



A opinião como direito humano: a experiência da Ouvidoria da EBC¹

GT18: Ética, Liberdade de Expressão e Direito à Comunicação

Regina Lúcia Alves de Lima²

Dilermando Gadelha de Vasconcelos Neto³

Antonio Carlos Fausto da Silva Junior⁴

Universidade Federal do Pará – Pará - Brasil

Resumo

O trabalho que segue propõe uma análise do papel da opinião das audiências como ponto central para a constituição dos produtos midiáticos em veículos de comunicação pública. A partir do exemplo da Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), buscamos mostrar como, em diversas instâncias de sua atuação (programas O Público na TV, Rádio em Debate; Coluna da Ouvidoria; audiências públicas sobre a programação da EBC; e atendimento de demandas do público) , a Ouvidoria explicita esses processos dialógicos e convoca a presença de seu público para a constituição da programação da EBC. Partimos de uma concepção de comunicação pública como ferramenta para constituição de fóruns de discussão de temas concernentes à sociedade e também como

¹ Trabalho apresentado no GT Ética, Liberdade de Expressão e Direito à Comunicação, no XII Congresso da Alaic, em 2014.

² Doutora em Comunicação e Cultura pela UFRJ. Professora do Programa de Pós-Graduação Comunicação, Cultura e Amazônia da Universidade Federal do Pará (UFPA) e, entre 2011 e 2013, ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC). E-mail: rebacana@gmail.com.

³ Mestrando em Ciências da Comunicação pelo Programa de Pós-Graduação Comunicação, Cultura e Amazônia da Universidade Federal do Pará (UFPA). E-mail: dilermandogadelha@gmail.com

⁴ Mestrando em Ciências da Comunicação pelo Programa de Pós-Graduação Comunicação, Cultura e Amazônia da Universidade Federal do Pará (UFPA). E-mail: antoniofaustojr@gmail.com.



instância para a criação de um espaço público, com vias ao fortalecimento da cidadania. Como aporte teórico para a realização do proposto estudo, utilizamos os escritos sobre dialogismo de Bakhtin (1995, 2011), e as contribuições de Braga (2012a, 2012b) e França (2001, 2003) sobre as transformações históricas e teóricas dos estudos em comunicação.

Palavras-chave: Comunicação pública; dialogismo; circularidade; Ouvidoria; EBC.

Introdução

É muito comum ouvir falar da comunicação como direito humano. Mas a comunicação já é um direito básico e, em nossa cotidianidade, não só está garantida, como também é inalienável. Aliás, tudo no mundo é passível de comunicar. Agora, estar nos meios de comunicação, falar nos meios de comunicação ou mesmo opinar sobre os conteúdos ofertados pelos meios de comunicação é uma discussão de outra natureza.

Este artigo tem como objetivo mostrar, a partir da experiência da Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), o papel das ouvidorias como instituições de fomento do acesso à opinião e também de reverberação dessa opinião, garantindo espaço àquelas vozes dissonantes, que buscam o diferente ao criticarem e elogiarem.

Nossa hipótese é a de que a comunicação, vista aqui do ponto de vista midiático, transforma-se no pretendido exercício de cidadania por meio da opinião. Neste sentido, as ouvidorias devem trabalhar para transformar o direito de falar em opinião qualificada, naquilo que chamamos de direito humano. É aqui que as ouvidorias cumprem sua função: de acesso às opiniões, sem as quais o que temos é a ilusão de um grande consenso.

O referencial teórico básico utilizado para o desenvolvimento deste artigo é perspectiva bakhtiniana de que o sentido não é uma imposição horizontal, mas, sim, o resultado de um processo dialógico (BAKHTIN 1995, 2011).

Oriundas dos estudos acerca da linguagem, as categorias teórico-analíticas disponibilizadas por Bakhtin (1995, 2011) permitem também perceber o processo comunicativo como um processo intersubjetivo, destacando o receptor – o outro – também como sujeito constitutivo, portador de opinião. Mesmo o processo comunicativo midiático.

É nessa perspectiva que trabalha, por exemplo, Vera França (2001). A autora busca pensar a comunicação fora do que ela chama de “paradigma clássico”, que trabalha de acordo com o esquema emissor-mensagem-receptor, e propõe a comunicação como, de fato, um processo de interação entre sujeitos imersos em ações recíprocas de produção e interpretação de sentidos (FRANÇA, 2001).

