

Comunicação pública / serviço público: escrutinar e debater para um uso crítico

PROVEDORES DO OUVINTE E DO TELESPECTADOR / OUVIDORIA

Madalena Oliveira



CECS
centro de estudos
de comunicação
e sociedade

Provedores do ouvinte e do telespectador

Função equivalente à dos sistemas de Ouvidoria no Brasil

Ouvidor »» aquele que **OUVE** o público

Provedor »» aquele que **provê, fornece, providencia** informação sobre...

Na mídia...

ouvidor / provedor »» aquele que promove, na relação entre o público e a empresa, o debate, o escrutínio, a autoavaliação.

Problema: confusão entre operação de charme e genuíno exercício meta-analítico.

Provedores do ouvinte e do telespectador

Instituído por lei em 2006, como obrigação da empresa concessionária de serviço público [Lei 2/ 2006, de 14 de fevereiro]

Tem por base a convicção de que a atividade dos provedores dos públicos é um dos “fatores de promoção de uma cultura de responsabilidade social, diálogo com as audiências, reflexividade crítica, profissional e empresarial” (Augusto Santos Silva, ministro da tutela da comunicação naquela época)

Aprovada por praticamente todos os deputados na Assembleia da República.

No caso português, são um exclusivo do serviço público de mídia.

Provedores do ouvinte e do telespectador

surgem da expectativa de um maior e melhor escrutínio público da informação e da programação difundidas pelos operadores públicos

tornam sistemática a atividade crítica relativamente à atuação da mídia audiovisual, discutindo regularmente o próprio sentido do serviço público

têm um estatuto de independência tanto relativamente à administração das empresas como relativamente ao governo

São encarados como um sinal de que o serviço público deve constituir um padrão de referência para os operadores privados

Provedores do ouvinte e do telespectador

MISSÃO

- Representar e defender as perspetivas dos ouvintes e dos telespectadores
- Acentuar a fiabilidade do Serviço Público e promover a credibilidade e a boa imagem de todos os seus profissionais
- Estimular o cumprimento da ética profissional e dos códigos deontológicos
- Contribuir para uma cultura de autocritica e de prevenção de eventuais atitudes corporativistas no interior das Empresas, mas também por parte dos cidadãos a quem representam.

Provedores do ouvinte e do telespectador

Função pedagógica e de formação do cidadão como consumidor de rádio e televisão »» especialmente visível nos dois programas produzidos pelos provedores e emitidos pelos operadores



Em nome do ouvinte
(para todas as emissoras de rádio do operador de serviço público)



Voz do Cidadão
(para todos os canais de TV do operador de serviço público)

Sistema perfeito ou suficiente?

NO CASO PORTUGUÊS, **AINDA NÃO**



- Reduzida participação do público
- Pouca visibilidade dos programas na grade de programação
- Insuficiente conhecimento sobre este instrumento
- Risco de funcionamento meramente administrativo (apenas para cumprir a lei)

Desafios

- Ampliar o impacto do programa
- Produzir estudos em profundidade que permitam assessorar os administradores das empresas de serviço público
- Estimular uma atuação mais interventiva do provedor
- Tornar visíveis as **singularidades** do serviço público de mídia audiovisual

Madalena Oliveira
madalena.oliveira@ics.uminho.pt



CECS
centro de estudos
de comunicação
e sociedade