

Relatório de Actividade
do
Provedor do Ouvinte
do
Serviço Público de Radiodifusão Sonora

Ano de **2006**

Para análise da
Entidade Reguladora da Comunicação Social

Lisboa, Fevereiro de 2007.

ÍNDICE

Introdução	4
PARTE I	5
ACÇÕES CONJUNTAS DOS DOIS PROVEDORES	5
PESQUISA E PREPARAÇÃO	7
PRIMEIRA SISTEMATIZAÇÃO	10
RÁDIO: UM CONTRATO DE COMUNICAÇÃO	12
O SERVIÇO PÚBLICO E O OUVINTE	14
A FIGURA DO PROVEDOR	18
SEGUNDA SISTEMATIZAÇÃO: POSICIONAMENTO E ACÇÃO - DUAS TENDÊNCIAS	20
PREVISÍVEIS DIFICULDADES	23
RAZÕES PARA UMA OPÇÃO: O MEU POSICIONAMENTO	27
ÚLTIMAS REFLEXÕES ANTES DA ACÇÃO	28
PARTE II	30
PRIMEIRO CAPÍTULO - MODOS DE CONTACTO	30
SEGUNDO CAPÍTULO - AS MENSAGENS	35
ÁREAS TEMÁTICAS	38
ANTENA 1	39
ANTENA 2	41
ANTENA 3	42
RDP INTERNACIONAL	43
RDP ÁFRICA	44
RDP AÇORES	44
RDP MADEIRA	44
JORNALISMO E INFORMAÇÃO	45
DESPORTO	47
LÍNGUA PORTUGUESA	48
TECNOLOGIAS	49
ASSUNTOS INDIFERENCIADOS E ACÇÃO DO PROVEDOR	50
TERCEIRO CAPÍTULO - PROCESSAMENTO DAS MENSAGENS	54
QUARTO CAPÍTULO - O PROGRAMA DO PROVEDOR:	
CONCEITO, PRODUÇÃO, FORMATO E HORÁRIOS DE EMISSÃO	56
CONJUNTO DOS RESUMOS DE CONTEÚDOS	61
TEMÁTICAS ABORDADAS	62
AS ANÁLISES DO PROVEDOR, PROGRAMA A PROGRAMA – PROGRAMA #1 – 09.SET.06	63
PROGRAMA #2 – 16.SET.06	64

PROGRAMA #3 – 23.SET.06	66
PROGRAMA #4 – 30.SET.06	68
PROGRAMA #5 – 07.OUT.06	71
PROGRAMA #6 – 14. OUT.06	74
PROGRAMA #7 – 21. OUT.06	75
PROGRAMA #8 – 28. OUT.06	78
PROGRAMA #9 – 04.NOV.06	79
PROGRAMA #10 – 11.NOV.06	82
PROGRAMA #11 – 18.NOV.06	86
PROGRAMA #12 – 25.NOV.06	87
PROGRAMA #13 – 02.DEZ.06	90
PROGRAMA #14 – 09.DEZ.06	92
PROGRAMA #15 – 16.DEZ.06	93
QUINTO CAPÍTULO - A PÁGINA DO PROVIDOR:	96
PARTE III	98
APRECIACÕES FINAIS	98
ANEXOS	
A - ESTATUTO DO PROVIDOR DO OUVINTE E DO PROVIDOR DO TELESPECTADOR	103
B - ACTUAL FORMULÁRIO PARA ENVIO DE MENSAGENS ATRAVÉS DA PÁGINA DO PROVIDOR	106
C - PERCENTUAIS DE CONTEÚDOS EMITIDOS NA ANTENA 1	107
D - REFLEXÕES DO PROVIDOR DO OUVINTE SOBRE O TEXTO DA LEI 2 / 2006	108

Introdução

Este primeiro Relatório anual de Actividade constitui uma das competências atribuídas ao Provedor do Ouvinte, expressas na Lei 2/2006, de 14 de Fevereiro e reporta-se ao período de implantação da Provedoria do Ouvinte.

Deveria ser remetido à Entidade Reguladora para a Comunicação Social até à presente data e divulgado pelo Operador do Serviço Público, com o sentido de expor à consideração dos Públicos a análise sistematizada da implantação da Provedoria, entre a data de início da actividade (em 18 de Abril transacto) e o final do ano de 2006, considerando, designadamente, o Estatuto dos Provedores (conjuntamente criado pelos Provedores do Ouvinte e do Telespectador), a utilização pelos Públicos dos canais de contacto estabelecidos, os modos de acção do Provedor e ainda a aferição dos resultados deste exercício.

A estrutura do Relatório está composta em três Partes e um conjunto de Anexos.

Na **PARTE I** expõem-se o processo de recolha de fontes e a fundamentação subjacentes ao modo de interpretação assumido pelo Provedor no exercício das suas funções.

Na **PARTE II** apresentam-se as formas de divulgação do conceito de Provedoria e os dispositivos captação de Mensagens adoptados pelo Provedor. Definem-se os canais abertos para o contacto dos Ouvintes. Procede-se à decomposição estatística e análise quantitativa das mensagens provenientes dos Ouvintes durante o período de análise, agrupadas em 13 áreas temáticas.

Explicitam-se o modo de Produção, os temas e participantes, bem como as apreciações produzidas pelo Provedor nas quinze edições do Programa radiofónico do Provedor do Ouvinte e apresenta-se a Página do Provedor do Ouvinte no Sítio da Rádio do Portal RTP.

Na **PARTE III** vão referidas apreciações e conclusões finais do Provedor.

Entre os **Anexos** junta-se Documentação citada no corpo do Relatório bem como um conjunto de reflexões do Provedor acerca do clausulado da Lei 2 / 2006 sobre as competências do Provedor.

PARTE I

ACÇÕES CONJUNTAS DOS DOIS PROVIDORES

Nos começos de Maio, poucas semanas depois da tomada de posse ocorrida em 18 de Abril de 2006, conjuntamente com o senhor Provedor do Telespectador, Prof. Doutor **PAQUETE DE OLIVEIRA**, elaborámos um primeiro texto avançado de compromisso conjunto perante os nossos destinatários e perante a Empresa que nos chamara.

Foi assim que concebemos o **ESTATUTO DOS PROVIDORES** que integrava a configuração inicial das Páginas de cada um dos Provedores, no Portal da RTP - que se anexa na **PARTE IV** deste Relatório – e que constituiria o primeiro momento referencial da nossa actividade.

Ainda durante esse período inicial e também em iniciativa conjunta com o senhor Provedor do Telespectador e com a hospitalidade do Conselho de Administração da **RTP, SGPS, SA**, foi realizado na sede da instituição, em 5 de Junho de 2006, o primeiro **ENCONTRO NACIONAL DE PROVIDORES** que reuniu significativo número de Provedores e ex-Provedores da Imprensa portuguesa ¹.

A multiplicidade das experiências relatadas nessa reunião viria a contribuir, de modo decisivo, para que adquirisse uma melhor percepção sobre alguns dos aspectos práticos relacionados com a missão que me fora confiada.

Designadamente no que respeitava a questões comuns na relação entre reclamantes e Provedores; a uma compreensão mais apurada quanto às atitudes comportamentais dos visados (no interior das empresas de Comunicação); e de um modo geral, à colheita

de exemplos anteriormente vividos pelos Provedores de Imprensa que antecipavam os índices de dificuldade e complexidade inerentes ao desempenho das funções idênticas no campo audiovisual.

Abordada – embora de forma não consensual – foi a questão da centralidade da atitude pedagógica do Provedor, tanto respeitando o sentido dos Consumidores, quanto o sentido do interior da Empresa.

Foram especialmente relevantes as conclusões extraídas no Encontro que apontaram quer para o carácter potencialmente conflitual, quer para a natureza solitária da acção do Provedor.

E foram ainda manifestadas expectativas relacionadas com o ineditismo do exercício dos dois Provedores no campo Audiovisual, directamente correspondente à inexistência de qualquer escrutínio sistemático que anteriormente tivesse sido exercido pelos Públicos ou em seu nome, incidindo sobre a acção dos Profissionais de Rádio e de Televisão.

Recordo ainda as audiências que o Senhor dr. **HENRIQUE NASCIMENTO RODRIGUES**, PROVIDOR DE JUSTIÇA² e o Senhor Professor Doutor **JOSÉ ALBERTO DE AZEREDO LOPES**, PRESIDENTE, acompanhado por outros Senhores membros³ do CONSELHO REGULADOR da ENTIDADE REGULADORA PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL nos concederam e que representaram importantes momentos de reflexão conjunta, bem como o encontro realizado entre os dois Provedores e membros da Comissão Permanente do CONSELHO DE OPINIÃO⁴, para mim especialmente contributivos quanto à tomada de consciência de problemáticas relacionadas com a missão que me fora confiada.

¹ **David Borges, Jorge Wemans, Diogo Pires Aurélio, Joaquim Fidalgo, Estrela Serrano, Joaquim Furtado, Rui Cartaxana, Manuel Pinto, José Carlos Abrantes e Rui Araújo**, tendo **Mário Mesquita** (ausente) enviado uma comunicação.

² Em 11 de Julho de 2006.

³ Acompanhado do Vice-Presidente, dr. **Elísio Cabral de Oliveira** e dos Vogais Prof. Doutora **Maria Estrela Serrano** e dr. **Rui Assis Ferreira**, em 13 de Julho de 2006.

⁴ Em 7 de Julho de 2006, com as presenças do Presidente do Conselho, dr. **Manuel Coelho da Silva**, do Vice-Presidente, **Rui Oliveira Costa** e dos vogais, Prof. **Alberto Antas de Barros** e dr. **Diogo Belford Henriques**.

PESQUISA E PREPARAÇÃO

Em Portugal, até 2006, eram inexistentes quaisquer práticas nas funções de Provedores no campo dos meios audiovisuais e, em especial, relativamente em Estações de Rádio de dimensão nacional.

O signatário conhecendo o seu próprio carecimento de informação relacionada com a temática, empreendeu uma pesquisa aprofundada, logo após a validação da sua nomeação pelo **CONSELHO DE OPINIÃO da RDP**, de modo a procurar apetrechar-se teoricamente sobre a matéria e o âmbito do cargo que aceitara desempenhar.

A referência a esse processo inicial de pesquisa e, designadamente a enumeração dos itens mencionados, de modo nenhum pode ser interpretado como pretensioso ensaio acerca da missão do Provedor. Visa apenas resumir o modesto esforço de pesquisa e reflexão a que entendi proceder para fundamentar e melhor definir os parâmetros da minha acção.

Tal empenho revestiria também o sentido funcional de colher exemplos arquitecturais que pudessem servir de orientação para o desenho e montagem de um **GABINETE DE APOIO** que o **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO da RTP, SGPS, SA**, se propusera disponibilizar conjuntamente a ambos os Provedores, do Ouvinte e do Telespectador e para cuja chefia designara a Senhora dr^a **FERNANDA MESTRINHO**, Jornalista dos quadros da Empresa.

Mas sobre o **GABINETE DE APOIO AOS PROVEDORES (GAP)** – e em especial no que à Provedoria do Ouvinte diz respeito – mais adiante me ocuparei.

Com os objectivos acima referidos, procurei consultar⁵ os sítios informáticos de outros Provedores exercendo funções ligadas a Rádios, tendo acedido a Páginas ou Blogues em França⁶, Espanha⁷, Brasil⁸, Canadá⁹ e Estados Unidos¹⁰. Contactei directamente dois Provedores¹¹ que exercem funções em Estações de Rádio e escutei as emissões com os Programas de outros¹².

Fui percorrendo, por bastas vezes, diversos sítios da Rede, nos quais¹³ encontrei ligações a múltiplas fontes de natureza referencial.

Recorri ao estudo e consulta de obras e artigos publicados¹⁴ por Autores de referência do universo académico, por Investigadores e por Profissionais acerca das problemáticas respeitantes às Provedorias, fontes que, em alguns casos, abordavam em particular as raras práticas de Provedores do Ouvinte.

-
- ⁵ Entre Abril e Setembro de 2006, aproveitando as fases de criação e de instalação do Gabinete dos Provedores.
- ⁶ **Patrick Pépin**, Médiateur de Rádio France, Paris, França - <http://www.radiofrance.fr/rf/entreprise/contacts/mediateur.php> e **Loïc Hervouet**, Médiateur de RFI – Rádio France Internationale, Paris, França - http://blogs.rfi.fr/blog_du_mediateur_de_rfi/
- ⁷ **Patricio Gutiérrez**, Defensor del Oyente y del Espectador en Canal Sur Radio y CSTV, RTV de Andalucía, Sevilha, Espanha - <http://defensor-rtva.blogspot.com/> e **Manuel Alonso**, Defensor del Oyente y del Espectador en Radiotelevisión Española, Madrid, Espanha - http://www.rtve.es/RTVE_Defensor/index_defensor.htm
- ⁸ **Maria Elisa Porchat**, Rádio Bandeirantes, São Paulo, Brasil - <http://radiobandeirantes.terra.com.br/faleconosco.asp?TP=OMBUDSMAN>
- ⁹ **Vince Carlin**, Ombudsman, Radio Canada, <http://www.cbc.ca/ombudsman/>
- ¹⁰ **Jeffrey A. Dvorkin**, National Public Radio, EUA - <http://www.npr.org/yourturn/ombudsman/reports/>
- ¹¹ **Helena Guimarães**, Radiobras, Rádio Nacional, Brasília, Brasil e **Manuel Alonso**, RTVE, Madrid, Espanha.
- ¹² **Patrick Pépin**, France Inter e **Maria Elisa Porchat**, Rádio Bandeirantes.
- ¹³ **Action-Critique-Médias (Acrimed)**, <http://www.acrimed.org>
Associação Portuguesa de Radiodifusão, <http://www.apradiodifusao.pt>. Lisboa.
Associação Portuguesa dos Consumidores dos Média, <http://www.acmedia.pt>. Lisboa.
Club des Médiateurs, organismo independente, França.
<http://www.alliance-journalistes.net> IMG/doc_Mediateurs_diffusion_pour_site_web.doc
Entidade Reguladora para a Comunicação Social, <http://www.erc.pt/>
Ethics on the World Wide Web, School of Communications at California State University, Fullerton, EUA.
<http://commfaculty.fullerton.edu/lester/ethics/codes.html>.
GRER - Groupe de recherches et d'études sur la radio. Universidade de Bordéus, França - âmbito internacional - <http://greriren.free.fr/grercastellano.htm>.
IEDC - Instituto Europeo de Comunicación y Desarrollo. Universidade de Sevilha, Andaluzia, Espanha. - www.comunicacionydesarrollo.org.
Instituto da Comunicação Social, <http://www.ics.pt>. Lisboa.
IREN - International Radio Research Network. Grupo de investigação de âmbito internacional - <http://iren-project.org>
Obercom – Observatório da Comunicação, <http://www.obercom.pt>. Lisboa.
Observatório da UNESCO sobre a Sociedade da Informação, <http://www.unesco.org/webworld/observatory>
Organization of News Ombudsmen, organismo independente, EUA e outros Países.
<http://www.newsombudsmen.org>
Sala de Prensa, organismo independente, América Latina., <http://www.saladeprensa.org/>
VLV - Voice of the Listener & Viewer, organismo independente de Ouvintes e Telespectadores. Kent, Reino Unido.
- ¹⁴ **1. ABRANTES, José Carlos** (Coordenador) et al., *Ecrãs em Mudança – Dos Jovens na Internet ao Provedor da Televisão*, Livros Horizonte, Lisboa, 2006.
2. APELLÁNIZ, Maria José Sánchez - Ensaio - *La Nueva Figura del Defensor del Telespectador*, in Revista COMUNICAR, nº 7 - Outubro de 1996, Andaluzia, Espanha.
3. AURÉLIO, Diogo Pires - *Livro de Reclamações – Exercícios de deontologia da Informação*, Editorial Notícias, Lisboa, 2001.
4. AZNAR, Hugo - *Comunicação Responsável – A auto-regulação dos media*, Col. Comunicação, Porto Editora, Porto, 2005.
5. BALSEBRE, Armand - *El Lenguaje Radiofónico*, Cátedra, 2ª ed. – Madrid, 2004.