França parte, principalmente, dos escritos pragmatistas, que encaram a comunicação como um processo eminentemente interativo e que também serão utilizados como referencial no embasamento teórico do presente trabalho.

Alguns caminhos teóricos para a compreensão da nossa hipótese:

Pensar o processo comunicativo, a partir de seu marco inicial com a escola funcionalista, na década de 1940, tem sido pensar um processo eminentemente transmissivo. Tendo como base teórica o modelo de comunicação criado pelo pesquisador americano Claude Shannon, tal perspectiva deixa de lado tanto o caráter semiótico das mensagens,



quanto as possibilidades de retroação da ação comunicativa (WINKIN, 1998).

De acordo com Winkin (1998), o modelo de Shannon pode ser resumido no já conhecido axioma da comunicação: um emissor que transmite, por meio de um canal, uma mensagem a um receptor. Tal modelo, calcado nas experiências de Shannon como pesquisador da Bell Telephones, é chamado por Winkin (1998) de telegráfico, pois foi baseado no exemplo disponibilizado por essa mídia.

O modelo telegráfico da comunicação fez sucesso nas décadas subsequentes, sendo utilizado nas mais diversas pesquisas, principalmente nas americanas, que buscavam pensar os efeitos causados pelos produtos midiáticos nas audiências.

Tais pesquisas, deve-se notar, eram, em grande parte, financiadas pelo governo norte-americano e por grandes empresas dos Estados Unidos. Percebe-se nesses estudos uma completa sujeição das audiências ao âmbito da produção. Audiências que, esvaziadas de opiniões e vontades, são vistas como meros receptores passivos dos produtos midiáticos.

De acordo com França (2001), o modelo transmissivo/telegráfico/matemático da comunicação, alçado à categoria de paradigma, persiste ainda hoje como uma das mais vigorosas lentes através das quais se estuda os fenômenos comunicativos. Apesar das inúmeras críticas que podem ser levantadas a essa perspectiva funcionalista. Mas alguns autores vêm se esforçando para vislumbrar outras maneiras de se tratar a comunicação.

Braga (2012b), por exemplo, propõe um contrafluxo, do âmbito da recepção para a produção, ao sugerir que a fala dos produtores é engendrada em conformidade com o que o autor chama de escuta possível:

A ideia de um contrafluxo, da recepção para a produção, se contrapõe ao risco de confundir comunicação com o fluxo informacional, pois este é sempre unidirecional. Na comunicação, a própria produção é resultante de uma escuta. Entendo, pois, que é da reverberação mútua entre escutas e falas, de parte a parte, que se alimentam os processos interacionais em sua produção de sentido (BRAGA, 2012b, p. 31).

Em outro trabalho, Braga (2012a) também propõe a substituição da lógica funcionalista, transmissiva e esquemática, pela ideia de circulação do produto midiático:

(...) o produto mediático não é o ponto de partida no fluxo. Pode muito bem ser visto como um ponto de chegada, como consequência de uma série de processos, de expectativas, de interesses e de ações que resultam em sua composição como “um objeto para circular”- e que, por sua vez, realimenta o fluxo da circulação (BRAGA, 2012a, p. 41).

Essa ideia do produto midiático como “objeto para circular”, resultante de diversas expectativas, interesses e ações (BRAGA, 2012a, p.41) aplica-se ao trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), cuja função é “registrar e buscar respostas da diretoria executiva às críticas, reclamações, pedidos de informação e sugestões dos cidadãos, sejam telespectadores, ouvintes e usuários dos canais da EBC”⁵.

⁵ Disponível em: <<http://www.ebc.com.br/sobre-a-ebc/ouvidoria/2012/08/ouvidoria>>. Acesso em: 24 mar. 2014.

Bakhtin (1995), por exemplo, afirma que é por meio do processo de descodificação do locutor que a língua ganha vida⁶, para além de seu caráter normativo: o sentido, portanto, só completa no receptor – no outro.

Tendo como ponto de partida os gêneros do discurso, Bakhtin (2011) realiza um estudo das condições de produção de enunciados em um diálogo. Importa perceber, no desenvolvimento do autor, que o processo de emissão de mensagens não é isolado e nem gestado apenas na consciência daquele que produz. O processo de produção de mensagens dentro de um quadro de interação sofre influências de pelo menos duas instâncias (BAKHTIN, 2011):

1) dos interlocutores: quando falamos algo, desde o início já estamos impregnados pela ideia que temos do nosso interlocutor, pelos possíveis efeitos que a nossa interpelação terá nele e pela resposta que imaginamos que ele possa nos dar. Da mesma forma, o interlocutor não espera o fim do processo de interpelação para formular sua resposta, mas já o faz desde o início da interação, levando em consideração também o outro.

