

CAPÍTULO 60

“A Autorregulação no serviço público de rádio português- o caso de Provedor do Ouvinte”

Bonixe, Luis. (Superior de Educação de Portalegre, Portugal)
luís.bonixe@gmail.com

Autorregulación en el servicio público de radio de Portugal - el caso del defensor del oyente

Resumo

Ao serviço público de rádio em Portugal estão atribuídas diversas obrigações que pretendem garantir a existência de um quadro de diversidade e pluralismo na informação e programação. É, por isso, num quadro de responsabilidade dos média públicos e enquanto incentivo à auto-crítica no serviço público de rádio que deve ser inserido o Provedor do Ouvinte da rádio pública, criado em 2006. No presente artigo analisamos a prática dos provedores da rádio pública portuguesa (2006-2010), partindo dos relatórios e programas produzidos e focalizando o olhar nas competências do serviço público.

Palavras-chave: Auto-regulação, Provedor, Rádio

Resumen

Al servicio público de radio en Portugal le son atribuidas obligaciones que pretenden garantizar la existencia de diversidad y pluralismo en la información y en la programación. Por ello, el Defensor del Oyente de la radio pública, creado en 2006, debe ser inserido en este cuadro de responsabilidad de los medios de comunicación públicos e incentivo de la autocrítica en el servicio público de radio. En el presente artículo analizaremos la práctica de los dos primeros defensores de la radio pública portuguesa (2006-2010), basándonos en los informes y programas producidos y centrando la mirada en las competencias del servicio público.

Palabras clave: Autorregulación, Defensor, Radio

Abstract

Public service radio in Portugal are assigned various duties which would ensure the existence of a framework for diversity and pluralism of information and programming. It is therefore a framework of accountability of the media and public while encouraging self-criticism in public radio. Those are the aims of the Ombudsman of the Portuguese public radio, created in 2006. In this article we examine the practice of the first two Ombudsmen (2006-2010) based on the reports and programs they produced.

Keywords: Self regulation, Ombudsman, Radio

1. Introdução

Enquanto instância de auto-regulação, o provedor do ouvinte inscreve-se numa lógica de responsabilidade social dos média em geral e do serviço público em particular.

A criação de um provedor do ouvinte para a rádio pública portuguesa segue este pressuposto procurando corresponder a um desejo de debate e reflexão sobre a rádio pública

portuguesa. Representa uma estrutura de mediação entre o público e os fazedores da rádio pública.

No quadro do sector da rádio em Portugal, a rádio de serviço público não é líder de audiências, mas tem uma forte penetração através dos seus sete canais de rádio e da cada vez maior oferta ao nível do seu *website*.

Estamos, pois, perante, um universo radiofónico relevante sublinhado pelas obrigações acometidas a uma rádio de serviço público, obrigações essas contratualizadas num Contrato de Concessão assinado em 1999 entre o Estado português e a empresa pública de rádio.

O provedor do Ouvinte, instituído em 2006 na sequência da aprovação da lei correspondente, procura ser uma instância promotora de uma reflexão sobre o papel do serviço público nas suas diversas dimensões. Em quatro anos de funcionamento, os dois provedores do Ouvinte que exerceram funções receberam mais de 3500 mensagens dos ouvintes.

O presente artigo tem o objectivo de analisar, a partir dos relatórios elaborados pelos provedores, o seu modo de actuação olhando em particular para os temas sobre os quais se pronunciaram e para a reflexão produzida em torno do serviço público, em concreto no que diz respeito às matérias jornalísticas.

2. O serviço público de rádio em Portugal

O serviço público de rádio em Portugal é composto por sete canais radiofónicos: Antenas 1, 2 e 3, RDP África, Internacional, Açores e Madeira. A estes há ainda a juntar as webrádios temáticas disponíveis no site.

A rádio de serviço público encontra fundamento na própria Constituição da República Portuguesa que estipula que o Estado deve assegurar a existência de um serviço público de rádio e de televisão independente do Governo e de outros poderes. A própria Lei da Rádio também faz referência à existência de um serviço público especificando as suas orientações e fundamentos. É, no entanto, no Contrato de Concessão de Serviço Público de Radiodifusão Sonora assinado em 1999 entre a empresa à época designada por RDP (hoje RTP) e o Governo que estão estipulados os princípios genéricos do serviço público de rádio em Portugal.