-
6. **BARBER, Carlos Maciá** - *La Figura del Defensor, del Lector, del Oyente y del Espectador*, Editorial Universitas, 2006.
 7. **BARBER, Carlos Maciá** – Ensaio - *Un centinela de los públicos en la redacción*, in Revista Web SALA DE PRENSA, nº 53 – Março de 2003, Ano V, Vol. 2.
 8. **BENJAMIN, Walter** - *Obras escolhidas: Magia e técnica, arte e política*. Trad. Sérgio Paulo Rouanet. Brasiliense, São Paulo, Brasil, 1994.
 9. **CHARAUDAU, Patrick** – *Le Discours d’Information Médiatique*. Éd. Nathan / Her, Paris, 1997.
 10. **FIDALGO, Joaquim** - *Em Nome do Leitor – As colunas do Provedor do “Público”*- Col. Comunicação, MinervaCoimbra, Coimbra, 2004.
 11. **GOULART BRANDÃO, Nuno** – *Primetime, Do Que Falam...*, Casa das Letras, Cruz Quebrada, 2006.
 12. **HANNAFORD, Peter** - *Talking Back to Media* – Facts on File Publications, New York, 1986.
 13. **KOVACH, Bill** e **ROSENSTIEL, Tom** - *Os Elementos do Jornalismo – O que os profissionais...*, Col. Comunicação, Porto Editora, Porto, 2005.
 14. **LEWIS, Peter M.** e **BOOTH, Jerry** - *The Invisible Medium. Public, Commercial and Community Radio*, trad. espanhola, Paidós, Barcelona, 1992.
 15. **MEDITSCH, Eduardo** - *A Rádio na Era da Informação* - Col. Comunicação, Minerva, Coimbra, 1999.
 16. **SANTOS, Rogério** - *Os Novos Media e o Espaço Público*, Gradiva, Lisboa, 1998.
 17. **SERRANO, Estrela** - *Para Compreender o Jornalismo – O “Diário de Notícias” visto pela Provedora dos Leitores* - Col. Comunicação, MinervaCoimbra, Coimbra, 2006.
 18. **SOUSA, Mauro Wilton de** - *Sujeito: O Lado Oculto do Receptor* – Brasiliense, São Paulo, Brasil, 1995.
 19. **WEMANS, Jorge** - *O “Público” em Público – As colunas do Provedor do Leitor* - Col. Comunicação, MinervaCoimbra, Coimbra, 1999.

PRIMEIRA SISTEMATIZAÇÃO

As pesquisas e referências a que procedia apontavam para o carácter sempre unipessoal e individualizado do desempenho e de acordo com as sínteses a que cheguei, pude constatar a configuração de diversos modelos de acção dos Provedores.

Esses diferentes modos de desempenho sempre marcados, de caso para caso, pela interpretação e focagem de cada Provedor quanto aos modos de acção prática exercida, revelavam dependência da aplicação, ou não aplicação e da ponderação de vectores específicos e diferenciados, que enumero:

- os *media* em que actuam, e destes,
 - conforme as Estações de Rádio sejam
 - públicas ou privadas;
 - nacionais ou regionais.
- Ambiente sócio-cultural dos respectivos públicos-alvo,
 - conforme respectivas segmentação e localização.
- A atitude crítica do Ouvinte perante a sua Estação, podendo revelar-se tendencialmente:
 - exigente e responsável;
 - emocional e excessiva;
 - casuística e precisa;
 - genérica e indefinida, etc.
- Histórico do desempenho das funções por anteriores Provedores na mesma Estação.
- Modos e vias de contacto abertos do Ouvinte ao Provedor:
 - escrito (Correio postal, *Net*, Fax);
 - falado (Telefone, Reportagem).
- Procedimentos utilizados nos modos de Indagação / Inquirição para o interior da Estação.
- Recurso a opiniões de terceiros (especialistas, técnicos, investigadores e académicos) para fundamentar e credibilizar as opiniões dos reclamantes, as respostas dos Radialistas, ou ainda as decisões do Provedor.
- Canais de contacto estabelecidos para resposta do Provedor para o Ouvinte, conforme:
 - as Estações de Rádio,

- os Programas de Rádio – e respectivos
 - formatos (Programa próprio, integrando elementos diversos ou simples leitura de textos; participação em espaços alheios da Programação, com leitura ou em regime de entrevista);
 - duração (4/5 minutos ou 15/20 minutos);
 - e frequência (irregular ou regular semanal);
 - Sítios ou Blogues próprios via *net*, em todo o caso sempre vinculados à Estação.
- Outras actividades complementares do Provedor:
- eventos públicos:
 - artigos na Imprensa generalista e especializada,
 - participação em debates, conferências, etc.
 - actividade lectiva em cursos, workshops, seminários, etc.
- Personalidade do Provedor:
- perfil profissional;
 - conhecimentos técnicos e práticos;
 - registo de independência e de isenção;
 - prestígio e idoneidade públicos;
 - capacidade de persuasão.
- Posicionamento do Provedor:
- opção de atitude: “advogado / pedagogo” ou “observador vigilante”
 - modelo de discurso adoptado.
- Comportamento da Estação / Empresa face ao posicionamento do Provedor:
- no plano administrativo e estrutural;
 - no plano da divulgação das acções e Programas do Provedor;
 - no plano das consequências da acção do Provedor.

Não deixa de ser este um levantamento empírico apenas fundamentado numa pesquisa própria a que entendi dever proceder.

Por sucessivos patamares de aproximação sistemática a modelos, características circunstâncias e naturezas e procurava estabelecer um edifício, tão exaustivo quanto possível, dos paradigmas relacionais e funcionais que, a seguir, me permitissem melhor definir o modelo de acção que eu próprio teria de adoptar.

RÁDIO: UM CONTRATO DE COMUNICAÇÃO

A Rádio é frequentemente referida como o mais generalizado, o mais usado e o mais confiável de todos os meios de comunicação.

As grandes vantagens da Rádio voltam a ser nos dias correntes os seus reduzidos custos industrial, de produção de conteúdos e de consumo, além da mobilidade na Produção e na mobilidade de captação, simétrica à primeira.

A Rádio pode estar presente e é usada em todo o lado. O consumo da Rádio é por isso inquestionavelmente o mais abrangente de todos os meios de Comunicação de massa, podendo emitir-se com facilidade a partir de um ponto no meio do deserto e captar-se um ou dois segundos depois no alto mar.

Muitos autores se têm debruçado sobre o “dispositivo de contacto” da Rádio, baseado na oralidade e no determinante poder sugestivo desempenhado pela complexa articulação dos sons (ou dos ruídos e dos silêncios) com a palavra e a música, de modo a que a comunicação radiofónica produza efeito e consequência.

Fugaz e volátil, sem possibilitar ao seu destinatário-Ouvinte o imediato recurso à “revisão do texto” próprio da Imprensa, ou às “leituras complementares” que o uso da imagem proporciona ao Espectador mesmo na mais simples narrativa de Televisão, o discurso da Rádio limita-se - aparentemente - a um simples processo de justaposição de elementos sonoros, mediante cujo manuseio o Radialista procura atingir os diferentes níveis de compreensão suficientes, adequados e confortáveis para um heterogéneo universo de destinatários.

O investigador **PATRICK CHARAUDEAU** estudou¹⁵ mais profundamente o “*contrato de comunicação*” que se estabelece entre a “*instância mediática*” que é a Rádio e a “*instância receptora*” que é o Ouvinte, relativamente à área do Jornalismo radiofónico. E caracterizou com particular clareza o momento de *encontro* entre as duas entidades, definindo-o como aquele em que se estabelece o “*processo de transição*”.

Esse “*processo de transição*” sucede depois de se verificar, do lado da “*instância mediática*”, um “*processo de transformação*” próprio da Rádio (incidindo sobre o “*acontecimento bruto*”), que viabiliza “*construção da notícia*” enquanto tal. Logo que a notícia toma forma radiofónica e é lançada no ar ao encontro do Ouvinte abre-se do lado desta “*instância receptora*” a delicada fase de “*interpretação do acontecimento*”.

Ora eu creio que a conclusão de **CHARAUDEAU** é obviamente extensível e aplicável a todas as áreas de conteúdos radiofónicos e não apenas exclusivamente ao domínio da

Informação: existe sempre um campo de intervenção e elaboração artístico-técnica sobre a matéria a difundir através do prévio manuseio dos fonogramas e, uma vez pronto o Programa, ele é disponibilizado à interpretação do Ouvinte no momento da difusão.

Neste dispositivo *contratual* reside a magia e a delicadeza da arte radiofónica.

Mas, como acontece relativamente a qualquer tipo de contrato no seio da sociedade civil, o processo exige hoje em dia o permanente apuramento dos modos do seu cumprimento. Tanto mais que as condições tecnológicas se tinham alterado profundamente desde a última década do século passado, depois de ao longo da história da Rádio, ter sido sempre unívoco o sentido da Comunicação.

¹⁵ Obra referida no ponto anterior - Item 9.

O SERVIÇO PÚBLICO E O OUVINTE

Meio de novo amplamente democratizado com a chegada dos novos dispositivos tecnológicos que a Informática viria felizmente, a proporcionar à Rádio nos primeiros anos 90 do século passado, a simplicidade e o carácter dos seus conteúdos tradicionais ver-se-iam abalados pelos padrões de flexibilidade que lhe passaram a ser exigidos.

Perante o desenho de novas condições e tendências do consumo da Rádio, fixadas na consequente definição de um teatro de mercado extremamente competitivo, e ademais enriquecido por novos e desafiantes *media*, reconvertem-se também os modos da comunicação radiofónica. E daí à reformulação das estruturas convencionais de Produção e Emissão foi um curto passo.

O grupo dos grandes operadores institucionais do Serviço Público¹⁶, anteriormente considerados inquestionáveis bastiões estatais e cuja sólida configuração estrutural lhes garantia a diferenciação posicional, vê-se fortemente afectado pela imparável onda transformadora, aos olhos e ouvidos dos Públicos, agora movidos por novos padrões de exigência e novas atitudes de consumo da Comunicação.

Dir-se-ia, como afirmou **RAINA KONSTANTINOVA**¹⁷, que *dependendo de 3 factores fundamentais – como uma crescente espiral de competitividade, os desafios dos novos media e o facto de atravessar o momento de uma necessária redefinição da sua estrutura e conteúdos*, o Serviço Público de Rádio enfrenta assim *uma fase crucial do seu desenvolvimento*.

Também parece consensual para investigadores como **NUNO GOULART BRANDÃO**¹⁸ que, mais do que dirigir-se a audiências o Serviço Público se deve produzir considerando o cidadão e devendo participar com um sólido contributo de empenhamento numa arena tornada fortemente concorrencial, numa coerente perspectiva de defesa dos valores tidos como indispensáveis para a coesão social na sociedade da moderna democracia.

Num recente fórum de especialistas organizado pela UNIÃO EUROPEIA DE RADIODIFUSÃO que reúne as principais companhias estatais, afirmava-se que o Serviço Público necessita nesta altura de *confiança, visão e talento*. Da mesma forma que *exige independência e a estrita adesão aos standards de imparcialidade*, por forma a reflectir cuidadosamente nas suas emissões *as perspectivas de relevância social* que seja possível articular em todas as áreas de Programação e de Informação.

Na minha opinião, o registo de confiança que o Serviço Público alcançará junto dos Públicos há-de acentuar-se na justa medida em que forem cada vez mais apresentados

ao Ouvinte consistentes modelos de Jornalismo independente e criativas propostas de Programas cativantes, servidos por actualizadas tecnologias de referência, tanto no plano da Produção, como no campo da distribuição do sinal de Radiodifusão.

Uma Rádio cujo maior desafio para os seus dirigentes e Profissionais seja o de encontrar **autênticas vias alternativas diferenciadas e verdadeiramente diferenciadoras** daquilo que classifico como sendo a **massa de propostas uniformes** da **Rádio globalmente informatizada proposta pelas Estações privadas** nas quais todos os fonogramas (*soundbytes*), Música, Palavra e a própria Informação, são – pelo menos formal e esteticamente – tratados como meros **produtos** de mercado, sem ter de atender às valências do Cidadão que a Rádio Pública deve respeitar em cada Ouvinte.