2) das vozes e discursos anteriores: quando falamos, a mensagem que produzimos não aparece do nada, mas está inscrita em um processo sociohistórico e é atravessada por diversas outras vozes e discursos que com ela dialogam – vozes e discursos esses pulverizados tanto espacial quanto temporalmente.

⁶ Verdades, mentiras, coisas boas ou más, importantes ou triviais, agradáveis ou desagradáveis representam palavras quando dotadas de vida, segundo o autor, extrapolando o caráter normativo da língua (BAKHTIN, 1995).



Esse último tópico caracteriza o que Bakhtin (1997, p.35) denomina de polifonia, que “pressupõe uma multiplicidade de vozes plenivalentes nos limites de uma obra”, ou seja, diversas vozes que aparecem, reunidas, numa obra, mas sem perder a própria singularidade.

Valorizando a autonomia de cada uma das vozes dissonantes que interpelam a Empresa Brasil de Comunicação (EBC) com críticas, elogios e sugestões, a Ouvidoria procura fazer da fonte dessa voz mais do que receptor: um sujeito em pleno exercício da cidadania.

É nessa perspectiva dialógica, então, que buscaremos pensar as ações realizadas pela Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação, apontando como o trabalho da instituição contribui para superar uma percepção passiva das audiências e, portanto, marcar o lugar e a voz dessas audiências na produção midiática.

Como a Ouvidoria da EBC valoriza e estimula a opinião

Um dos meios pelo qual a Ouvidoria da EBC procura explicitar o processo dialógico de construção dos produtos midiáticos da Empresa é por meio do atendimento tradicional. Um atendimento realizado de forma presencial, por cartas, telefone ou e-mail e que valoriza toda e qualquer demanda como sendo um embrião de uma opinião qualificada, que poderá vir a contribuir para promoção de cidadania, tendo a comunicação pública como plataforma.

Tal ação, calcada num dialogismo literal, alinha-se a uma perspectiva de comunicação pública estatal em constante interação com o público. De acordo com Kunsch (2012) a comunicação pública pode ser percebida a partir de pelo menos quatro vertentes:



comunicação estatal; comunicação da sociedade civil organizada que atua na esfera pública em defesa da coletividade; comunicação institucional dos órgãos públicos, para promoção de imagem, dos serviços e das realizações do governo; e comunicação política, com foco mais nos partidos políticos e nas eleições. (KUNSCH. 2012, p. 17)

A Empresa Brasil de Comunicação insere-se no âmbito da primeira vertente. Apesar de sua ligação com o governo federal, a EBC, criada a partir da lei 11.652/2008, não se configura como um conglomerado de veículos de comunicação institucional ou governamental, mas sim como uma instituição federal de comunicação com vistas ao interesse público e à consolidação da cidadania. Objetivos esses que, segundo Matos (2009), devem aparecer como centrais para uma comunicação pública eficaz.

A comunicação pública envolve (...) o processo de interlocução que dá origem a uma esfera pública de diálogo e debate entre Estado, governo e sociedade, na qual temas de interesse coletivo e interesses plurais são discutidos e negociados. (MATOS, 2009, p. 1).

A orientação para o atendimento de toda e qualquer manifestação ou demanda que chegue à Ouvidoria da EBC preza pela manutenção e abertura do diálogo com o público como parte fundamental do esforço para aprimorar a participação opinativa, buscando justamente perceber e trabalhar esses interesses plurais que emanam das diversas vozes sociais.

Como pode-se observar a partir dos escritos bakhtinianos, o dialogismo é uma condição constitutiva do processo comunicativo. Entretanto, faz-se necessário, no

âmbito da comunicação pública, explicitar esse diálogo, apontando o papel central do público na constituição dos produtos midiáticos.

Nessa perspectiva, o atendimento tradicional leva à credibilidade e à adesão do público à comunicação, uma vez que abre portas para que as audiências se reconheçam no próprio processo de construção dos conteúdos midiáticos, a partir do diálogo com os mais diferentes atores envolvidos no processo de produção e recepção de conteúdos.