Esse contrato de concessão procura, afinal, fazer corresponder os fundamentos da noção de serviço público dos média que vigora internacionalmente, em matérias como o pluralismo, igualdade ou independência (UNESCO, 2001).

No caso português, o contrato de concessão estipula que o serviço público de rádio tem por objecto proporcionar à comunidade bens ou serviços que se têm por essenciais e que é suposto não poderem ser prestados através da iniciativa privada e dos mecanismos do mercado.

Assim, o serviço público de radiodifusão português deve ser uma referência, elevar a qualidade dos produtos radiofónicos, garantir o pluralismo, rigor e imparcialidade da informação, ser um factor de coesão social, combater formas de exclusão e divulgar a criação artística e cultural portuguesa.

A questão da independência perante os poderes políticos ou outros, a garantia de acesso dos cidadãos à cultura e à informação tratada com rigor são elementos que trespassam todo o contrato de concessão assinado por um período de 15 anos.

3. A função dos provedores

A figura do provedor apresenta-se como uma forma de auto-regulação dos meios de comunicação social e nesse sentido significa uma estratégia de credibilidade no seio dos média.

A sua função é a de receber e pronunciar-se sobre as queixas ou comentários dos leitores/ouvintes/telespectadores acerca do trabalho que é produzido no órgão de comunicação social.

A forma de actuação do provedor (também chamado de *ombudsman*, *mediateur* ou *defensor*) é diversificada, mas quase todos actuam à posteriori, ou seja, após publicação ou difusão da mensagem que originou a queixa ou comentário. Os provedores possuem, em regra, uma coluna ou programa onde são expostos os argumentos do leitor, dos profissionais visados e o parecer do provedor, mas em alguns casos como a Rádio-Canadá, o provedor não tem programa e actua como uma segunda instância, à qual se pode recorrer caso a queixa inicial não tenha o desfecho desejado pelo queixoso (GIBERT, R. 2005: p.44).

Diversos autores têm-se debruçado sobre o papel exercido pelos provedores no campo dos média. BERTRAND, C-J. (2002) considera que o *ombudsman* pode ser um dos MARS (Meios para assegurar a responsabilidade social dos média) mais eficazes na medida em que é fácil de nomear e normalmente emerge de entre os seus pares. Diz-nos o autor:

Ele abre uma porta ao público, demonstra-lhe que as suas críticas têm valor. As vantagens do mediador em relação aos conselhos de imprensa são a facilidade de acesso e a reacção rápida. A sua maior dificuldade é não poder aparecer nem como advogado do jornal nem como porta-voz dos utentes, com vista à preservação da sua eficácia (BERTRAND, C-J. 2002: p.105)

MESQUITA, M. (1998: p.16) esquematizou sete níveis de actuação do *ombudsman* de imprensa: a) Função crítica e simbólica; na medida em que discute o jornal nas suas próprias páginas, prolongando no espaço público o debate sobre decisões editoriais; b) Função mediadora; ao estabelecer uma ponte com os leitores, atendendo às reclamações e respondendo às críticas; c) Função correctiva; quando rectifica matérias tratadas de forma inverídica, inexacta e incompleta, mobilizando nalguns casos a opinião de peritos; d) Função persuasiva; na medida em que recomenda às hierarquias do jornal a adopção de medidas destinadas a reparar actos lesivos dos direitos dos leitores; e) Função pedagógica; ao explicar os mecanismos de produção jornalística; f) Função dissuasiva; uma vez que com a sua crítica pode influenciar o comportamento tanto de editores como dos jornalistas; g) Função cívica ao promover o debate sobre diversos temas.

O provedor da rádio e televisão do serviço francês da Radio-Canadá refere que a *“presença de um provedor numa empresa de Imprensa influencia simultaneamente os jornalistas e a direcção de uma maneira que faz melhorar a equidade e a exactidão”*. (GILBERT, R. 2005: p. 49).

O provedor é, normalmente, uma personalidade ligada ao meio o que lhe confere credibilidade e legitimidade na sua acção, facilitando a sua aceitação por parte dos seus

pares. Por regra, e enquanto mecanismo de auto-regulação, é o órgão de comunicação social que tem a iniciativa de criar essa instância no seu seio, contudo há exemplos em que a sua criação está estipulada na lei, como acontece no caso da rádio e da televisão públicas portuguesas, como adiante veremos.