Também acerca destas matérias **JEAN STOCK¹⁹**, antigo Secretário Geral da **UER**, afirmou num seminário sobre a *Dualidade Público / Privado*, realizado em Setembro de 2003, em Bucareste:

A noção de retorno do investimento que, no seio da actividade da esfera privada, se traduz na criação de mais-valias e dividendos a justo título reclamados pelos accionistas, também deve estar presente no Serviço Público de Radiodifusão. Embora aqui o retorno do investimento Contribuinte-Ouvinte deva ser declinado ao nível da audiência que cada Programa gerar. Esta audiência tem de atingir, segundo os horários, todos os alvos de Público, ou de cada vez, alvos específicos. E para que este objectivo possa ser atingido, é necessário construir uma grelha generalista que possa interessar primeiro, a um universo mais alargado e a seguir, faixas mais estreitas de Público, com produtos mais específicos e mais focados.

Se bem interpreto esta experta asserção de **STOCK**, num Serviço Público de Rádio sem Publicidade, em que não exista a pressão exercida pelos interesses comerciais para constranger a consistência dos Conteúdos (espírito de cidadania e de civilidade cruzando serviços de Informação e Programas de Entretenimento; análises menos superficiais das actividades humanas; maior atenção aos temas da Arte, da Cultura e da Ciência; etc.), a Grelha de Programação terá de ser construída numa permanente **tensão dual** de densidades dissemelhantes.

O que antigo responsável da **UER** propõe avisadamente, é que logo depois de cada momento de significado universal – em que seja menos acentuada a componente intelectual, voltem a sobressair na Programação os elementos de natureza mais densa.

E que a este se justaponha um espaço de configuração lúdica, num processo de alternância que permita expor perante audiências entretanto alargadas os produtos de significados mais profundos.

Com a sua larga experiência, nem **STOCK** (nem ninguém de bom senso) está a condenar o Serviço Público a um triste destino de desistência e braços caídos, perante a incansável agressividade dos privados no sentido descendente.

Mas a sua proposição também não aceita que o Serviço Público proceda segundo as regras dos privados e se demita das essenciais missões de cidadania e civilizacionais (não tenhamos medo da palavra...) que lhe competem e que, em última análise, constituem o seu mais poderoso **factor de diferenciação** no contexto comunicacional do séc. XXI.

Seja através da prudente proposta avançada pelo especialista que citei, ou mediante o uso de outras estratégias, o que parece claro é que não existem efectivamente razões para que o Serviço Público não enfrente abertamente a concorrência do mercado.

Terá, porventura, é de avançar com uma postura afirmativa e fazendo o melhor uso dos seus argumentos mais distintivos, em vez de se envergonhar deles, ou de temer que eles não contenham elementos suficientemente aliciantes para cativar novos Ouvintes e fixar novas audiências trânsfugas dos privados.

Porque dificilmente se aceitará – e o contribuinte, muito menos... - que o Serviço Público não disponha (e como não?) de estruturas, recursos humanos, tecnologias e financiamento totalmente diferenciados e, em boa verdade, muito mais dilatados até, do que aqueles que para este efeito, podem ser reunidos pelos mais poderosos grupos privados...

O investigador **NUNO BRANDÃO**, cita um Professor do **GoldSmiths College** da **Universidade de Londres**, acerca do Serviço Público de Televisão que, obviamente se pode extrapolar quanto ao Serviço Público de Rádio e relativamente às escolhas musicais que uma Rádio Pública generalista deve apresentar:

‘O Serviço Público contribui para acentuar “os recursos culturais da sociedade, em vez de apenas oferecer o que é rendível.” (...) “Por isso está comprometido em alimentar a diversidade do público - os entusiasmos das minorias, como os da maioria’

Mas convoco ainda novamente a palavra autorizada de **KONSTANTINOVA** ao constatar que as pessoas se ligam afectivamente à Rádio Pública porque no ruidoso teatro da actual competitividade exacerbada pela pluralidade das Rádios privadas, reconhecem nela o *ecológico meio que oferece tudo, a todo o tempo, em qualquer lugar e a toda a gente.*

Ora esta disponibilidade de oferta universal e não excludente gera novos níveis de exigência por parte do Ouvinte: sustentando o sistema com o dinheiro da sua contribuição, ele sente-se compreensivelmente no direito de questionar e escrutinar a actividade e as opções dos Radialistas até ao limite do fonograma.

A voz do Locutor. A escolha musical. O texto da notícia. O tom da entrevista. A música de fundo. O uso da língua. O ruído do telefone. A hora do programa. O comentário. E o comentador... Tudo constitui matéria de observação.

Mais do que ouvir, o Ouvinte agora está à escuta. Felizmente. Porque essa atitude vigilante não se verificaria se acaso o Ouvinte optasse directamente pelas alternativas e abundantes propostas das Estações privadas.

Escutar e criticar o Serviço Público de Radiodifusão significa, pelo menos, reconhecer o esforço dos Profissionais e constitui sinal evidente do capital de crédito existente sobre o trabalho destes.

Aplaudir os seus programas, como também não raras vezes me foi dado ler em mensagens recebidas de Ouvintes, representa a afectiva gratidão dos Públicos para com os Radialistas.

E – como consequência - dispor e utilizar o Provedor como agente de interpretação para as suas dúvidas acerca do exercício dos Profissionais, será credibilizar proactivamente o sistema Público de Radiodifusão e em particular, o dispositivo profissional dos Radialistas.

Seria bom que os Profissionais da Rádio Pública nunca perdessem de vista este silogismo.

¹⁶ Conceito implantado em 1922, com a criação da **BBC – British Broadcasting Corporation** na Grã-Bretanha.

¹⁷ Directora do Departamento de Rádio da **UER – União Europeia de Radiodifusão**, Genebra, Suíça.

¹⁸ Obra referida no ponto 14. - Item **11**.

¹⁹ **STOCK** dispõe da dupla experiência de ter dirigido actividades radiofónicas e televisivas primeiro na esfera privada, durante trinta e três anos e depois, no Serviço Público durante os sete anos seguintes.

A FIGURA DO PROVIDOR

Parece hoje claro que as modernas condições de produção e de distribuição implantadas nas últimas duas décadas do século passado, acentuaram dramaticamente a competitividade no campo dos Audiovisuais, factor que em última análise, viria a gerar crescentes danos no que respeita à qualidade e à seriedade da oferta de conteúdos.

A Rádio sofreria muito com o impacto da competitividade. No plano estrutural das organizações, nos modos da sua comunicabilidade e, em termos absolutos e relativos de mercado, quanto aos seus modelos da actuação.

A própria Rádio Pública – singular universo dos grandes operadores de Serviço Público, outrora absolutamente referenciais pelo seu posicionamento – também foi afectada pela avassaladora onda de transformação.

De igual modo e simultaneamente, novas condições e tendências do consumo dos meios audiovisuais e da Rádio em particular, desenharam novas atitudes e novas exigências dos Públicos.

É nesse quadro que, em Portugal, terá surgido a adaptação do conceito (originariamente nórdico) do *Ombudsman* ao universo do Serviço Público de Radiodifusão.

De acordo com um estudo publicado em 2002, pelo CONSELHO MUNDIAL DE RÁDIO-TELEVISÃO²⁰, através do Provedor “os cidadãos podem (...) fazer conhecer os seus pontos de vista ao seu representante e deste modo conseguir que as suas queixas relativas à Rádio (...) pública encontrem destinatário²¹. Trata-se de um modo particularmente interessante para que o Serviço Público garanta a sua responsabilização perante o Público.”²²

Ao relacioná-la com os conceitos de Serviço Público e dos direitos do consumidor de Comunicação, a asserção remete a acção de um Provedor do Audiovisual para os temas da cidadania que, nos últimos tempos, têm assumido uma nova relevância no contexto europeu dos media²³.

Noutra perspectiva, como assinala o investigador HUGO AZNAR²⁴, o exercício do Provedor também tem sido interpretado como tomando parte num esforço tendente à auto-regulação operado, desde a última década do séc XX, a partir do interior da esfera dos próprios media, empenho com o qual parecem reescrever-se novos sentidos e novas definições dos modos da Comunicação.

Tendo a função de Provedor sido cada vez mais correntemente praticada, desde os anos 60, por Jornalistas em órgãos da Imprensa públicos e privados do Norte da Europa e da América do Norte, e em Portugal a partir de 1994, o exercício é por enquanto, muito raramente aceite e mantido na esfera da Rádio, mesmo a nível internacional.

Quatro proposições subjazem constantes em todos os diferenciados exemplos que estudei:

- o Provedor não se pronuncia sobre casos de antena não emitidos;
- o Provedor nunca participa, seja em que fase ou área for, da Produção de qualquer sintagma de emissão, para além do que respeita á preparação do Programa que eventualmente lhe caiba produzir;
- os **apreciações** do Provedor não assumem carácter vinculativo relativamente à estrutura profissional visada;

Muito embora o prudente afastamento entre o Provedor e o processo produtivo das emissões da Rádio apareça como primordial no posicionamento comum a todos os Provedores cuja acção pude conhecer, a clara distinção entre a figura do Provedor (mesmo que sendo ele um Radialista) e qualquer das figuras dos Directores de Antena (Programas, Informação ou Técnica), nem sempre se revelaria clara para um número significativo de Ouvintes, que frequentemente recorrem ao seu “representante” com a esperança de que ele tenha o poder de fazer reconverter situações menos correctas.

E no entanto, nada nas práticas referenciadas, nem na Lei portuguesa aponta para que – em caso algum – a intervenção do Provedor possa, só por si, determinar a reversão do procedimento do Radialista quando confirmados erros.

Como adiante se provará, confirmando muitas reflexões que pude ler, o desempenho de um Provedor terá de ser sempre persuasivo, além de muito firme e persistente...

²⁰ Organização não governamental canadiana apoiada pela UNESCO e pela Fundação Hoso-Bunka (Tokyo)

²¹ Veja-se o que adiante refiro (Pág. 24, 1º§) acerca da “*resposta mais comum* [dos Radialistas] a *invectivas e sugestões recebidas*” dos Ouvintes.

²² <http://www.cmrtv.org/>

²³ A este respeito existe abundante bibliografia de referência das mais diversas origens; desde os Estados Unidos e do Canadá, ao Brasil, a França e a Espanha. Mas merece-me especial destaque o amplo conjunto de Estudos e Publicações editados no âmbito do **CECS – Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade**, por Investigadores do **Departamento de Comunicação Social** da **Universidade do Minho**, como também o constante esforço editorial mantido por Editores privadas como **MinervaCoimbra** e **Porto Editora**, que felizmente têm persistido na publicação de obras referenciais de especialistas portugueses e estrangeiros.

²⁴ *Ética y periodismo. Códigos, estatutos y otros documentos de autorregulación*. Editorial Paidós. Barcelona. 1999.

SEGUNDA SISTEMATIZAÇÃO

POSICIONAMENTO E ACÇÃO: DUAS TENDÊNCIAS

Apesar da muito escassa e recente memória internacional de exemplos de Provedorias do Ouvinte, estava em condições de concluir, para minha orientação pessoal, pela definição – ainda que empírica - de duas correntes fundamentais de interpretação quanto ao posicionamento, metodologia e acção do Provedor, cumprindo-se todavia em ambas as tipologias um tronco comum de procedimentos de indagação, investigação e consulta e podendo encontrar-se nas duas tendências tanto as temáticas tratadas de modo mais abrangente, como assuntos abordados com acento casuístico.

Por uma delas haveria de estabelecer o paradigma da minha actuação.

E correndo o risco involuntário da muito esquemática fixação a que procedo tanto poder vir a ser interpretada como excessiva ou como espúria, prefiro apresentá-la neste documento.

Tratou-se de um sério esforço de pesquisa e sistematização que considerara indispensável realizar, porque não o encontrara já feito.

De acordo com a **primeira tendência** detectada²⁵, o desempenho do Provedor configura geralmente uma natureza **afirmativa**, mediante a qual o exame aprofundado sobre as circunstâncias (verificadas) do erro, aponta, de modo concreto, para a recomendação de soluções alternativas, numa perspectiva que pode aqui ser classificada como **didáctica**²⁶, já que se refere à divulgação do conhecimento gerado através da exegese do tema estudado, com o sentido de o preservar e de o aplicar em novas situações.

Isto é, depois de ouvidas as partes, analisados os argumentos e colhidos, ou não, testemunhos de terceiras entidades, depois da investigação de casos de recorte preciso apontados pelo Ouvinte, o pronunciamento traduzirá uma decisão explícita, uma proposta ou uma solução apresentada pelo Provedor, com sentido funcional e operativo e de modo a prevenir a repetição de novas ocorrências e a propiciar a alteração dos procedimentos.

Através desta postura e apesar de lhe competir exercer também, sem equívocos, o seu *aconselhamento* ao reclamante em todos os casos em que tal se recomende adequado, o Provedor interpreta prioritariamente – como um “advogado” na barra - a defesa da posição do Ouvinte, sugerindo no seu pronunciamento uma recomendação objectiva aos Profissionais visados pela reclamação. Escorado na independência em princípio assegurada pela bagagem da experiência, junto de Ouvintes e Profissionais, com a esta perspectiva *afirmativa* e *didáctica* o Provedor sentir-se-á tão confortável a

emendar ou recriminar o Ouvinte sempre que o entender necessário, como a proceder do mesmo modo para com o Profissional quando os factos apurados após a indagação o recomendarem.

A **segunda matriz** de orientação - sobretudo detectada nos Provedores da escola americana²⁷ cuja intervenção pública normalmente se limita às páginas de um Sítio ou de um Blogue na *Net* - preconiza uma interpretação de natureza mais interrogativa por parte do Provedor; ou seja, sob o ponto de vista prático, esta atitude será porventura, menos proactiva, digamos assim, mas incide com substância **pedagógica** mais acentuada, relativamente às matérias e sujeitos da crítica.

O registo de acção do Provedor, geralmente procurando apenas informar o(s) reclamante(s), pode ser aqui menos *intenso*, pela forma que, nestes casos, reveste o seu pronunciamento, distanciada e abrangente.

Segundo esta corrente, em vez de assuntos concretos, são geralmente analisadas tipologias de reclamações, de modo a que,

- por um lado, a simples justaposição de menções críticas e de comentários de diversos Ouvintes ou personagens do teatro da Comunicação constitua, só por si, um modo exemplar suficiente (e tão simples como eficaz) de verberar comportamentos menos correctos dos Profissionais;
- por outro lado, a exposição em síntese, relativa às grandes áreas de reclamação ou de crítica, detectáveis nos fluxos de mensagens recebidas dos Ouvintes, possa contornar, de modo preventivo, situações de mais evidente conflitualidade com as estruturas de Produção.