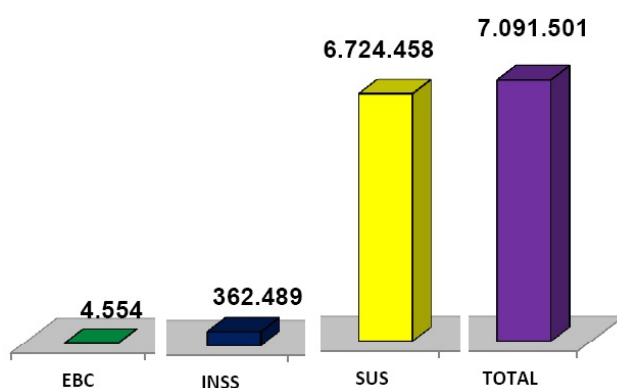


Figura 1: Atendimentos realizados pela Ouvidoria da EBC em comparação com as de outras autarquias

O número de atendimentos recebidos pela Ouvidoria da EBC ainda pode ser considerado pequeno se comparado com o de outras instituições públicas, como o INSS e o SUS (ver Figura 1), mas, em termos absolutos, é interessante notar que, em 2012, esse número mais do que dobrou em relação à 2011. Os números permitem perceber, ao menos de forma preliminar, o estabelecimento de uma maior interação entre a EBC e seu público, por meio da opinião.

Entretanto, é também patente, a partir da relativamente pequena quantidade de reclamações recebidas pela Ouvidoria em comparação com as outras autarquias,

que os cidadãos não vêm ainda grande relevância nos veículos de comunicação como meios vigorosos para o exercício da cidadania e de reverberação de sua própria voz. Os números mostram que os cidadãos não têm hábito de opinar sobre os meios de comunicação, pelo menos não tanto quanto da falta de atendimento – ou do mau atendimento – num posto de saúde, por exemplo.

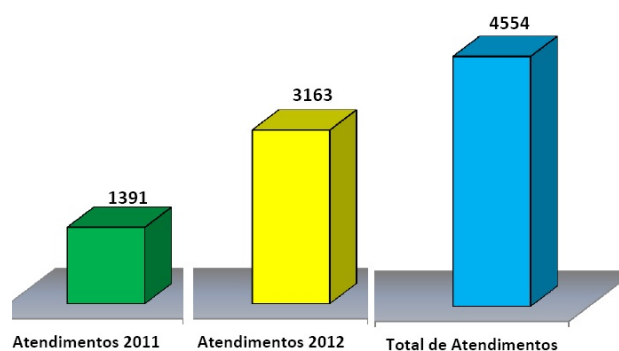


Figura 2: Quadro comparativo entre o número de atendimentos realizados pela Ouvidoria nos anos de 2011 e 2012

Dessa forma, o que pode-se perceber é a coexistência de duas dinâmicas, ambas calcadas em uma perspectiva transmissiva da comunicação: em que veículos de comunicação e público apresentam-se em pólos separados: uma das possíveis explicações para a relativamente pequena quantidade de reclamações é o fato de que o público não vê como ou não sabe como inserir-se nas dinâmicas midiáticas, ele não percebe o seu lugar, o seu papel constitutivo com relação ao processo comunicativo. Em uma outra possibilidade, o público pode ver-se satisfeito com os produtos midiáticos que lhes são ofertados, não sentindo necessidade de opinar sobre, dinâmica que muito se assemelha à visada funcionalista da comunicação, a qual baseava-se principalmente nos efeitos manipulativos dos produtos midiáticos. (FRANÇA, 2003).

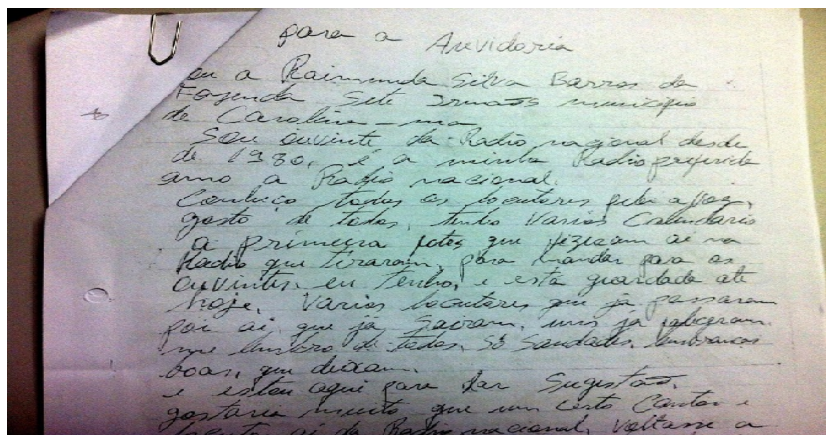


Figura 3: Manifestação à Ouvidoria da EBC via carta enviada pelo correio tradicional.