4. Os provedores dos média em Portugal

Em Portugal não existe uma grande tradição no que diz respeito à adopção de provedores no sector dos média. Desde a primeira experiência, menos de uma dezena de órgãos de comunicação social adoptaram esta figura, sendo que a esmagadora maioria são jornais.

O primeiro provedor dos média em Portugal foi David Borges no jornal desportivo Record, em 1992. Mário Mesquita, ex-director do Diário de Notícias foi, em 1997, o primeiro provedor daquele jornal. Seguiu-se, no mesmo ano o jornal Público que escolheu Jorge Wemans, também ele um jornalista desde sempre ligado àquele periódico.

Estes primeiros anos de implementação foram pretexto para o aparecimento de algumas resistências à própria actuação do provedor, visto por alguns profissionais como uma ameaça à sua credibilidade junto dos leitores, na medida em que uma das suas funções é precisamente a de tornar públicas críticas aos trabalhos jornalísticos publicados.

As resistências, e até certo modo, a dificuldade inicial em aceitar as funções de um provedor ficam claras a partir daquilo que Mário Mesquita escreveu na sua última crónica enquanto *ombudsman* do Diário de Notícias:

(...) ao fim de 52 semanas de presença nestas páginas, nem um só jornalista da casa – à excepção do próprio director – reconheceu ter escrito uma frase menos feliz, um título pouco rigoroso ou efectuada uma investigação insuficientemente aprofundada. (MESQUITA, M. 1996: p.39)

Em Portugal, para além dos já referidos Record, Público e Diário de Notícias, também o Jornal de Notícias e o jornal online Setúbal na Rede adoptaram provedores. Só em 2006, o *ombudsman* chegou ao audiovisual português. O primeiro a assumir o cargo foi António Dias de Almeida em Fevereiro de 2006 na rádio Altitude, uma emissora local da Guarda, cidade no interior de Portugal. Nesse mesmo ano foi aprovada na Assembleia da República a Lei 2/2006 de 14 de Fevereiro que criou a figura dos provedores na rádio e na televisão públicas portuguesas. O primeiro provedor da rádio pública portuguesa foi José Nuno Martins em Abril de 2006.

5. O provedor da rádio de serviço público

O processo de nomeação do provedor da rádio pública está expresso na letra da lei 2/2006 de 14 de Fevereiro que cria a figura do provedor no audiovisual público português.

De acordo com o artigo 23º, o provedor “*é designado de entre pessoas de reconhecido mérito profissional, credibilidade e integridade pessoal, cuja actividade nos últimos cinco anos tenha sido exercida na área da comunicação*”. A personalidade é indigitada pelo Conselho de Administração da Rádio e da Televisão de Portugal que fica sujeita ao parecer vinculativo do Conselho de Opinião da rádio pública.

O provedor é nomeado por um período de dois anos e só pode ser renovado uma única vez. Apesar de ter sido designado pela administração da empresa, o provedor goza de “*independência face aos órgãos e estruturas da concessionária do serviço público de rádio e de televisão e respectivos operadores*”, tal como se lê no artigo 23º da lei.

Assim como na tradição da imprensa, as competências do provedor da rádio prendem-se com a avaliação das queixas e/ou sugestões recebidas por parte dos ouvintes.

Recorrendo uma vez mais à lei 2/2006 que cria a figura do provedor do ouvinte na rádio pública portuguesa, constatamos que o *ombudsman* deve “*produzir pareceres sobre as queixas e sugestões recebidas, dirigindo-as aos órgãos de administração e aos demais responsáveis visados*”. Compete ainda ao provedor “*indagar e formular conclusões sobre os critérios adoptados e os métodos utilizados na elaboração e apresentação da programação e da informação*”.

Do questionamento levado a cabo pelo provedor junto de quem se queixa, de quem é alvo das queixas e de quem tem responsabilidade sobre os conteúdos em causa, resulta um parecer emitido no programa, no caso português gravado previamente, que vai para o ar semanalmente nas várias estações da rádio pública.

Nem todas as queixas dos ouvintes chegam ao programa do Provedor. Algumas merecem apenas uma resposta através de mail ou carta. O provedor adopta, assim, um procedimento misto: tratamento de queixas em antena ou resposta directa aos ouvintes.