Seja como for, de acordo com esta perspectiva, geralmente representando uma “almofadagem” entre os antagonismos, os pontos da tensão comunicacional entre a crítica do Ouvinte e a resposta do Radialista são mais esbatidos: ou o assunto é de um modo geral rematado com a simples resposta da entidade ou pessoa visada no interior da Empresa, ou as decisões são encontradas com recurso à análise distanciada de terceiros, já que a generalização das questões tipificadas dispensa quase sempre as intervenções de recorte técnico que caracterizam o primeiro modelo.

No entanto também pude verificar - sobretudo em Provedorias da América do Norte que seguem esta segunda tendência – uma incidência praticamente constante na análise de matérias de natureza jornalística, das quais, aliás, surge com relativa frequência, o tratamento de queixas pessoais em que o Ouvinte (normalmente, uma figura pública) se sente directamente prejudicado pelo processo jornalístico exercido, tipologia raramente verificada nos casos europeus.

Também me impressionou nas Provedorias americanas a quase inexistência de reclamações e críticas (ou do seu tratamento) relacionadas com as áreas da Programação (*verbi gratia*: entretenimento, uso da língua, Programas de Autor) ou referentes a questões de natureza técnica (má qualidade do som de telefonemas, quebras nos sistemas informáticos de Programação, deficiências na recepção do sinal, etc.).

Parece que não existem ali – *a contrario* da tradição radiofónica europeia - Ouvintes atentos à função lúdica da Rádio, segundo a qual a comunicação radiofónica propicia uma fruição de natureza muito própria nos seus Programas de “entretenimento” e “companhia”, ou nos espaços específicos de *Radio Art*, servidos por Autores inteligentes e criativos (tantas vezes á frente dos tempos...) e por artistas Sonoplastas e Intérpretes de eleição, modelos que, os europeus, consideramos se não indispensáveis, pelo menos interessantes, comuns e desafiantes.

E parecerá também que, naquelas regiões e naqueles sistemas de difusão (maioritariamente privados e poucos públicos e ainda menos, estatais...), estarão resolvidos todos os constrangedores problemas de transmissão e de distribuição do sinal que, nos nossos dias e algures na velha Europa, ainda apoquentam muito a Ouvintes do Serviço Público.

²⁵ Por exemplo detectada em textos de **Jeffrey Dvorkin**, ex-Ombudsmann da NATIONAL PUBLIC RADIO, EUA e de **Manuel Alonso**, Defensor del Oyente na RADIOTELEVISIÓN ESPAÑOLA, Madrid, Espanha.

²⁶ Do grego διδακτική - Aplicação sistematizada de um conjunto de métodos, técnicas e experiências dedicadas a determinadas esferas de conhecimento.

²⁷ Designadamente perceptível nas análises de Provedores de Imprensa norte e sul-americanos e canadianos ligados à **Organization of News Ombudsmen** e aos actuais Provedores da **Radiobrás** (Brasil) e da **RTVA** (Andaluzia, Espanha)

PREVISÍVEIS DIFICULDADES

Após os primeiros três meses e meio usados na pesquisa, na reflexão e na primeira fase de instalação do GABINETE DOS PROVIDORES, procurei igualmente tentar proceder ao levantamento das perspectivas e das dificuldades que eventualmente pudessem levantar-se ao melhor desempenho da incumbência que me fora atribuída.

Seria meu dever tomá-las em consideração e preocupar-me, pela minha parte e tanto quanto em mim coubesse, em evitar que influíssem no meu exercício.

Conclui que se desenhariam, à partida, cinco ordens de razão, a condicionar a acção do Provedor do Ouvinte:

- a disposição dos Profissionais perante a acção do Provedor;
- a desconfiança que a condição de Profissional do próprio Provedor poderia gerar no Ouvinte;
- o personalidade do Provedor e o meu perfil de *homem de Estúdio*;
- o tradicional comportamento dos Profissionais da Rádio Pública face à atitude crítica do Ouvinte;
- o cunho pioneiro da tarefa: tudo por estabelecer, tudo por definir; do pensamento à acção; da teoria à prática; tese e antítese, no cotejo entre os posicionamentos do “advogado” e do “pedagogo”²⁸.

Mesmo enquanto permaneci afastado da prática radiofónica, sempre me mantivera constante Ouvinte de Rádio, como o costumam ser, afinal, todos os Profissionais da Rádio.

No que respeita ao ponto de vista dos Profissionais, reconhecia também como atitude compreensível que o meu perfil profissional pudesse gerar desconforto, sobretudo nas áreas nas quais não me era reconhecível experiência técnica específica (Informação e Tecnologias, por exemplo). Jornalistas e Técnicos conjecturavam acerca do défice de natureza “teórica” do indigitado Provedor.

Por seu lado, seria previsível que, eventualmente, Ouvintes não só viessem a manifestar reservas quanto à imparcialidade de actuação que um Profissional do meio (que recentemente havia regressado²⁹ à colaboração com a **RDP**, terminada imediatamente antes da tomada de posse³⁰) lhes poderia garantir, assim como enfatizassem o facto do Provedor e da estrutura e serviços de apoio serem sustentados (tal como a Lei prevê³¹) pela Empresa.

E relativamente à quarta dificuldade, através do conhecimento dos hábitos do *métier* e ressalvadas as exceções de rigor, sentia-me consciente acerca de uma generalizada atitude de reserva *corporativa* dos Profissionais, quanto a qualquer proposta de alteração reclamada pelo Ouvinte acerca de práticas convencionadas, incidindo sobre as mais diversas áreas da actividade radiofónica. O silêncio costumava ser tradicionalmente a resposta mais comum a invectivas e sugestões recebidas, num regime instalado infelizmente próximo da *imunidade*. Por isso estava de certo modo preparado para que, do meu trabalho como Provedor, muitas vezes pudesse parecer a Ouvintes que nada se avançaria e que pouco iria resultar de modo rápido e evidente...

Estava consciente de que, com persuasão e persistência, primordialmente me caberia procurar servir o interesse do Ouvinte. Mas evidentemente que não me competiria actuar como um fiscal e muito menos me imaginava a desempenhar as funções de polícia, mesmo que fosse ao serviço da comunidade dos Ouvintes.

A longa experiência profissional deixava-me saber que cada Ouvinte é um Ouvinte e que cada segmento de Público se constitui – ele mesmo - de modo muito heterogéneo. E a consciência de tal diversidade precavia-me acerca das dificuldades que mais tarde havia de sentir ao tentar destrinçar todos os tipos de opinião e de crítica, todas as tendências de gosto, cada desiderato expresso ou cada padrão de expectativa que iriam estabelecer-se (também) sobre a minha própria acção.

E ainda que isso teria de implicar a rejeição liminar de *chamamento corporativo* que a minha condição de Radialista pudesse eventualmente acordar.

Confesso que desde cedo tivera a pretensão de que o compromisso que decidira assumir poderia eventualmente contribuir para incrementar os níveis de confiança do Ouvinte em relação ao Serviço Público de Radiodifusão e, por extensão particular, para acentuar os elevados padrões de seriedade, credibilidade e honradez profissional que sempre reconheci na maioria dos meus Colegas.

É verdade que pouco espaço tem sobrado aos Profissionais de Rádio portugueses para reflectirem sobre um modo de Comunicação que, no seu período áureo, há 60 ou 70 anos, ocupava a mais privilegiada posição no universo dos media e tendo chegado a ser considerado como a 8ª Arte... Temos de reconhecer que são lamentavelmente poucos os estudos realizados, escassas as obras publicadas sobre a Rádio, demasiado reduzido o número de debates académicos (ou sequer de âmbito profissional), pouco profundas e fiáveis as pesquisas quantitativas e qualitativas de Audimetria sobre o consumo da Rádio. Fora, sempre mitigada, em suma, a reflexão dedicada ao universo da Rádio em Portugal.

Por isso – ainda em nome dos direitos do Ouvinte e no âmbito das funções que iria desempenhar a termo certo – considerei fundamental desenvolver e manter, sem constrangimento, uma estratégia de constante reflexão própria sobre a essência e os modos do trabalho radiofónico, mediante a detida observação das formas de Produção e dos produtos radiofónicos do Serviço Público, e sem esquecer também os modelos em que se processa a sua recepção.

Sem perder de vista o carácter eminentemente funcional da resolução das dúvidas apresentadas por Ouvintes, dispunha-me a exercer uma missão que procurasse estimular a reflexão dos Profissionais, mas também a dos próprios Ouvintes, acerca dos processos criativos e dos modelos deontológicos de que a Rádio é feita, com a pretensão – talvez desproporcionada – de, perante cada caso apreciado, ir fixando matérias e soluções equilibradas, fiáveis e viáveis.

Por outro lado, estava ciente de que o papel do Provedor (para adaptar uma significativa reflexão do investigador **CARLOS MACIÁ BARBER**), também não seria *o de se tornar popular ou de se fazer querido, nem a si mesmo, nem à Direcção, nem sequer ao Operador de Serviço Público*.³²

Logo na alocução que apresentara ao Conselho de Opinião³³, tinha afirmado que não estava a preparar-me para assumir funções sequer próximas com as de um Director de Programas, de um Director de Informação ou de um Director Técnico de qualquer das sete³⁴ Estações do Serviço Público de Radiodifusão.

Tinha obviamente em conta as definições expressas nas Leis ao tempo em vigor³⁵, que atribuíam às **apreciações** do Provedor não mais do que uma função recomendatória e não vinculativa, por contraponto com a autoridade fiscalizadora e reguladora que a Lei outorga à **ENTIDADE REGULADORA PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL**, “*exercendo os necessários poderes de regulação e de supervisão*”³⁶ e levando também em consideração a missão atribuída ao **CONSELHO DE OPINIÃO**³⁷ de, “*em representação de públicos diferenciados, acompanhar os contratos de concessão de serviço público (...) de radiodifusão, bem como os planos e bases gerais de actividade das sociedades participadas que exploram os serviços de programas*”.

Tais definições levariam também e naturalmente, por decorrência, a preventivamente me eximir de desenvolver qualquer indagação sobre assuntos que se encontrem em fase de apreciação por aqueles institutos, assim como por qualquer instância judicial.

Muitas vezes fora posto à prova nas mais delicadas, como nas mais vibrantes tarefas e situações profissionais.

Na maior parte delas, dispusera de parâmetros de comportamento e de acção, quase sempre ditados fosse pela experiência dos tempos, pela acumulação de saberes, ou até por receituários tradicionais. Mas agora não. Apresentava-se-me apenas uma nova função fixada pela Lei, com um quadro muito próximo das funções do Provedor do Telespectador, para a qual teria que definir previamente, a partir do zero, todo o normativo de acção.

A definição de um tal conjunto de princípios era pois absolutamente indispensável para vir a servir de modelo para o que se configurava *ab initio* como actividade solitária, apenas baseada numa espartana estrutura de apoio, que não burocratizasse, não sobrecarregasse e sobretudo, em nenhum caso se sobrepusesse à vida intensa das Estações, sem deixar de procurar corresponder, e sempre, às aspirações e aos interesses do Ouvinte e às prudentes definições da Lei.

Mas, para quem ao longo de muitos anos de actividade profissional (na Rádio e na Televisão, produzindo Espectáculos ou com a responsabilidade no aconselhamento de entidades privadas e públicas no campo dos comportamentos mediáticos), desde sempre teve no Público o referencial, o objecto e o juiz do seu trabalho, a indignação e o desempenho das funções de Provedor do Ouvinte, surgiam irrecusavelmente como a mais elevada honra e recompensa.

²⁸ Cf. **Apellániz**, artº citado.

²⁹ Realizando duas Séries de Programas “*José Nuno Martins – Domingos de Manhã*” e “*O Amigo da Música*”, de que era Autor, entre 11 de Junho de 2004 e 9 de Abril de 2006 e participação como Comentarista residente em “*Artistas da Bola*” entre 10 de Outubro de 2004 e 23 de Maio de 2005.

³⁰ Em 18 de Abril de 2006.

³¹ Cf. Artº 4 da Lei 2/2006, de 14 de Fevereiro.

³² Servindo-me de uma asserção do Prof. **BARBER** (in ref¹⁴ **6.**) que refere que a função do Provedor é *a de conservar o respeito dos Ouvintes pela Estação que gostam de ouvir*. E afirma que *não se trata de um objectivo completamente desinteressado: a longo prazo, o respeito é o único sentimento que conduzirá o Ouvinte a ouvir e a ligar-se cada vez mais à sua Rádio*.

³³ Em 6 de Abril de 2006, nas instalações da Sede da RTP, perante a reunião plenária do **Conselho de Opinião**.

³⁴ **Antena 1, Antena 2 e Antena 3, RDP Internacional, RDP África, RDP Açores e RDP Madeira**.

³⁵ Uma nova Lei que presumivelmente será publicada no mês de Fevereiro de 2007, certamente reformulará a Lei n.º 33/2003, de 22 de Agosto, para proceder à reestruturação da concessionária do Serviço Público de Rádio e de Televisão, integrando a Radiotelevisão Portuguesa - Serviço Público de Televisão, S. A., a Radiodifusão Portuguesa, S. A., e a RTP - Meios de Produção, S. A.

³⁶ Estatutos da **ERC - ENTIDADE REGULADORA PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL**, Cap.I, Art.º 1º, §1.

³⁷ No âmbito da Lei 33/2003, de 22 de Agosto.