A resposta do órgão também se deu por carta, enviada via Correios.

Partindo, no entanto, de uma visada dialógica do processo comunicativo, a prática da Ouvidoria da EBC busca provocar a opinião sobre os mais diversos temas de interesse público, por meio dos diversos programas da Ouvidoria da EBC, com o objetivo de estimular a formação da opinião e contribuir para formação da consciência crítica do cidadão, estimulando, assim, a criação de “fóruns institucionais adequados ao debate e à troca de argumentos entre atores cívicos e governamentais” (MATOS, 2009, p. 4).

Finalidade na qual a rede pública de televisão deve investir, conforme afirmou Muniz Sodré em entrevista concedida em 2013 à ouvidora da EBC na época, Regina Lúcia Alves de Lima, durante edição de 28 de março do programa “Público na TV”:

Eu acho que a rede pública de televisão poderia, sem dúvida nenhuma, se associar à cidadania que apostasse na potência do indivíduo, como indivíduo, como sujeito, e não em sua capacidade de consumidor, que é o que a televisão comercial faz. Esse apostar na potência para o melhor do indivíduo é o que a



educação sempre tentou fazer. Então essa rede pública não tem que ser educativa, no sentido da escola, mas ela tem que ser politicamente formativa.

A opinião crítica do cidadão sobre produtos comunicacionais e a importância deles para a vida em sociedade ainda está se construindo, assim como a comunicação pelo sistema público de comunicação. Portanto, a sinergia entre o trabalho da Ouvidoria e o trabalho da EBC está na missão de contribuir para a formação crítica do cidadão. A formação crítica é a base fundamental para que o cidadão tenha opinião e possa dialogar em pé de igualdade. Essa opinião nem sempre será consensual. É isso que vai gerar a opinião qualificada.

A Ouvidoria é a porta de entrada, por onde chega o resultado deste esforço. A missão da EBC e o papel da ouvidoria nesse contexto é afirmar que o público, mesmo sem uma opinião mais consistente, é o termômetro, o parâmetro e a bússola a nos guiar nesse caminho novo.

A EBC investe na formação política dessa audiência, e o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Empresa, de funcionar como um canal de mediação entre o público e o âmbito da produção midiática, convertendo as críticas, sugestões e elogios em munição para os debates travados, por exemplo, no “Público na TV”. A ideia é fortalecer as diversas opiniões recebidas pela Ouvidoria, potencializando-as politicamente e transformando-as em instrumento de intervenção social.

A Lei nº 11.652, que autorizou o Poder Executivo a constituir a Empresa Brasil de Comunicação (EBC) em 2008, prevê que a Ouvidoria preste satisfações, para o público, das manifestações recebidas pelo órgão. Tal prestação de contas se dá por meio dos programas semanais de rádio e TV da EBC, “Rádio em Debate” e “Público na TV”, além da “Coluna da Ouvidoria”, publicadas às segundas-feiras na Agência Brasil.

Daí afirmarmos que esses produtos midiáticos da EBC valem-se de processos eminentemente dialógicos, no sentido de que fala Bakhtin (1995, p. 98): de que toda enunciação constitui-se em uma resposta a alguma coisa e não passa de um elo na cadeia dos atos de fala.

De acordo com o autor, o “discurso escrito é, de certa maneira, parte integrante de uma discussão ideológica em grande escala: ele responde a alguma coisa, refuta, confirma, antecipa as respostas e objeções potenciais, procura apoio etc.” (BAKHTIN, 1995, p. 123)⁷.

Estas ações são provocativas e procuram mostrar o comprometimento da Ouvidoria com a causa pública, na medida em que busca, no conhecimento, convocar e dialogar com o cidadão e com os produtores para o debate público. Cada uma dessas ações representa um importante instrumento de promoção do diálogo de mão dupla (cidadão, produtores de conteúdo e Ouvidoria).

Braga (2012a) afirma que estamos imersos em processos sociais cada vez mais midiáticos, fenômeno caracterizado por aceleração e diversificação dos modos de interações sociais. Um contexto no qual “já não é tão simples distinguir ‘pontos iniciais’ e ‘pontos de chegada’, produção e recepção como instâncias separadas” (BRAGA, 2012a, p. 40):

O que, aliás, nos faz perceber que tal construção decorre mais de uma condição histórica específica (a fase de implantação dos meios de massa) do que de uma pretendida “natureza” do processo interacional – que, pela própria etimologia da palavra, enfatiza antes a indistinção de papéis

⁷ Apesar de o autor se referir ao discurso escrito, essa perspectiva dialógica aplica-se, também, aos discursos visuais, sonoros e audiovisuais.



do que uma especialização por “estrutura” (BRAGA, 2012a, p. 40).