Ao provedor da rádio pública compete, por fim, elaborar um relatório anual de actividade e submetê-lo à apreciação da Entidade Reguladora da Comunicação.

José Nuno Martins, um profissional de décadas na rádio portuguesa foi o escolhido para primeiro provedor da rádio pública portuguesa. Trata-se de alguém com uma vasta experiência no campo radiofónico em Portugal sobretudo nas áreas da programação e produção de programas. José Nuno Martins exerceu o cargo durante dois anos (2006-2008), período a que se seguiu Adelino Gomes.

Este jornalista goza igualmente de grande reputação não apenas na rádio pública portuguesa, onde chegou a ser director de informação, mas no jornalismo em geral. Adelino Gomes esteve no cargo de provedor da rádio pública portuguesa apenas um mandato (2008-2010).

Depois de Adelino Gomes, iniciou funções em 2010 Mário Figueiredo. Trata-se, tal como os seus antecessores, de um profissional com larga experiência na rádio em Portugal. Mário Figueiredo tem também passagens pela televisão e pelo ensino universitário.

6. Metodologia

O estudo que levámos a efeito na presente comunicação pretende analisar o modo de actuação dos dois primeiros provedores da rádio pública portuguesa (José Nuno Martins e Adelino Gomes) identificando os principais temas sobre os quais se debruçaram, os pareceres que emitiram e os modelos de actuação enquanto mecanismos de auto-regulação. Como veremos, a acção dos provedores da rádio pública é transversal a várias áreas, mas o presente artigo olha em particular para a acção do provedor sobre os conteúdos jornalísticos.

A linha teórica que seguimos pretendeu cruzar o conceito de serviço público com o papel dos provedores enquanto figuras de auto-regulação dos média, olhando em concreto para a especificidade dessas funções num serviço público de rádio.

Procedemos a uma análise do conteúdo dos quatro relatórios de actividade dos dois primeiros provedores da rádio pública portuguesa. Cada um dos provedores produziu dois relatórios: um respeitante à actividade produzida no primeiro ano de mandato e outro no final de actividade. A análise incidiu sobre o modo de actuação do provedor olhando em particular para as matérias do foro informativo sobre as quais os provedores se pronunciaram. Essa análise foi, sempre que necessário, complementada com a audição de programas “Em Nome do Ouvinte” com o objectivo de detalhar o objecto de estudo.

7. A acÇÃO do provedor – análise dos relatórios de actividade

7.1. Os temas de actuação – um provedor de largo espectro

O modelo de actuação dos provedores da rádio pública portuguesa não está circunscrito a uma acção sobre uma única área. Não estamos a falar de um *defensor* para a informação ou para o entretenimento. A opção portuguesa aponta para um modelo de largo espectro que engloba todas as áreas de uma rádio: desde os conteúdos de informação ao entretenimento, do uso da língua portuguesa às questões do foro técnico.

Também não falamos de um provedor para um único canal do serviço público de rádio. Efectivamente, estamos perante uma actuação que vai desde o principal canal de serviço público (Antena 1) aos canais regionais (Açores e Madeira), englobando os sete canais de rádio e ainda a Internet.

Do desporto à economia, passando pelas opções musicais, questões de natureza técnica e tecnológica e o uso da língua portuguesa são algumas das áreas abordadas em quatro anos de exercício desta instância de auto-regulação.

As questões relacionadas com a programação de entretenimento da rádio pública dominaram claramente a acção de ambos os provedores. A informação jornalística é, por isso, minoritária no conjunto de queixas recebidas pelos dois *ombudsmen* cuja acção analisamos.

No quadro de largo espectro de actuação temática a que já nos referimos, sublinhamos as matérias que têm a ver com as opções musicais da rádio de serviço público. Ambos os provedores que aqui analisamos discutiram abundantemente a pertinência de uma *playlist* na rádio pública portuguesa. Tanto José Nuno Martins como Adelino Gomes dedicaram vários programas a tratar do assunto convocando vários especialistas para a sua abordagem.

O fim de programas considerados de excelência pelos próprios provedores, como foi o caso do “Lugar ao Sul” mereceu também um sublinhado especial por parte dos provedores. Adelino Gomes escreveu no seu relatório final o seguinte: “*O inimaginável aconteceu. O melhor programa, a jóia da coroa radiofónica do serviço público de radiodifusão sonora em Portugal terminou no Verão passado. Assim, abruptamente*” (GOMES, A. 2010: p.19). Também José Nuno Martins se referiu a este mesmo programa como um dos sinais de excelência do serviço público de rádio em Portugal (MARTINS, J. 2007: p.100).

