2018.

SEVERINO, T. N. As disputas de poder pela Empresa Brasil de Comunicação. **Atas do XXIII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sudeste**, Belo Horizonte, 7-9 junho 2018.

VALENTE, J. C. L. **A criação da TV Brasil e sua inserção no modo de regulação da televisão brasileira.** Universidade de Brasília. Brasília. 2009.

VIULA, R. G. T. **A TV de todos os santos:** o debate sobre diversidade religiosa na Empresa Brasil de Comunicação. Universidade de Brasília. Brasília, p. 105. 2014.