A perspectiva dialógica de Bakhtin, portanto, em muito se assemelha à perspectiva interacional acerca da comunicação na qual trabalham autores como Braga (2012a, 2012b) e França (2001, 2003). França (2003), aliás, cita o autor russo como um dos resgates e revalorizações propiciadas pelas inquietações suscitadas pela insuficiência do paradigma informacional para dar conta da circularidade -e não mais a verticalidade hierárquica- dos processos comunicativos.

Dessa forma, o trabalho realizado pela Ouvidoria da EBC, por meio de seus programas, busca, justamente, instaurar, de forma explícita, a existência desse processo dialógico entre o âmbito da produção midiática e o de sua produção. A ouvidoria desempenha, também, no contexto da comunicação pública, o papel de mediadora da opinião dos cidadãos usuários dos veículos públicos com as áreas responsáveis pela produção de conteúdos. Tendo como ponto de partida as opiniões enviadas pela audiência, a Ouvidoria da EBC realiza também audiências públicas, feitas em parceria com o Conselho Curador da EBC, com objetivo de provocar a opinião pública e estimular a prática de ver o sistema público como uma plataforma para cidadania, dar visibilidade ao sistema público de comunicação e contribuir para formação crítica.

Conclusão

A experiência da Ouvidoria da EBC pode ser considerada um case de estabelecimento de diálogos pertinentes entre os diversos atores sociais que formam o conjunto de cidadania. Portanto, a sinergia entre o trabalho da Ouvidoria e o trabalho da EBC centra-se na missão de contribuir para a formação crítica do



cidadão. A formação crítica é a base fundamental para que o cidadão tenha opinião e possa dialogar em pé de igualdade dentro da sociedade e das próprias mídias.

Retomando Matos (2009), acreditamos que o papel principal da comunicação pública é, justamente, possibilitar a criação desses fóruns de debates públicos, de um espaço público eminentemente dialógico, em que o direito à comunicação deixe de ser um direito apenas cotidiano e torne-se um direito à cidadania e à voz.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bakhtin, M. (1995). *Marxismo e Filosofia da Linguagem*. (7ª ed.). São Paulo, SP: Hucitec.
- Bakhtin, M. (1997). *Problemas da Poética de Dostoiévski*. (2ª ed.). Rio de Janeiro, Forense Universitária.
- Bakhtin, M. (2011). *Estética da Criação Verbal*. São Paulo: Martins Fontes.
- Braga, J. L. (2012a). Circuitos versus campos sociais. In: Mattos, M. Â., Janotti Junior, J., & Jacks, N. (org.). *Mediação e Mídiação*. (pp. 31-52). Salvador: EDUFBA.
- Braga, J. L. (2012b, jul./dez.). Interação como contexto da Comunicação. *MATRIZES*, ano 6 (1), 25-41. São Paulo. Acesso em: 9 abr. 2013.
- Disponível em:
<http://www.matrizes.usp.br/matrizes/index.php/matrizes/article/view/345/pdf>.
- França, V. (2001). Paradigmas da Comunicação: conhecer o quê?. *Ciberlegenda* (5). Acesso em: 8 out. 2013. Rio de Janeiro. Disponível em:
<http://www.uff.br/ciberlegenda/ojs/index.php/revista/article/view/314/195>.
- França, V. L. 2003. Quéré: dos modelos da comunicação. Revista *Fronteiras*. Estudos Midiáticos. V (2). São Leopoldo.
- Kunsch, M. M. K. (2012). Comunicação pública: direitos de cidadania, fundamentos e prática. In: Matos, H. (org.). *Comunicação pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas*. São Paulo: ECA USP.



Matos, H. A comunicação pública no Brasil e na França: desafios conceituais.

Anais do XXXII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. –

INTERCOM, Curitiba, 4 a 7 de setembro de 2009. Acesso em 20 de março

de 2014. Disponível em:

<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2009/resumos/R4-3060-1.pdf>.

Winkin, Y. (1998). *A nova comunicação: da teoria ao trabalho de campo*. São

Paulo: Papyrus.