RAZÕES PARA UMA OPÇÃO

O MEU POSICIONAMENTO

Assim, ainda pouco antes de serem abertos os canais de contacto³⁸ entre Ouvintes e a Provedoria, estava para mim claro que, atendendo a vectores como

- o facto da acção do Provedor incidir sobre Estações nacionais de Serviço Público,
- a inexistência de histórico no desempenho de funções semelhantes,
- a escassez de matéria publicada e de debate público sobre a actividade radiofónica, as profissões radiofónicas e sobre a Rádio em geral;
- a própria natureza da “audição distraída” que caracteriza a escuta da Rádio recomendando que a Produção do Programa semanal fosse sempre que possível decorrente da análise casuística das mensagens recebidas dos Ouvintes,
- o meu próprio perfil profissional construído sobre 42 anos de actividade contínua na esfera da Comunicação,

e sendo certo que fora indigitado e aceite como Provedor **do Ouvinte** e não como Provedor **da Rádio**, eu entendia adequado que

- eu próprio devesse assegurar a escrita, a produção, a realização além de, naturalmente, participar da apresentação do Programa radiofónico que a Lei atribuía ao Provedor, ainda que integrando os contributos operacionais indispensáveis, como se explicita no **QUARTO CAPÍTULO** do presente Relatório de Actividade;
- a configuração do Programa semanal fosse construída a partir das observações dos Ouvintes e fundamentada na segura indagação das questões junto dos visados, devendo revestir natureza casuística e exemplar, de modo a cativar com eficácia a atenção da audiência e a meditação dos Profissionais;
- para além de prioritariamente defender as perspectivas dos Ouvintes diante da oferta radiofónica, deveria ter presente um dos aspectos fundamentais definidos pelo **ESTATUTO DO PROVEDOR DO OUVINTE**, que consiste em acentuar a fiabilidade do Serviço Público prestado pelas Estações de Rádio, procuraria promover a credibilidade dos seus Profissionais.
- finalmente, devesse assumir o posicionamento e a metodologia de apreciação acima caracterizados como de pendor *afirmativo* e *didático*.

³⁸ Em 1 de Agosto de 2006.

ÚLTIMAS REFLEXÕES ANTES DA ACÇÃO

Após o tempo inicial de investigação e ponderação, era altura de aplicar os modelos estruturais em que decidira desenvolver a **primeira fase** do meu trabalho como Provedor do Ouvinte, contando já com o apoio directo e dedicado do Jornalista **VIRIATO TELES**³⁹.

Desejaria assinalar ainda que as presenças da Chefe de Gabinete Senhora dr^a **FERNANDA MESTRINHO**, com a sua longa experiência e conhecimentos jornalísticos, e da Assessora Jurídica Senhora dr^a **MARIA DO CARMO ARANTES**⁴⁰, com a sua estimulante intervenção não apenas técnica, em bastantes ocasiões representaram oportuno incentivo e muito sensata ajuda para o meu exercício.

Mas quero destacar que a todo o tempo tenho podido beneficiar do constante e referencial apoio do Senhor Professor Doutor **J. M. PAQUETE DE OLIVEIRA**, meu ilustre Colega Provedor do Telespectador, que com a sua palavra sabedora e amiga, sempre aceitou contribuir, com disponibilidade e tolerância, para me ajudar a clarificar questões de natureza doutrinária, perante cuja densidade, por vezes senti maiores dificuldades.

Inteiramente justo será também apontar como sempre correcta a atitude do CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO da **RTP, SGPS, SA**: depois de garantidas as condições de montagem estrutural suficientes⁴¹, a absoluta discricção que vem mantendo nas suas relações com o Provedor do Ouvinte é a que a Lei prescreve e em tudo idêntica á que vejo referida em Sítios, Blogues, Páginas e Relatórios de outros Provedores estrangeiros, sendo simétrica do distanciamento que entendi dever conservar.

Quero assinalar por fim que, até à data, a observação do Provedor do Ouvinte incidiria apenas sobre sete Estações do Serviço Público, a saber, **ANTENA 1, ANTENA 2, ANTENA 3, RDP Internacional, RDP África e RPD Açores-Antena 1 e RDP Madeira-Antena 1**, as quais transmitem semanalmente o Programa do Provedor "**Em Nome do Ouvinte**".

Tenho hoje a clara consciência de que esta incumbência não será nunca uma tarefa acabada, pela reflexão, pela sensatez mas também pela mobilidade e firmeza, que a cada momento intelectualmente se exige e deve compreender-se, de todas as partes, sobretudo porque não estamos aqui a observar um objecto fixo e imutável.

A Rádio é ágil. Move-se e muda. E se quisermos passar a ouvir também o Ouvinte com mais atenção, todos os dias podemos mudá-la para melhor: do ponto de observação do Profissional que eu sou, certamente todos queremos ter a nova Rádio das pessoas e dos cidadãos, cada vez mais próxima, cada vez mais tempo, de cada vez mais gente.

Contudo, creio que é conveniente relativizarmos as coisas.

Confesso que em muitas horas e muitos momentos em que (sempre) fui ouvindo a Rádio Pública, (muito antes e) enquanto estou a ser o Provedor do Ouvinte, tenho a sensação de que sigo uma Rádio mais eficaz e bonita, mais verdadeira e séria, do que muitas das que ouvi (e ouço) por esse mundo fora. Por isso me apouco, muitas vezes, ao ter ler as justas críticas que me chegam, quase sempre motivadas por actos leves ou decisões apressadas e discutíveis, que o sossego de quem escuta não desculpa.

Mas é talvez precisamente porque sabe do que são capazes os Profissionais da Rádio em Portugal – e do Serviço Público, por consistente maioria de razão - que o Ouvinte reage, reclamando. Quase sempre com fundamento, mesmo que nem sempre no tom certo. Para mim tem sido verdadeiramente surpreendente a densidade de muitas Mensagens que recebo. Raramente o Ouvinte se limita ao protesto puro e duro, sem estabelecer também, em redor de cada assunto observado, interessantes teias de reflexão que, em muito casos, bem poderiam ser aproveitadas se muitos de nós não estivéssemos demasiado seguros das certezas que os tempos não recomendam, afinal.

Esta minha missão, por exemplo, está a construir-se à medida das minhas possibilidades, mas sobretudo em função das exigências que me são feitas. Não é uma missão fácil. Mas também por isso, felizmente se trata de uma incumbência precária.

Meio ano depois de ter começado, a experiência prática no contacto com o Ouvinte e com a Rádio já me trouxe ensinamentos concretos e suficientes para implantar alterações que poderão sedimentar a próxima fase de estabilização da Provedoria.

³⁹ Expressamente contratado pela **RTP, SGPS, SA** para apoio directo ao Provedor do Ouvinte, a partir de 21 de Agosto de 2006.

⁴⁰ Nomeada como **Assessora Jurídica do GAP** pelo **CA da RTP, SGPS, SA**.

⁴¹ Foi relativamente morosa a instalação do software de **Edição Áudio**, apenas verificada quando já estava em preparação o Guião da **8ª** edição de “*Em Nome do Ouvinte*”.

À data de elaboração do presente Relatório ainda não foram instalados nem o software de **Gestão de processos de Correspondência**, nem o de **Classificação e Tratamento de Mensagens**, recursos que se configuram como indispensáveis para melhorar os índices de produtividade do **GAP** e cuja utilidade vai explicitada no **SEGUNDO CAPÍTULO da Parte II**.

Também se terá retardado demasiadamente – para depois do termo do Guião da **19ª** edição de “*Em Nome do Ouvinte*”, já em final de Janeiro de 2007 - a instalação do equipamento para **Captação e Registo de Chamadas Telefónicas**, que muito autonomiza a acção do Provedor do Ouvinte e cuja utilização representa certamente poupança de recursos para a Empresa.

Sem que o Provedor do Ouvinte tenha agora disponibilidade para proceder, como na fase inicial do **GAP**, à manutenção e desenvolvimento das **Páginas dos Provedores**, a importante função complementar deste suporte para informação dos Ouvintes e para benefício do Serviço Público, está a perder significado, sem que seja destacado, em tempo parcial, um profissional *webmaster* dedicado, oriundo do **Departamento de Multimédia**, cuja intervenção está solicitada desde **Maior de 2006**.

PARTE II

Formas de divulgação do conceito de Provedoria e captação de Mensagens. Canais abertos. Dispositivos de contacto internos e externos. Decomposição estatística e análise quantitativa das Mensagens recebidas. Grupos temáticos e respectivas dimensões relativas. O Programa do Provedor do Ouvinte: modo de Produção; temas e participantes; apreciações do Provedor. A Página do Provedor do Ouvinte. Eventuais efeitos da acção do Provedor.

PRIMEIRO CAPÍTULO

MODOS DE CONTACTO

Evidentemente que a correspondência que o Provedor recebe dos Ouvintes é espontaneamente enviada por estes, não obedecendo a nenhuma espécie de inquérito, convocação ou modelo de escrutínio explícito e dedicado a um tema em particular, por iniciativa do Provedor. Contudo – de acordo com a Lei e os usos verificados (na Imprensa portuguesa e) nas Rádios estrangeiras que pude estudar – cumpre aos próprios órgãos de Comunicação apresentar anúncios, através dos quais seja incentivada a participação (dos Leitores) com as suas Mensagens de crítica, reclamação, queixa ou satisfação.

O Ouvinte pronuncia-se *motu proprio* sempre e quando o entende oportuno e adequado, e a propósito dos assuntos que considere interessante tratar por intermédio do seu Provedor, não sendo todavia de excluir, na minha opinião, a perspectiva de, um dia, o Provedor tomar a iniciativa de promover – através dos recursos e meios que lhe são facultados – um inquérito aos seus Ouvintes dedicado a um tema singular.

Numa primeira fase promocional⁴² para divulgação conjunta do conceito das Provedorias, todas as Estações de Televisão e de Rádio do Serviço Público produziram e programaram a exibição de diversos *spots* de TV e cinco *spots* de Rádio, com textos de natureza idêntica sobre o início da actividade dos dois Provedores. Na segunda fase da campanha promocional⁴³, cada Provedor (usando já os respectivos suportes na Rádio ou na TV) dirigia-se ao seu correspondente Público, apelando à participação directa no processo, tendo o Provedor do Ouvinte produzido novos três *spots* diferentes.

Em ambos os dispositivos promocionais as Programações dos *spots* foram intensas e profícuas, tanto no meio TV como no meio Rádio, tendo atingido apenas no conjunto das 3 Rádios Públicas de dimensão nacional (**Antena 1**, **Antena 2** e **Antena 3**) a totalidade de **937** emissões em **82** dias dos meses de Julho, Agosto e Setembro, correspondendo a uma média global de **11,4** exibições por dia e a uma média diária de **6,1** *spots* exibidos apenas na **Antena 1**.

Após o início de exibição da série dos Programas do Provedor do Ouvinte já numa terceira fase (“de cruzeiro”) entre o início do mês de Outubro e o final do ano de 2006, embora reduzindo-se o número dos *spots* e as exibições de apelo ao recurso do Provedor, acresceram – designadamente entre sextas-feiras e domingos – as promoções específicas aos horários de emissão do Programa “**Em Nome do Ouvinte**” nas referidas três Estações.

O Provedor tomou ainda conhecimento de planos promocionais de intensidade mais mitigada nas Estações **RDP Internacional** e **RDP África**, assim como de se terem verificado alguns esforços promocionais bastante mais esparsos nas Estações **RDP Açores** e **RDP Madeira**.

Daqueles permansivos esforços promocionais que se mantiveram nas três Estações de dimensão nacional, resultaria uma relevante corrente de Mensagens enviadas ao Provedor, abordando temáticas que lhes eram próprias, em número muito superior aos das Mensagens relacionadas com as restantes quatro Estações.

Foram estabelecidos pelos Provedores e pelo **Gabinete de Apoio aos Provedores (GAP)** três modos⁴⁴ de acesso do Ouvinte à Provedoria:

- a. Por CORREIO INFORMÁTICO, com a criação do endereço **provedor.ouvinte@rdp.pt**, ao qual se podia contactar directamente ou através do Portal RTP - **www.rtp.pt**;
- b. Por CORREIO POSTAL, através de carta enviada para a Sede da RTP e posteriormente encaminhada para a Provedoria;
- c. Por TELECÓPIA, através de linha própria e permanente.

Quadro I
SubTOTAIS de Mensagens recebidas por meios utilizados e por meses

PROVEDOR DO OUVINTE

Total de Mensagens Recebidas		663		
entre 1. Ago. e 31.Dez.06				
		Mail	Postal	Fax
AGOSTO	132	126	6	0
SETEMBRO	178	172	5	1
OUTUBRO	137	133	3	1
NOVEMBRO	97	96	1	0
DEZEMBRO	119	115	4	0
Total de Mensagens respondidas		318		

Como se verifica a absoluta maioria [642] do total [661] das mensagens recebidas pelo Provedor do Ouvinte entre **1 de Agosto** e **31 de Dezembro de 2006**, foi remetida através de **correio informático** tendo também sido registados contactos em números muito inferiores enviados por **correio postal** [19] e por **telecópia** [2].

Desde início que – por sugestão do Senhor Provedor do Telespectador – puséramos de parte a hipótese de aceitar críticas, dúvidas, sugestões ou felicitações através de contacto telefónico uma vez que, ao contrário do que sucede no contacto estabelecido por escrito, via telefone, correr-se-ia o risco de colher a reacção de primeiro impulso do Ouvinte e do Telespectador, porventura menos clara e menos ponderada e portanto menos devidamente reflectida.

Sendo ainda que, do ponto de vista estrutural do **GAP**, o sistema telefónico exigira a montagem de um dispositivo de atendimento-registo-transcrição prévio ao tratamento que cada Mensagem haveria de merecer, além de um regime de recursos humanos que seria incompatível com o espírito de contenção que decidíramos adoptar e certamente muito penalizador para a Empresa.

Relativamente às Mensagens recebidas por CORREIO INFORMÁTICO, na Página do Provedor do Ouvinte explicitáramos as normas resumidamente anunciadas na primeira e segunda *levas* da campanha promocional atrás referida e que basicamente consistiam no seguinte:

O Provedor do Ouvinte receberia as críticas, dúvidas, sugestões ou felicitações que lhe fossem remetidas sobre a Programação ou sobre a Informação das Estações do Serviço Público de Radiodifusão, chamando-se a atenção para que o meio mais prático e mais adequado consistiria no preenchimento do Formulário de

contacto por e-mail inserido na Página do Provedor, com acesso através do Sítio da Rádio, no Portal www.rtp.pt.

O Provedor apenas aceitaria tratar mensagens escritas, já que escrever significa ter reflectido um pouco mais e, desse modo, sintetizar.

Assim, de modo a poder dar resposta a um maior número de correspondentes, apelava-se à capacidade de síntese do Ouvinte avisando-se que era intenção não serem consideradas mensagens manuscritas com mais de uma página, nem e-mails com mais de 450 palavras (~2200 caracteres).

Embora declarando respeitar o pedido de reserva quanto à identidade pública do correspondente desde que tal fosse assinalado no envio, o Provedor não aceitaria dar procedimento a Mensagens não identificadas.

E o Provedor do Ouvinte informava ainda que evidentemente não aceitaria desenvolver temas apresentados com linguagem insultuosa.