Os provedores sublinharam também vários aspectos relacionados com o universo da rádio pública em Portugal. Por um lado, a linha de programação da rádio Antena 3, emissora destinada a um público mais jovem, e a mudança de estilo verificado na Antena 2.

Foi em particular o primeiro provedor, José Nuno Martins, quem mais se referiu a ambos os temas. Relativamente à programação da Antena 3, o provedor refere o seguinte no seu relatório final:

(...) esta Emissora estaria a apresentar uma Programação redutora, apenas dirigida a um círculo fechado de consumidores – de resto muito dedicados e proactivos – afastando-se dos princípios que estão consignados e contratualizados. (MARTINS, J. 2008: p.33).

A estas matérias, acrescentamos ainda questões estruturais da própria empresa de rádio pública portuguesa como foi o caso da integração debaixo da mesma sigla da televisão pública, que retiraria protagonismo à rádio. O estilo e estética dos profissionais da emissora pública ou as questões de recepção do sinal de rádio foram outras abordagens que ajudam a perceber o largo espectro de actuação dos provedores da rádio pública portuguesa.

7.2. O jornalismo do serviço público

As mensagens dos ouvintes que chegaram aos provedores sobre questões jornalísticas foram nos primeiros quatro anos de implementação desta instância na rádio pública portuguesa em menor número se comparadas com as que versavam sobre matérias da programação radiofónica. Mesmo assim, como nota o provedor Adelino Gomes, houve um ligeiro aumento durante o seu mandato, em relação ao seu antecessor (GOMES, A. 2010: p.54).

Os critérios jornalísticos utilizados pelos jornalistas, a pluralidade e diversidade dos comentadores nos espaços de opinião da rádio e a participação dos ouvintes em programas de *phone-in* foram os principais itens de análise do provedor no que diz respeito aos conteúdos da informação.

Os critérios de selecção das notícias, bem como o seu alinhamento detiveram os provedores durante alguns dos programas. No seu relatório final, Adelino Gomes escreveu o seguinte: "*O alinhamento dos noticiários e a qualidade da informação em geral estão no centro de quase metade das mensagens recebidas nesta área temática*" (GOMES, A. 2010: p.42).

Bem mais incisivo, José Nuno Martins criticava no seu relatório final de actividade aquilo que a seu ver o jornalismo na rádio pública portuguesa veiculava: Mas, para além da espuma dos dias em que a agenda complexa é cumprida com eficácia, não é muito habitual que o Jornalismo da Rádio Pública perscrute as grandes causas, os movimentos mais profundos da sociedade portuguesa ou, ainda menos, de modo sistemático, as realidades mais amplas do incomensurável mundo, em investigações e pesquisas ou mesmo em reportagens isoladas. Os Ouvintes ainda hoje *não sabem* pela Rádio Pública, por exemplo, que nova China é essa que aí vem (com Jogos Olímpicos à porta); onde ficam e como nos constroem (ou como se nos abrem) a nova Índia, os países da nova Europa, a Leste, os novos países dos Urais. Que nova Angola é essa que afinal, está de regresso? Ou mesmo que *remoto* Brasil é esse, novo-rico do petróleo... (MARTINS, J. 2008: p.45).

O equilíbrio da programação informativa e o peso que deve ter na grelha da rádio de serviço público foi o tema de fundo no qual os provedores enquadraram a presença da informação desportiva. Os ouvintes queixaram-se por diversas vezes que uma rádio de serviço público não deveria conceder tanto do seu tempo de emissão para o desporto, em particular o futebol. Questão sensível e que motivou vários programas do Provedor.

Adelino Gomes posicionou-se sobretudo relativamente à supressão dos noticiários à hora certa quando a rádio emitia relatos de futebol:

(...) o principal canal da rádio pública portuguesa não pode entregar ao futebol, várias vezes por semana, longas horas de emissão (algumas tardes/noites desportivas chegam a ter 10-horas-10!...) durante as quais a informação é só oferecida nos intervalos dos jogos aos seus ouvintes. (GOMES, A. 2010: p.34)

O provedor demonstrou também ser uma instância de debate que resulta da subjectividade das suas interpretações que bebem nas convicções e experiência que cada personalidade tem sobre o que deve ser o papel dos média e da rádio de serviço público em particular.

