



II Jornada Discente de Comunicação: Pesquisa em tempo de crise

OMBUDSMAN E SERVIÇO PÚBLICO DE MÍDIA: desafios e perspectivas para a ouvidoria da ebc

Jairo Faria Guedes Coelho¹

Resumo: o artigo analisa o contexto de desenvolvimento da Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) desde o surgimento da empresa em 2008. Para isso, analisa qualitativa e quantitativamente a produção midiática e administrativa do setor em seus 10 anos de existência.

Palavras-chave: Ouvidoria; Serviço Público de Comunicação; EBC.

O trabalho centra-se no balanço das atividades realizadas pela Ouvidoria da EBC em 10 anos de atuação. A iniciativa instalou-se a partir da aprovação da lei 11.652, de 7 de abril de 2008, que cria a Empresa Brasil de Comunicação. Em seu artigo n. 20, a norma estabelece que

A EBC contará com 1 (uma) Ouvidoria, dirigida por 1 (um) Ouvidor, 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).

Com base no texto da lei, em uma década de atuação foram cumpridos quatro mandatos – Laurindo Leal Filho (2008-2010), Regina Lima (2011-2013) e Joseti Marques (2014-2016; 2016-2018) – com diferentes perfis e inseridos em distintos contextos de atuação.²

O artigo também aponta desafios e perspectivas para a Ouvidoria da EBC, tendo em vista os recentes acontecimentos que atingem a EBC, como a extinção do Conselho Curador da empresa e a possível interferência política no âmbito da nomeação de novos(as) ouvidores(as).

Os objetivos do trabalho incluem: avaliar a produção administrativa e midiática da Ouvidoria da EBC em 10 anos de atuação; identificar desafios e perspectivas para o setor em face aos aspectos estruturais e conjunturais do desenvolvimento do Serviço Público de

¹Universidade de Brasília. Orientador: Fernando Oliveira Paulino. jairofaria@gmail.com.

² O mandato da ouvidora Joseti Marques terminou em março de 2018 e até o fechamento deste texto a Ouvidoria contava com a atuação de uma ouvidora geral interina.



II Jornada Discente de Comunicação: Pesquisa em tempo de crise

Comunicação brasileiro; situar a Ouvidoria da EBC frente ao desenvolvimento de outras experiências no contexto latino e ibero-americano.

O trabalho aplica metodologia baseada na Hermenêutica da Profundidade (HP), que trabalha com a interpretação/re-interpretação da *doxa* a partir de análises discursivas e sócio-históricas que conjugam aspectos qualitativos e quantitativos relevantes nos dados. Para este caso, foram analisados: 107 relatórios publicados pela Ouvidoria da EBC entre julho de 2008 e maio de 2018; 537 produtos midiáticos (programas radiofônicos e televisivos e colunas na internet) realizados entre 2009 e 2017; entrevistas realizadas com atores relacionados com a Ouvidoria da EBC.

O artigo toma como referência autores e teorias que estudam as funções e o desenvolvimento da figura do ombudsman de mídia. Dentre eles, os conceitos de: *Media Accountability* (PRITCHARD, 2000); Deontologia da Mídia e Meios para Assegurar a Responsabilidade Social da Mídia - MARS (BERTRAND, 1999); *Ombudsman* e Ética Jornalística (FIDALGO, 2006); Crítica de Mídia (CHRISTOFOLETTI et al., 2010); Mídia-Educação (BÉVORT & BELLONI, 2009); *Ombudsman* e Serviço Público de Mídia (PAULINO & OLIVEIRA, 2014). A partir do diálogo entre ideias desses autores e dessas autoras, foi possível formar uma base teórica para a análise do caso específico da Ouvidoria da EBC.

Como resultado principal, espera-se compreender que funções e relações a Ouvidoria da EBC estabelece por meio dos discursos que produz. Tem-se, como análise preliminar que atualmente o setor estabelece o diálogo com o público, os profissionais, os gestores e outros setores da sociedade civil prioritariamente por meio de uma linguagem administrativa, mas que essas relações tiveram características diferenciadas conforme o perfil do(a) ouvidor(a) e os aspectos conjunturais a que se submete a EBC. Também é possível identificar que a atual conjuntura tem trazido riscos, desafios e diferentes perspectivas para a atuação da Ouvidoria da EBC nos próximos anos.

Referências

Anais da II Jornada Discente de Pesquisa em Comunicação, do Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Universidade de Brasília. Realizada de 15 a 17 de agosto de 2018.



II Jornada Discente de Comunicação: Pesquisa em tempo de crise

BERTRAND, Claude-Jean. **A deontologia das mídias**. Título original: La deontologie des médias. Tradução de: Maria Leonor Loureiro. Bauru: EDUSC, 1999.

BÉVORT, Evelyne; BELLONI, Maria Luiza. **Mídia-educação**: conceitos, história e perspectivas. Revista Educação & Sociedade. Campinas, vol. 30, n. 109, p. 1081-1102, set./dez. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/es/v30n109/v30n109a08.pdf>. Acesso em: 25 jul. 2018.

BRASIL. Lei n. 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 de Comunicação – EBC; altera a Lei no 5.070, de 7 de julho de 1966; e dá outras providências. **Presidência da República**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111652.htm. Acesso em: 25 jul. 2018.

CHRISTOFOLETTI, Rogério (org.). **Vitrine e vidraça**: crítica de mídia e qualidade no jornalismo. LabCom Books, 2010. Disponível em: http://www.labcom-ifp.ubi.pt/ficheiros/20101103-christofoletti_vitrine_2010.pdf. Acesso em: 25 jul. 2018.

FIDALGO, Joaquim. **O lugar da ética e da auto-regulação na identidade profissional dos jornalistas**. Tese (Doutoramento em Ciências da Comunicação). Braga: Universidade do Minho, 2006. Disponível em: https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/6011/3/JFIDALGO_2006_Tese_Doutoramento.pdf. Acesso em: 25 jul. 2018.

PAULINO, Fernando O.; OLIVEIRA, Madalena. **Ombudsman em veículos de comunicação do Brasil e de Portugal**: reflexão sobre as atividades desenvolvidas entre 1989-2013. In: Brazilian Journalism Research – Vol. 10 – Número 1. 2014. P. 64-81. Associação Brasileira de Pesquisadores em Jornalismo, 2014. Disponível em: <https://bjr.sbpjor.org.br/bjr/article/viewFile/585/534>. Acesso em: 25 jul. 2018.

PRITCHARD, David. **Holding the media accountable**: citizens, ethics and the law. Bloomington: Indiana University Press, 2000.

Anais da II Jornada Discente de Pesquisa em Comunicação, do Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Universidade de Brasília. Realizada de 15 a 17 de agosto de 2018.