O Provedor propunha-se acusar a recepção de todas as Mensagens comprometendo-se também a analisá-las todas. Reservar-se-ia, no entanto e como a própria Lei o prescreve, a escolher de acordo com o seu próprio critério aquelas que mereceriam desenvolvimento adequado⁴⁵ e portanto, as que seriam analisadas de modo mais profundo, tendo apenas essas devida resposta do Provedor do Ouvinte, bem como aquelas que, logrando tratamento especial, viriam ainda a ser publicadas no Programa “**Em Nome do Ouvinte**” para partilha dos Ouvintes das sete Estações do Serviço Público.

Das primeiras observações quanto ao ritmo dos envios pode extrair-se a conclusão de que o início das emissões do Programa do Provedor suscitou o incremento do número das Mensagens.

Por outro lado, a esmagadora maioria da mensagens chegadas por e-mail, induz a conclusão sumária de que os correspondentes estarão em idade activa e dispõem de literacia informática, o que, de certa forma já representa o grau de diferenciação intelectual dos Ouvintes que acedem ao contacto com o Provedor. Decorrendo deste facto e dado que nos textos dos Programas “**Em Nome do Ouvinte**” se mantêm regulares referências à disponibilidade do uso do correio postal convencional e do fax, na última semana de Dezembro de 2006, o Provedor considerou que o esforço promocional e de apelo ao envio de mensagens a manter deveria concentrar-se prioritariamente sobre a utilização do correio informático.

Esta opção de estimular o uso do e-mail, teve em consideração a desejada próxima entrada em vigor dos dois sistemas conjugados de processamento e de classificação de correspondência electrónica a que me refiro no próximo CAPÍTULO.

⁴² Com efectivo início em 11 de Junho e termo em 26 de Julho de 2006.

⁴³ Com início em 27 de Julho e efectivo termo em 10 de Setembro de 2006.

⁴⁴ Não obstante os Provedores terem à sua disposição linhas telefónicas, foi por ambos considerado não serem aceites reclamações formuladas verbalmente, considerando o défice de reflexão que este tipo de contacto geralmente reveste, tanto em situações de reclamação como de júbilo.

⁴⁵ De acordo com os diversos níveis de tratamento que se explicitam no **TERCEIRO CAPÍTULO**.

SEGUNDO CAPÍTULO

AS MENSAGENS

Nem sempre o Ouvinte usa de uma segura precisão acerca da data e da hora em que terá ouvido o assunto que o levou inicialmente a escrever ao Provedor.

Em muitos casos a Mensagem que chega do Ouvinte, ainda que sendo motivada por uma situação singular que terá ferido a sensibilidade do correspondente, aborda essa mas também **outras** questões, referindo-se a mais do que uma personagem, ou a mais do que um Programa.

Tal significa que só com a utilização de uma aplicação informática que permitisse proceder ao cruzamento de toda a carga de informações constantes de todas as Mensagens poderíamos estar agora em condições de efectuar um levantamento exaustivo das opiniões recebidas. E tal não sucede visto que, até à data, não foi possível ao **GAP** dispor da instalação das ferramentas funcionalmente aptas para assegurar a fiável gestão documental de processos de correspondência⁴⁶ e a fixação e interpretação dos modelos de classificação e tratamento⁴⁷ das opiniões dos Ouvintes.

Como atrás assinalai, durante o período dos primeiros seis meses apenas foram recebidas nesta Provedoria Mensagens espontaneamente remetidas pelos Ouvintes, porventura alertados nas emissões do Serviço Público pelos *spots*, cujo texto nalguns casos referia expressamente:

Se considera importante intervir acerca do que ouviu nesta Estação, escreva ao Provedor do Ouvinte. Estou à sua disposição todos os dias.

A propósito do conceito de “*Mensagens espontâneas*” valerá a pena assinalar que o Provedor tem a consciência de ter recebido também algumas Mensagens **induzidas**, designadamente acerca dos temas – que adiante se explicitarão brevemente – **Política de Escolhas Musicais da ANTENA 1** e Programa **Ritornello**.

Com efeito, nalguns casos, por acção de Ouvintes mais dedicados ou envolvidos com determinados temas, por razões de natureza variada estabelecem-se verdadeiras “*cadeias de interesse*”, que motivam o desenvolvimento de correntes de mensagens veiculadas através da Blogosfera, ou do Correio Informático, provocando que o endereço do Provedor seja “inundado” de Mensagens com o mesmo texto, embora tendo remetido por diversos correspondentes.

É o que podemos classificar como “**modo de campanha induzida**”.

Deve nestes casos o Provedor ignorar tais contactos?

Deverá ser desprezada a opinião de Ouvintes assim funcionalmente expressa? Mesmo sabendo-se que eles representam uma acção conjunta em resultado da capacidade de motivação e de mobilização de um **promotor da ideia** junto dos seus amigos, solidários segundos remetentes?

Creio que não. E para considerar desta maneira, socorro-me da referencial opinião de **JEFFREY A. DVORKIN**, já atrás mencionado e prestigiado ex-Ombudsman da **NPR – NATIONAL PUBLIC RADIO** - uma organização norte-americana de natureza privada, não lucrativa, montada há cerca de dez anos, que serve semanalmente uma audiência crescente, hoje estimada em cerca de 26 milhões de Ouvintes americanos, no regime de parceria estendido a mais de 800 Estações públicas independentes e não comerciais, que no seu derradeiro texto enquanto Provedor, à laia de recomendações dirigidas ao seu sucessor, escreveu:

Os Blogues são agora um facto da vida (jornalística). Vieram para ficar e ao mesmo tempo que são maçadores por submergirem o seu e-mail com milhares de mensagens repetidas, na maior parte das vezes essa contribuição não é de desprezar – ainda que sendo opressiva. Tive que me conformar com o facto da blogosfera constituir já um dos aspectos consideráveis na nossa democracia e mesmo que sendo constrangedores, os bloggers e as pessoas que os acompanham prestam um serviço apreciável à NPR pelo facto de nos recordarem a velha tradição panfletária dos americanos... Pode ser desagradável quando se chega ao fim de recepção de uma dessas campanhas da blogosfera. HOWELL RAINES, o ex-editor executivo do New York Times chama-lhe tarefa de blogue: é afinal, como nos sentimos quando a coisa esmorece. Os Provedores que se preparem para esse castigo de tempos em tempos... 48

Apesar de tudo (mesmo que mil vezes repetida, num “copy-paste” militante) a ideia veiculada através dos Blogues ou das “cadeias de interesse” merece, afinal, primeiro a **adesão** de cada segundo remetente e depois, que o **envio** seja informaticamente produzido. Mas caberá naturalmente ao Provedor do Ouvinte não se deixar intimidar pelo sentido de **pressão quantitativa** que os promotores de cada ideia pretenderão, em última análise, estabelecer com o procedimento...

Ora perante o correio que lhe chegava desde o início do mês de Agosto de 2006, o Provedor do Ouvinte estabeleceu um modelo inicial e precário de recepção-tratamento-envio, apenas respeitante às Mensagens que lhe eram dirigidas; mas após sucessivas aproximações efectuadas ao primeiro modelo, menos de um mês depois de terem sido abertos os canais de contacto, o modo de numeração e registo foi melhorado com

propostas apresentadas pelo Jornalista **VIRIATO TELES**, Profissional a cargo de quem ficou entregue a gestão quotidiana do processo.

Não escondo, que podem verificar-se naturais riscos de insuficiências e falhas (reflectidos na mais dificultada elaboração do presente Relatório, por exemplo), dado que estamos perante a simples *performance* informática de utilizadores comuns que somos, recorrendo a processos manuais de trabalho que exigem também o exercício da memória, método através do qual tem sido processado o abundante volume de mensagens que (tal como havia previsto em Maio de 2006) se viria a verificar.

A montante do registo da Correspondência referido também não foi possível aplicar mais do que um incipiente formulário de classificação de conteúdos, proposto com os escassos recursos próprios do signatário e de **VIRIATO TELES** e posteriormente executado com a preciosa ajuda dos Profissionais da Direcção MULTIMÉDIA da **RTP**⁴⁹, mas ajustado e ainda em aplicação às mensagens recebidas através das Páginas de ambos os Provedores nos respectivos **Sítios** (Rádio e TV) do **Portal** da **RTP**.

Como atrás assinalei, até à data, a observação do Provedor do Ouvinte incidiria apenas sobre sete Estações do Serviço Público, a saber, **ANTENA 1**, **ANTENA 2**, **ANTENA 3**, **RDP Internacional**, **RDP África** e sobre as versões regionais da **ANTENA 1** na **RPD Açores** e na **RDP Madeira**.

No período em análise e mesmo até hoje, não foram recebidas quaisquer Mensagens relativas a outros canais que existam na **RDP Madeira** ou na **RDP Açores**.

Por outro lado, decorrendo da absoluta indisponibilidade de agenda, determinada pelo intenso volume de trabalho de análise e tratamento das Mensagens, execução das Indagações, estudo de casos e operações de preparação dos Programas semanais “**Em Nome do Ouvinte**”, infelizmente não foi ainda possível realizar as previstas deslocações, por várias vezes adiadas, à Região Autónoma dos Açores e à Região Autónoma da Madeira, que os dois Provedores tencionam efectuar conjuntamente.

Tais visitas justificam-se de modo a que se proceda a uma avaliação local dos critérios de transmissão dos anúncios de promoção e apelo e da divulgação dos horários de retransmissão do Programa do Provedor, que devem ser transmitidos pelos diversos Canais da Rádio Pública, no sentido de estimular a participação do Ouvinte no desempenho da Provedoria.

De acordo com o **Sítio** da **RDP** no Portal **www.rtp.pt**, na Região Autónoma da Madeira, além da Estação **RDP Madeira – Antena 1** – onde, fora de *slots* preenchidos “em cadeia” com a Programação da nacional **ANTENA 1**, em diversos horários - são transmitidos importantes espaços de Produção regional, existe um formato de Canal regional próprio intitulado **ANTENA 3 – Madeira** ou **RDP Madeira – Antena 3** que não transmite o Programa do Provedor do Ouvinte e cujo perfil, apresentado no **Sítio** da

Rádio, afirma desenhar-se como uma “*emissão musical vocacionada para a juventude, com diversas temáticas no âmbito da música, cinema, Internet, desporto e tempos livres com destaque para os concursos "Antena 3 Dance" e "Antena 3 Rock", que têm por objectivo o lançamento e promoção de novos músicos, da música Pop/Rock e dança.*”

Este canal – como os sete acima mencionados, além da difusão através do sistema hertziano, transmite também a sua emissão em linha directa na *net*.

ÁREAS TEMÁTICAS

Assim passo apresentar a simples decomposição estatística por áreas e uma sumária análise qualitativa dos conteúdos das Mensagens.

Quadro II
SubTOTAIS de Mensagens recebidas por área temática

PROVEDOR DO OUVINTE	TOTAIS		Apreciação dos Ouvintes					
	#	%	Pos	%	Neg	%	Neut	%
TOTAL de MENSAGENS RECEBIDAS <small>Entre 1.AGO e 31.DEZ.2006</small>	661	100,0%	144	21,8%	421	63,7%	96	14,5%
ANTENA 1 tal	193	29,2%	33	5,0%	140	21,2%	20	3,0%
ANTENA 2 tal	107	16,2%	60	9,1%	46	7,0%	1	0,2%
ANTENA 3 tal	50	7,6%	11	1,7%	37	5,6%	2	0,3%
RDP INTERNACIONAL Total	19	2,9%	1	0,2%	12	1,8%	6	0,9%
RDP ÁFRICA Total	13	2,0%	2	0,3%	9	1,4%	2	0,3%
RDP AÇORES	2	0,3%	1	0,2%	1	0,2%	0	0,0%
RDP MADEIRA	3	0,5%	0	0,0%	2	0,3%	1	0,2%
INFORMAÇÃO - Todas as Estações	69	10,4%	7	1,1%	44	6,7%	18	2,7%
DESPORTO - Todas as Estações	47	7,1%	7	1,1%	30	4,5%	10	1,5%
LÍNGUA PORTUGUESA - Todas as Estações	27	4,1%	0	0,0%	27	4,1%	0	0,0%
TECNOLOGIAS - Todas as Estações	45	6,8%	1	0,2%	32	4,8%	12	1,8%
Temas INDIFERENCIADOS	43	6,5%	2	0,3%	28	4,2%	13	2,0%
PROVEDOR	41	6,2%	19	2,9%	12	1,8%	10	1,5%

Defini **13 áreas temáticas** em que agrupei os conjuntos de Mensagens referidas a

- cada uma das **sete** Estações assinaladas;
- **quatro** outros campos temáticos que se referem às sete Estações;
- **um** universo de temas indiferenciados e cruzados;
- e **uma** área de Mensagens directamente relacionadas com a acção do Provedor.

ANTENA 1

A **ANTENA 1**, sendo - na expressão do Director de Programas de Antena 1, Antena 2 e Antena 3, Senhor **Rui Pêgo**, o “navio-almirante” das Estações nacionais do Serviço Público – constitui fonte e foz da maior corrente de correio dos Ouvintes.

193 contactos versaram temas relacionados com esta Estação, correspondendo a **29,2 %** do **total recebido** durante os primeiros **153 dias** com canais de contacto abertos.

É relevante a mancha global das **Mensagens com acento negativo - 140**, correspondendo a **21,2%** do total absoluto, sobretudo se procedermos ao cotejo com a coluna das **opiniões positivas**, encimada por escassos **33 envios**, correspondendo a **5,0%** do total, enquanto que as Mensagens classificadas como neutras (referindo perguntas directas, dúvidas pontuais, sugestões ou pedidos de reposição de Programas, etc), não ultrapassam os **20** despachos.