O debate gerado em torno do programa com participação dos ouvintes, Antena Aberta, é, do nosso ponto de vista, um bom exemplo do que acabámos de dizer. Em ambos os mandatos, o programa gerou diversas mensagens dos ouvintes, mas que tiveram respostas distintas dos dois provedores.

José Nuno Martins questionou o que considerou ser a imprecisão e falta de rigor jornalístico de um programa com estas características. Para o primeiro *ombudsman* da rádio pública portuguesa “*o todo caótico não me parece consentâneo com os planos de credibilidade, idoneidade e fiabilidade que devem caracterizar os Programas da Rádio Pública*” (MARTINS, J. 2008: p.370).

Visão totalmente diferente teve Adelino Gomes que considerou este tipo de programas como *o perfeito exemplo de «empowerment» da cidadania propiciado pela rádio e cuja manutenção (com as ressalvas óbvias em relação a vulnerabilidades conhecidas mas evitáveis do modelo) eu defenderia com grande convicção.* (GOMES, A. 2009: p. 69)

No campo do jornalismo, destacamos ainda as questões relacionadas com a imparcialidade e credibilidade da informação e dos jornalistas. Um desses momentos foi referido a propósito da presença de uma jornalista na edição dos principais noticiários da rádio, depois de ter escrito um livro sobre o Primeiro-Ministro de Portugal.

7.3. Que rádio plural?

As questões do pluralismo perpassam o contrato de concessão de serviço público da rádio em Portugal, dele constando em várias cláusulas. O pluralismo é assim visto como um dos valores mais importante no contexto da rádio pública.

A abordagem visa sobretudo a preocupação do serviço público de rádio ser o garante da expressão das várias formas e correntes de opinião, contribuindo deste modo para a não exclusão de grupos, mesmo que minoritários.

Os provedores da rádio pública sublinham por diversas vezes esse desígnio como uma das mais importantes funções do cargo que ocupam. Por diversas vezes, o pluralismo

na informação do serviço público de rádio é invocado enquanto imperativo ético da prática jornalística e dispositivo normativo constante de documentação diversa que regula ou autorregula o serviço público dos média.

Da análise exploratória que efectuámos aos relatórios dos provedores, constatamos a preocupação em garantir que a rádio pública seja um espaço para o confronto de várias vozes. Deste modo, em particular o provedor Adelino Gomes, sublinhou este aspecto no excerto que citamos:

Secundando a opinião do ouvinte Jaime Menezes e de outros ouvintes que se pronunciaram recentemente sobre este problema, disse a João Barreiros que sinto também no painel de comentadores da RDP a ausência de outras vozes críticas. Embora minoritárias, no plano eleitoral ou mesmo na sociedade, elas são essenciais também em democracia como modo de enriquecimento do espaço de debate público. (GOMES, A. 2009: p. 57)

Esta questão foi motivada por correspondência dos ouvintes que se queixavam da falta de pluralidade da empresa pública de rádio no que diz respeito à escolha dos seus comentadores, em particular da área política. Um momento concreto que exemplifica esta situação ocorreu com o espaço Conselho Superior, um programa de comentário político e no qual não estariam representadas as principais forças político-partidárias em Portugal (GOMES, A. 2010: p.55).

Num outro âmbito, a questão do pluralismo motivou também um parecer do Provedor Adelino Gomes relativamente ao tratamento jornalístico da rádio pública durante as campanhas eleitorais. Do parecer emitido no programa de 16 de Outubro de 2009 extraímos o seguinte excerto:

Mas os jornais, as rádios e as televisões – privadas e públicas – dão todo o tempo aos concorrentes que pertencem à primeira divisão; e muito menos tempo, nalguns casos praticamente nenhum, aos partidos mais pequenos ou que acabaram de chegar à cena política. (GOMES, A. 2010: p.30)

As questões relacionadas com o pluralismo tiveram sobretudo um enquadramento ao nível da representatividade política nas emissões da rádio pública. Uma perspectiva minimalista e que deixa de fora um alargado leque de grupos sociais e culturais da sociedade portuguesa cuja presença nos espaços de informação da rádio de serviço público não é constante e que também não foi objecto aprofundado nos relatórios dos provedores aqui analisados.