Quadro III
Mensagens sobre ANTENA 1

PROVEDOR DO OUVINTE	TOTAIS		Apreciação dos Ouvintes					
	#	%	Pos	%	Neg	%	Neut	%
TOTAL de MENSAGENS RECEBIDAS Entre 1.AGO e 31.DEZ.2006	661	100,0%	144	21,8%	421	63,7%	96	14,5%
ANTENA 1 tal	193	29,2%	33	5,0%	140	21,2%	20	3,0%
Mnsgs. sobre excesso de Desporto na Prgrm. da Estação	16	2,4%	0		16		0	
Mnsgs. gen. ou espec. sobre as Escolhas Musicais da Estação	54	8,2%	0		52		2	
Programas e Rubricas	63	9,5%	19		38		6	
Programa da Manhã	33	5,0%	6		23		4	
<i>Revista de Imprensa</i>	3		1		1		1	
<i>Meteorologia</i>	9	1,4%	0		9		0	
<i>Portugalex</i>	6		2		4		0	
<i>Pano para Mangas</i>	2		1		1		0	
<i>O Amor É...</i>	4		1		3		0	
Mnsgs. Genéricas sobre o Prg. da M. ou s. outras Rubricas do Prg.	9		1		5		3	
Trânsito - SNS da ANTENA1 - ao longo do dia	3		0		3		0	
Prg Viva a Música	5		5		0		0	
Prg. Lugar ao Sul	2		2		0		0	
Debate Novos Artistas da Bola (Entretimento)	5		0		5		0	
Prg. Alma Nostra	5		2		3		0	
Programação nocturna	4		2		2		0	
Outras Rubricas e Programas diversos	6		2		2		2	
Criticas genéricas	24		-		24		-	
Felicitações	8	1,2%	8		-		-	
Comentários, sugestões e propostas	11		5		-		6	
Questões diversas	8		0		4		4	
Pedidos de reposição de Programas	4		-		-		4	
Denominações incorrectas	2		-		2		-	
Questões relacionadas com <i>Locução</i>	2		-		2		-	

Não considerando, por enquanto, a matéria relacionada com o **Jornalismo** e a **Informação**, que abordarei com a exposição do **Quadro X**, aqui destaca-se sobretudo o peso crítico das Mensagens de Ouvintes concentrado sobre as **Escolhas Musicais** da

Antena 1, reunindo **8,2%** das reclamações, campo sobre o qual, por contraponto, até 31 de Dezembro de 2006 não se encontravam quaisquer Mensagens com espírito positivo e nem mais do que duas isoladas apreciações neutras.

O número de **54** Mensagens com pendor negativo dedicadas a um só tema parece-me efectivamente muito relevante, sendo que incidindo especificamente sobre o campo da *Play List*, ou **Lista de Difusão** (ou de **Execução**)⁵⁰ que – de acordo com um Estudo de levantamento dos Conteúdo Emitidos na **ANTENA 1**, que solicitei ao Senhor Director **Rui Pêgo** que fosse expressamente realizado⁵¹ – representa 26,9% [6 horas e 27 minutos diários] da Programação da Estação. De tal valor não se poderá concluir que, num questionário dedicado, **10** por cento dos Ouvintes da Estação se manifestariam forçosamente contrários à **política musical** recentemente definida para a Estação.

Todavia, por me parecer que existem no Público demasiadas dúvidas e porventura certezas excessivas da parte da Direcção da **ANTENA 1** a este respeito, entendi aprofundar o tema “**Em Nome do Ouvinte**”, desenvolvendo-o como adiante explicitarei⁵², ao longo de um ciclo de sete Programas consecutivos.

Outra questão preponderante que se detecta no quadro de Mensagens dedicadas à principal emissora do Serviço Público é a do que os Ouvintes reclamam tratar-se de um **excesso de espaços votados ao tratamento de Temas do Desporto** no contexto da Programação da **Antena 1**. No mesmo período foram recebidos **16** envios sobre o tema, para além dos muito outros específicos – com opiniões positivas e negativas – que adiante referirei ao abordar a correspondência relacionada com a temática do **Desporto**, junto ao **Quadro XI**.

A questão, que não é também consensual na perspectiva de Ouvintes, uma vez que não foram recebidas mensagens de natureza positiva, ou sequer neutra, por estarmos a observar uma Estação nacional de Serviço Público, mereceu uma resposta institucional da Direcção da **ANTENA 1**⁵³ que remete aquela disposição para a esfera dos desejados resultados audimétricos.

Parece-me ainda compreensível o elevado volume de correspondência recebida no período Agosto-Dezembro incidindo sobre o **Programa da Manhã**, *slot* durante o qual se concentra o maior número de Ouvintes, mantendo-se neste campo a incidência acentuada crítica dos envios, votados a diversas rubricas de *Pequeno Formato* daquele espaço de Programação, mas incidindo designadamente sobre a prestação das **Informações Meteorológicas**.

As reclamações acerca de deste serviço foram também rejeitadas pela Direcção, que defendeu e procurou justificar a metodologia utilizada.⁵⁴

ANTENA 2

Entre todos os conjuntos temáticos considerados, a **ANTENA 2** é, aparentemente, um dos dois⁵⁵ com saldo positivo, na opinião expressa e espontânea de Ouvintes.

E escrevo *aparentemente*, porque o mais forte contributo das mensagens com carácter positivo relativamente ao campo da **ANTENA 2** se concentra num item que significa a recriminação de decisões alegadamente tomadas pela Direcção de Programas sobre um Programa, muito tendo agitado o universo dos seus dedicados Ouvintes: o Programa **Ritornello**⁵⁶.

O caso, despoletado publicamente por uma breve (e contraditória) entrevista concedida a um Jornal diário pelo Autor do Programa⁵⁷, originou uma súbita onda de protestos de Ouvintes nascida na Rede e que se reflectiria também na Provedoria, através de uma torrente de correspondência específica, quer sob a forma de Mensagens espontâneas, quer sob a forma de Mensagens transcritas.

Este é um dos casos em que podemos concluir ter sido utilizado – e a meu ver com o mesmo índice de validade atribuível a qualquer Mensagem espontânea – o método que atrás classifiquei como “**modo de campanha induzida**”.

Lícito, contudo desajustado e excessivo nos modos, se considerarmos (como concluí oportunamente⁵⁸) que a intervenção da Direcção foi afinal, legítima, embora porventura, desajeitada.

Quadro IV
Mensagens sobre ANTENA 2

PROVEDOR DO OUVINTE	TOTALS		Apreciação dos Ouvintes					
	#	%	Pos	%	Neg	%	Neut	%
TOTAL de MENSAGENS RECEBIDAS	661	100,0%	144	21,8%	421	63,7%	96	14,5%
Entre 1.AGO e 31.DEZ.2006								
ANTENA 2 tal	107	16,2%	60	9,1%	46	7,0%	1	0,2%
Programas	59		49		10		-	
Ritornello		6,4%	41	6,2%	1		-	
Questões de Moral			4		-		-	
Música Aeterna			2		-		-	
Especial Wagner			-		3		-	
Império dos Sentidos			-		2		-	
Ouvido de Maxwell			-		2		-	
Café Plaza			2		-		-	
Rubricas de fado			-		2		-	
Boletim Tons da 2	5		1		3		1	
Rádio Mozart	3		-		3		-	
Críticas genéricas	29	4,4%	-		29		-	
Felicitações	8		8		-		-	

Se anulássemos as **41 Mensagens** de apoio acerca de **Ritornello**, reduzindo a **19**, o número opiniões positivas, concluiríamos que a dispersão do acento crítico dos Ouvintes por diversas naturezas temáticas está a comprometer fortemente a consensualidade da Programação da **ANTENA 2**.

Tanto mais que não se encontra no Quadro qualquer expressão de carácter **Neutro** relativa à Programação da Estação.

A Direcção, rejeitando de um modo geral a validade das reclamações objectivas dos Ouvintes – quer pela voz do executivo Senhor **João Almeida**, quer pelas afirmações do Director de Programas – e, quanto a elas, invoca recursivamente as transformações em curso e apontando que

“... a ANTENA 2 visa em qualquer dos casos evoluir, sempre no sentido da excelência, não só na Música, mas em todas as Artes. E também no modo de disfrutar dessa Música e das Artes.” ⁵⁹

ANTENA 3

E voltamos a encontrar claramente expressa uma tendência fortemente negativa no Quadro da **ANTENA 3**.

Tratando-se de uma Rádio de natureza exclusivamente lúdica, da qual estão arredadas as temáticas próprias e adequadas do Serviço Público⁶⁰ (e até ferido clausulado constante do **Contrato de Concessão do Serviço Público de Radiodifusão Sonora**⁶¹, celebrado entre o Estado e a RDP, em 30 de Junho de 1999) eventualmente poderíamos supor, da parte do seu Público dedicado, uma atitude de adesão – de natureza primária – claramente diferente da que, afinal, se verifica.

Mas nem mesmo assim tal sucede.

Considerando os recentes resultados Audimétricos revelados pelo **Bareme – Marktest**, a estratégia mimética adoptada pela **ANTENA 3** relativamente às emissoras suas concorrentes no mercado da Rádio, aparentemente não tem, afinal, resultado eficazmente.

Pouco explícitos sintomas da matriz de Serviço Público da Estação poderão ser apenas detectados na manutenção programática da expressão predominantemente portuguesa da Música jovem apresentada nos dias de Quinta-feira (“**Quinta dos Portugueses**”) e também no programa “**Prova Oral**”.

Quadro V
Mensagens sobre ANTENA 3

PROVEDOR DO OUVINTE	TOTALS		Apreciação dos Ouvintes					
	#	%	Pos	%	Neg	%	Neut	%
TOTAL de MENSAGENS RECEBIDAS <small>Entre 1.AGO e 31.DEZ.2006</small>	661	100,0%	144	21,8%	421	63,7%	96	14,5%
ANTENA 3 tal	50	7,6%	11	1,7%	37	5,6%	2	0,3%
Manhãs da 3	10	1,5%	1		9		0	
Animadores	6		1		5		0	
Música e playlists	10	1,5%	1		9		0	
Críticas genéricas	8		-		8		-	
Felicitações	4		4		-		-	
Outros temas	12	1,8%	4		6		2	

A própria Música apresentada e a *Play List* da Estação merecem de Ouvintes maior penalização, do que satisfação ou incentivo.

E o actual formato do *Programa da Manhã* não parece ser consensual para os correspondentes que enviaram despachos para o Provedor do Ouvinte.

RDP INTERNACIONAL

Embora fortemente crítico na aparência, quer a expressão quantitativa, quer o tom geral das queixas de Ouvintes não parecem ser relevantes.

Embora existam estudos quanto á penetração atingida pela **RDP INTERNACIONAL** em diversas comunidades situadas em países estrangeiros, o Provedor não os conhece.

Mas dir-se-ia que parece verificar-se não mais do que uma letargia dos emigrantes portugueses e dos estudantes estrangeiros de Língua Portuguesa em relação ao esforço comunicacional da **RDP** neste domínio.

Quadro VI
Mensagens recebidas sobre RDP INTERNACIONAL

PROVEDOR DO OUVINTE	TOTALS		Apreciação dos Ouvintes					
	#	%	Pos	%	Neg	%	Neut	%
TOTAL de MENSAGENS RECEBIDAS <small>Entre 1.AGO e 31.DEZ.2006</small>	661	100,0%	144	21,8%	421	63,7%	96	14,5%
RDP INTERNACIONAL Total	19	2,9%	1	0,2%	12	1,8%	6	0,9%
Escolhas musicais	5	0,8%	0		5		0	
Desporto	2		0		2		0	
Horários de emissão	2		0		2		0	
Outros temas	8	1,2%	1		2		5	
Países de origem da Mensagem								
Brasil								5
EUA								4
Venezuela								1
Austrália								3
Reino Unido								1
Não especif.								3

Pode referir-se e deve assinalar-se alguma não consensualidade relativamente às **Escolhas Musicais** da Estação, onde Mensagens recebidas referem apreciações negativas quanto a Canções de Autores portugueses interpretadas em língua inglesa.

RDP ÁFRICA

Poderíamos repetir *ipsis verbis* em relação à **RDP ÁFRICA** as apreciações aplicadas à **RDP INTERNACIONAL**: as mensagens são poucas e não parece ser relevante o interesse dos Ouvintes pela natureza dos conteúdos, numa Rádio à qual o Provedor reconhece, apesar disso, tons muito próprios de expressividade e comunicabilidade, a que porventura seria oportuno dispensar nova atenção e novas capacidades de investimento.

Quadro VII
Mensagens recebidas sobre RDP ÁFRICA

PROVEDOR DO OUVINTE	TOTALIS		Apreciação dos Ouvintes					
	#	%	Pos	%	Neg	%	Neut	%
TOTAL de MENSAGENS RECEBIDAS <small>Entre 1.AGO e 31.DEZ.2006</small>	661	100,0%	144	21,8%	421	63,7%	96	14,5%
RDP ÁFRICA Total	13	2,0%	2	0,3%	9	1,4%	2	0,3%
Música	4		1		1		2	
Desporto	2		1		1		-	
Críticas genéricas	7	1,1%	-		7		-	

RDP AÇORES

RDP MADEIRA

Inexplicável é o grau de aparente afastamento dos Ouvintes em relação aos dois Serviços atlânticos, bem expresso no **ínfimo número de Mensagens** chegadas ao Provedor do Ouvinte: tão poucas, que não haverá outras conclusões específicas a extrair da sua análise, a não ser da eventual conveniência em serem rapidamente alterados os conteúdos, a forma e a iteratividade dos apelos à participação dos Ouvintes no processo da Provedoria.

Quadro VIII
Mensagens recebidas sobre RDP AÇORES e RDP MADEIRA

PROVEDOR DO OUVINTE	TOTALS		Apreciação dos Ouvintes					
	#	%	Pos	%	Neg	%	Neut	%
TOTAL de MENSAGENS RECEBIDAS <small>Entre 1.AGO e 31.DEZ.2006</small>	661	100,0%	144	21,8%	421	63,7%	96	14,5%
RDP AÇORES	2	0,3%	1	0,2%	1	0,2%	0	0,0%
RDP MADEIRA	3	0,5%	0	0,0%	2	0,3%	1	0,2%

Certamente por culpa do Provedor têm sido inexistentes as relações directas entre o Provedor do Ouvinte e os responsáveis pelas Estações das duas Regiões Autónomas.

JORNALISMO e INFORMAÇÃO

Considerando a prática de Provedores estrangeiros e a avaliar pelas análises a que procedera, era para mim expectável vir encontrar neste campo de análise um número muito mais significativo de Mensagens.

Parece-me contudo que o Quadro seguinte indicia uma relativa pacificação do Ouvinte em relação à prática do **Jornalismo radiofónico** no **Serviço Público**, designadamente quando cotejamos o volume de correspondência que se exprime de modo muito mais expressivo relativamente à **PROGRAMAÇÃO** de uma única Estação – a **ANTENA 1**, com o conjunto das Mensagens que dizem respeito a assuntos do **JORNALISMO** e da **INFORMAÇÃO** afinal relacionados com TODAS as Estações do **Grupo RDP**.