7.4. A principal questão: Que papel para o serviço público de rádio?

O próprio conceito de serviço público de rádio é um tema central da acção dos provedores da rádio pública portuguesa. Do ponto de vista da sua actuação, o conceito de serviço público assumiu um papel de orientador para as decisões ou pareceres dos provedores.

O Contrato de Concessão do Serviço Público de Radiodifusão, embora nem sempre invocado nas decisões dos provedores, serviu de terreno teórico e modelador das questões levantadas ou respondidas pelos *ombudsmen*.

Deve-se no entanto sublinhar que o conceito de Serviço Público foi aqui invocado na sua versão mais lata, queremos com isto dizer que não se circunscreveu à utilização meramente das disposições normativas constantes do Contrato de Concessão.

A centralidade do conceito de Serviço Público conduziu as decisões e reflexões dos provedores. Adelino Gomes no seu primeiro relatório refere o seguinte em relação aos objectivos do provedor:

(...) proporcionar, de forma adequada, ao maior número de cidadãos, a escuta regular de um programa em que o provedor dê voz aos ouvintes e emita as suas reflexões sobre o modo como o serviço público de radiodifusão está a ser cumprido pela concessionária e respectivos funcionários. (GOMES, A. 2009: p.51)

Por outro lado, os próprios provedores encontraram nas funções que desempenharam um espaço para eles próprios criarem, de certa forma, alguma doutrina em matéria de serviço público de rádio. Mais do que apenas reflectindo, sugeriram novos enquadramentos e normas para o conceito.

A este respeito, José Nuno Martins escreveu o seguinte em relação ao contrato de concessão:

(...) está desactualizado e ainda não contém, por exemplo, qualquer referência à complementaridade ou suplência, das plataformas de acesso ou descarga de emissões através da Rede informática mundial, ou ainda à figura do Provedor do Ouvinte. (..) Não consagra a criação de qualquer Livro de Estilo; não impõe índices de desempenho, nem é suficientemente preciso quanto ao cumprimento de modelos específicos para o consistente conhecimento, a divulgação, o desempenho especificamente radiofónico e a defesa e expansão da Língua Portuguesa. (MARTINS, J. 2008: p 524).

Para os provedores é claro que deve haver uma distinção entre o que deve ser o serviço público e um serviço comercial na rádio portuguesa., conforme se percebe a partir do seguinte excerto:

Posso ter mantido um registo de exigência porventura muito rigoroso, mas conheço e respeito sinceramente, os níveis de seriedade que, de modo geral, caracterizam este Serviço Público, por contraponto aos *truques* comunicacionais que moldam a actividade das Rádios privadas e com os quais aquele jamais deve concordar. (MARTINS, J. 2008: p. 5).

8. Conclusão

No que diz respeito à acção do provedor, verificámos que corresponde às principais funções que, de um modo geral, são seguidas por outros *ombudsmen*. O provedor da rádio de serviço público em Portugal actua *à posteriori*, tem um programa semanal (neste caso gravado previamente), funciona como uma estrutura de mediação entre o público e os responsáveis pela rádio, emite pareceres, recomendações e convoca especialistas para analisar alguns temas. A sua acção é, regra geral, motivada pelos comentários dos ouvintes, mas tem autonomia para tratar determinados temas que não foram objecto de mensagem. Nessa medida, com as escolhas que faz, sinaliza aspectos da rádio pública sobre os quais se deve reflectir.

O modelo adoptado em Portugal, como referimos, não seguiu os exemplos francês ou canadiano em que os provedores se debruçam unicamente sobre uma área da

programação. Pelo contrário, o provedor da rádio de serviço público em Portugal exerce as suas funções num largo espectro temático e de canais de rádio. Olhamos para esta aposta como potenciadora de dois cenários. Em primeiro lugar, proporciona um debate junto da opinião pública sobre um conjunto diversificado de matérias que, afinal de contas, fazem parte de uma rádio de serviço público. Contudo, por outro lado, dispersa essas mesmas temáticas com a agravante do programa do provedor ser emitido com os mesmos conteúdos nas diversas estações da empresa radiofónica de serviço público. Ou seja, as mesmas matérias são emitidas e tratadas no programa que passa nas diferentes rádios e como tal dirigindo-se a públicos completamente distintos.

Quando se fala em provedores dos média há sempre uma questão que permanece: em que medida a acção do provedor serve para a melhoria da qualidade do serviço que é transmitido? Ou, em que medida serve para a mudança de práticas? Outros provedores e estudos têm concordado que essa capacidade é limitada (BERNIER & MF & ROMEYER H., 2006: p.7; SHEPARD, A. 2010). Efectivamente, nos casos que aqui analisámos, o provedor funciona sobretudo como uma instância promotora de debate e reflexão criando ele próprio doutrina ao emitir nos seus relatórios interpretações sobre o que deve e não deve fazer parte de uma rádio de serviço público em Portugal.

Representa, neste âmbito, um útil instrumento de compreensão da rádio pública portuguesa tendo em conta a escassez de reflexão académica produzida sobre a rádio em Portugal.

Bibliografia

BERNIER, M-F, & ROMEYER, H. (2006) “France 2 et Radio-Canada : deux conceptions de la médiation”. In: http://w3.ugrenoble3.fr/les_enjeux/2005/Romeyer-Bernier/be-ro.pdf (Acedido em 2 de Fevereiro de 2006)

BERTRAND, C-J. (2002), *A Deontologia dos Média*. Minerva: Coimbra.

BONIXE, L. (2000), “O Ombudsman de Televisão – uma estratégia de credibilidade”, *Observatório*, 2: 55-65.

Contrato de Concessão do Serviço Público de Radiodifusão Sonora (1999). RDP

DVORKIN, J. (2006) *Dear Listeners: Thanks and Farewell*. In <http://www.npr.org/templates/story/story.php?storyId=5495702> (Acedido em 21 de Junho de 2006).

EPELBAUM, D. (2005), “França – O Provedor de Televisão”. In, ABRANTES, J.C. (Coord.), *A Construção do Olhar*. Livros Horizonte: Lisboa. pp.29-38.

EVERS, H. et. al. (2010). “The News Ombudsman - Watchdog or decoy?”. In: <http://newsombudsmen.org/blog/the-news-ombudsman-watchdog-or-decoy> (Acedido em 21 de Abril de 2010).

GILBERT, R. (2005), “A Relação do Telespectador com a Televisão: A Função do Provedor – A experiência de Radio-Canada”. In, ABRANTES, J.C. (Coord.), *A Construção do Olhar*. Livros Horizonte: Lisboa. pp. 39-50.

GOMES, A. (2009). *Relatório do Provedor do Ouvinte – 2008*.

GOMES, A. (2010). *Relatório Final de actividade do provedor do ouvinte 2008-2010*. Lei 2/2006. Cria o Provedor do Ouvinte e o Provedor do Telespectador nos serviços públicos de rádio e de televisão.

MARRIMOW, B. (2006). *A Daunting Challenge Awaits NPR Ombudsman*. In <http://www.npr.org/templates/story/story.php?storyId=6407772>. (Acedido em 1 de Novembro de 2006).

MARTINS, J. (2007). *Relatório de Actividade do provedor do Ouvinte da RDP para o ano 2006*.

MARTINS, J. (2008). *Relatório final de actividade do Provedor do Ouvinte do Serviço Público de Radiodifusão Sonora 2006-2008*.

MESQUITA, M. (1998), *O Jornalismo em Análise*. Minerva: Coimbra.

OLIVEIRA, M. (2006). “O Provedor nos operadores públicos de rádio e de televisão: para um padrão de referência”. pp: 61-65. In PINTO, M & FIGALDO J. (Coord.), *Anuário 2006 – A comunicação e os média em análise*. Centro de Estudos Comunicação e Sociedade: Universidade do Minho.

RDP (1999) Contrato de Concessão de Serviço Público de Radiodifusão Sonora

SHEPARD, A. (2010) *NPR Changes Abortion Language*. In http://www.npr.org/blogs/ombudsman/2010/03/npr_changes_abortion_language.html?sc=nl&cc=omb--20100325. (Acedido em 5 de Abril de 2010).

UNESCO (2002) “A radiotelevisão pública. Porquê? Como?” In, *Observatório*, 6: 51-66.

WEMANS, J. (1999). *O Público em público – As colunas do provedor do leitor*. Minerva: Coimbra.