Quadro IX
COTEJO entre Mensagens relativas a
PROGRAMAÇÃO ANTENA 1 e JORNALISMO e INFORMAÇÃO (todas as Estações)

PROVEDOR DO OUVINTE	Entre 1.AGO e 31.DEZ.2006								
ANTENA 1	total	193	29,2%	33	6,0%	140	21,2%	20	3,0%
INFORMAÇÃO - Todas as Estações		69	10,4%	7	1,1%	44	6,7%	18	2,7%

E também não deixa de me surpreender que surja aqui de certo modo relevante, o *índice de afecto* do Ouvinte que, metaforicamente, se pode detectar estabelecendo a adição dos conjuntos das **Mensagens Positivas** com as **Mensagens Neutras** [25 = 3,8%], acerca de uma matéria em que normalmente são raras as apreciações favoráveis e mais escassos ainda os contributos com sugestões e comentários genéricos.

Quadro X
Mensagens recebidas sobre JORNALISMO e INFORMAÇÃO

PROVEDOR DO OUVINTE	TOTAIS		Apreciação dos Ouvintes					
	#	%	Pos	%	Neg	%	Neut	%
TOTAL de MENSAGENS RECEBIDAS <small>Entre 1.AGO e 31.DEZ.2006</small>	661	100,0%	144	21,8%	421	63,7%	96	14,5%
INFORMAÇÃO - Todas as Estações	69	10,4%	7	1,1%	44	6,7%	18	2,7%
Critérios jornalísticos	14	2,1%	0		14		0	
Antena Aberta	11	1,7%	3		5		3	
Contraditório	7		1		4		2	
Comentários genéricos	34	5,1%	2		19		13	

Da análise deste Quadro verifica-se contudo que, ainda assim, **6,7%** dos envios exprimem reclamação ou desconforto sobre **Critérios Jornalísticos** utilizados.

O espaço de “call in” **Antena Aberta** (Antena 1, diário, 2ª a 6ª, 9:40 / 11:00) onde por vezes surgem afirmações de Ouvintes participantes com acento parcial, motivam reacções menos agradadas, sendo certo que também foram recebidas Mensagens de incentivo e de felicitação à atitude neutral dos Jornalistas que conduzem o espaço.

Um pouco menos expressivas são tanto as críticas, como os comentários dirigidos ao Provedor, acerca da prestação dos Jornalistas residentes do debate **Contraditório** (Antena 1, semanal, 6ª, 19:10 / 20:00).

Logo no primeiro Programa da série “**Em Nome do Ouvinte**”⁶² foi tratado o caso de uma queixa de Ouvinte relacionado com uma alegada acusação de parcialidade acerca da cobertura realizada pela Informação da **ANTENA 1** no conflito Israel – Líbano.

A acusação, tendo merecido processo de Indagação, revelou-se infundada e eventualmente decorrendo do comum fenómeno da “audição distraída” referido na **Parte I** do presente Relatório.

A segunda questão, acerca da qual o Provedor, após novo processo de Indagação, recriminou o Jornalista visado, sucedeu no terceiro Programa “**Em Nome do Ouvinte**”⁶³.

Ao ter confirmado um procedimento técnico insuficiente, incompleto e incorrecto de tratamento da Informação que fora referido pelo Ouvinte, o Provedor exerceu directa e expressamente o procedimento *didático* adequado⁶⁴, executando no Programa um dos modos técnicos possíveis para evitar o erro em que o Jornalista reconhecidamente incorrera⁶⁵.

DESPORTO

O exercício do **Jornalismo Desportivo** incide sobre áreas temáticas nas quais os motivos da emoção competitiva ou da paixão clubística coagem por vezes a sensatez de análise dos Profissionais e da observação dos Públicos.

Factores de uma e outra ordem exercem constante pressão sobre o posicionamento das duas partes: não é fácil nessas circunstâncias conseguir guardar fria e distanciada a capacidade de observação, sendo ainda mais comum que, do lado do Ouvinte, se considere ferido o sentido de imparcialidade que, certamente Jornalistas e Comentadores procuram colocar no seu trabalho.

Segundo os dados que me foram fornecidos pelo Director de Programas o **JORNALISMO DESPORTIVO** ocupa **12, 2%** do conjunto global da **ANTENA 1**, estendendo ainda relevantes contributos para as emissoras **RDP INTERNACIONAL, RDP ÁFRICA, RDP Açores e RDP Madeira**.

Quadro XI
Mensagens recebidas sobre DESPORTO

PROVEDOR DO OUVINTE	TOTALS		Apreciação dos Ouvintes					
	#	%	Pos	%	Neg	%	Neut	%
TOTAL de MENSAGENS RECEBIDAS	661	100,0%	144	21,8%	421	63,7%	96	14,5%
Entre 1.AGO e 31.DEZ.2006								
DESPORTO - Todas as Estações	47	7,1%	7	1,1%	30	4,5%	10	1,5%
Acusações de parcialidade	5		-		5		-	
Imprecisões e correcções	5		-		5		-	
Relatos desportivos	13	2,0%	3		6		4	
Críticas genéricas	8		-		8		-	
Felicitações	2		2		-		-	
Outros temas	14	2,1%	2		6		6	

As críticas genéricas mais presentes foram motivadas por alegados e aparentes casos de incongruência no âmbito das Programações de Operadores dos Serviços Públicos de Rádio e de Televisão, coexistindo numa mesma Empresa, por forma a que Jogos internacionais que não fossem transmitidos pela Televisão Pública não deixassem de merecer a totalidade do relato na **ANTENA 1**.

Salvaguardando-se a preservação da capacidade de independência editorial dos respectivos responsáveis, este devem considerar, primeiro, o primordial interesse dos Públicos e, perante cada situação de contornos semelhantes, sem ter que manter obrigatoriamente as soluções que a rotina sugere, proceder à avaliação das soluções mais adequadas, considerando-se – por que não? – o entrojogo das Programações dos Serviços Públicos nos dois meios.

Esse é o natural entendimento do Ouvinte que protesta porque, do seu ponto de vista se sente prejudicado. E esse direito de reclamar, mesmo sem razão universal, é-lhe inalienável.

O caso foi tema de diversas Mensagens, de respostas do Director de Informação e de análises do Provedor nas edições #4, #5 e #7⁶⁶ dos Programas “**Em Nome do Ouvinte**”. Estas recomendações vão transcritas no **QUARTO CAPÍTULO** desta **Parte II**.

A maior parte das restantes reclamações reflectem posicionamentos decorrentes das perspectivas clubísticas dos seus autores e, em geral, não mereceram mais do que a simples resposta formal por parte da Provedoria.

LÍNGUA PORTUGUESA

Uma das mais importantes referências estabelecidas pelo já referido **Contrato de Concessão do Serviço Público de Radiodifusão Sonora**, celebrado entre o **Estado** e a **RDP**, em 1999, em especial para a **ANTENA 2**, é que a Estação constitua “...**Uma segunda emissão, de índole cultural, respeitando padrões exigentes de qualidade em termos de estética (e) de conteúdo...**”.

Impensável portanto que, por decorrência, “... **para concretização do disposto na cláusula anterior, a concessionária [não devesse] desenvolver, nomeadamente, as seguintes acções: 1.a) Promover a língua e os valores culturais portugueses, concretizando, apoiando e divulgando acções que visem a sua defesa e incremento...**” (texto do supracitado Contrato).

Mas Ouvintes diriam e escrevem que **não**: são muitos, são de mais, diria o Provedor, aqueles que se queixam do uso que da Língua fazem muitos falantes profissionais do Serviço Público e, em particular, Locutores que praticam directamente nas emissões da **ANTENA 2**, o que pouco ou nada terão chegado a fazer em emissões de formação e de treino, como dantes era norma...⁶⁷

Apesar das justificações de inevitabilidade apresentadas, primeiro pelo Senhor **João Almeida** ⁶⁸ e depois pelo Senhor **Rui Pêgo** ⁶⁹, com base na necessária renovação dos quadros de Apresentadores da **ANTENA 2**, incompreensivelmente, é precisamente sobre artistas deste canal – e sobre conceituados **Colaboradores** e **Jornalistas** da **ANTENA 1**, que subsistem as justas apoquentações dos atentos Ouvintes, acerca de insistentes casos de mau uso, ou uso indevido desta nossa bela e antiga Língua nas Rádios do Serviço Público.

Quadro XII
Mensagens recebidas sobre USO da LÍNGUA PORTUGUESA

PROVEDOR DO OUVINTE	TOTAIS		Apreciação dos Ouvintes					
	#	%	Pos	%	Neg	%	Neut	%
TOTAL de MENSAGENS RECEBIDAS	661	100,0%	144	21,8%	421	63,7%	96	14,5%
<small>Entre 1.AGO e 31.DEZ.2006</small>								
LÍNGUA PORTUGUESA - Todas as Estações	27	4,1%	0	0,0%	27	4,1%	0	0,0%
Ocorrências nas Emissões de ANTENA 1	6	0,9%	-		6		-	
Ocorrências nas Emissões de ANTENA 2	9	1,4%	-		9		-	
Ocorrências nas Emissões sobre DESPORTO	3	0,5%	-		3		-	
Ocorrências no JORNALISMO e INFORMAÇÃO	4	0,6%	-		4		-	
Ocorrências não especificadas / Críticas generalizadas	5	0,8%	-		5		-	

TECNOLOGIAS

A Direcção de Tecnologia e Engenharias e o Gabinete de Tecnologias de Transmissão e Difusão da Rádio e Televisão de Portugal afirmaram, já por duas vezes⁷⁰ ao Provedor, que as emissões da RDP se ouvem bem em todo o lado.

Não é essa propriamente, a opinião de Ouvintes.

Pelo menos temporariamente, alguns – a maior parte dos Ouvintes que se queixaram no período entre 1 de Agosto e 31 de Dezembro de 2006.

Os Directores informam que Técnicos da RDP são em muitos casos enviados a casa de Ouvintes para procederem a avaliações e medições técnicas, que permitem despistar as anomalias temporárias e nalgumas situações resolvê-las com a reposição dos emissores.

Mas outros Ouvintes continuam a lamentar-se de não poderem ouvir as suas emissões preferidas do Serviço Público, ou de todo, ou em deficientes condições de recepção do sinal hertziano que persistentemente se mantêm.

Sendo que também chegam queixas sobre outros itens – sistema DAB (Emissão Digital Terrestre); deficiências no dispositivo RDS (Rádio Data System); queixas acerca do Portal RTP.

Mas também e ainda longínquas reclamações sobre a quebra ou ausência de sinal em longínquos lugares como Timor, Costa Oeste dos EEUU, Norte de Moçambique ou França e Alemanha.

Quadro XIII
Mensagens recebidas sobre assuntos relativos a TECNOLOGIAS DA RÁDIO

PROVEDOR DO OUVINTE	TOTAIS		Apreciação dos Ouvintes					
	#	%	Pos	%	Neg	%	Neut	%
TOTAL de MENSAGENS RECEBIDAS <small>Entre 1.AGO e 31.DEZ.2006</small>	661	100,0%	144	21,8%	421	63,7%	96	14,5%
TECNOLOGIAS - Todas as Estações	45	6,8%	1	0,2%	32	4,8%	12	1,8%
Internet (Multimédia, Net, etc.)	11	1,7%	-		9		2	
Queixas sobre o Sistema de difusão DAB	6	0,9%	-		2		4	
Queixas sobre o dispositivo RDS	3		-		2		1	
Má recepção	19	2,9%	-		-		-	
Queixas sobre condições de recepção de ANTENA 1			-		2		-	
Queixas sobre condições de recepção de ANTENA 2		0,9%	-		6		-	
Queixas sobre condições de recepção de ANTENA 3			-		1		-	
Queixas sobre condições de recepção de RDP AÇORES			-		2		-	
Queixas sobre condições de recepção de RDP ÁFRICA			-		1		-	
Queixas sobre condições de recepção de RDP Internacional		0,9%	-		6		-	
Queixa não especificada			-		1		-	
Outras questões técnicas	6		1		-		5	

ASSUNTOS INDIFERENCIADOS

ACÇÃO DO PROVEDOR

Chegam ao Provedor do Ouvinte muitas reclamações indiferenciadas com protestos pouco fundamentados (ou muito), mas com destinatários indefinidos ou ausências de referências sobre o assunto apresentado. Nestas situações a Provedoria envia – como em todos os casos - uma primeira resposta, solicitando pormenores que não chegam a ser-nos remetidos. Noutros casos pedem-se letras de Canções, referências de discos ouvidos na Rádio, contactos de Artistas... Noutros ainda pedem-se (insistentemente) satisfações sobre regulamentos de concursos realizados em Estações privadas.

Destes casos apresenta-se a estatística no Quadro abaixo.

De inúmeros outros (mais de duas centenas, durante o período em análise!), destinados ao **Provedor do Telespectador** (ou mesmo ao **Provedor de Justiça**) e que são sempre reenviados aos respectivos destinatários, não se dá aqui conta.

Mas naturalmente que tal como previra⁷¹, o Provedor também tem sido alvo de críticas contundentes... Em particular aquelas que – apesar da inequívoca assunção do infeliz desempenho⁷² que lhe era solicitado na época - referiram uma anterior participação do Provedor num espaço de entretenimento da **ANTENA 1**⁷³.

Ou de outras, porventura com remetente *recuado*, que insistentemente defendem a “intangível” actuação de todos os Jornalistas do Desporto da **ANTENA 1**, perante as alegadas investidas o Provedor...

Ou de outras ainda que consideram demasiadamente “*empostado*” o posicionamento do Provedor, num Programa “*muito menos interessante*” do que outros que tenho feito...

O certo é que, felizmente, e de consciência absolutamente tranquila, verifico que o Quadro da mensagens que me são dirigidas, concentra, na sua insofismática verdade, o maior índice de satisfação de todos os grupos em que reuni as Mensagens recebidas no período em análise...

Quadro XIV
Mensagens recebidas sobre assuntos INDIFERENCIADOS e sobre a ACÇÃO DO PROVEDOR

PROVEDOR DO OUVINTE	TOTALS		Apreciação dos Ouvintes					
	#	%	Pos	%	Neg	%	Neut	%
TOTAL de MENSAGENS RECEBIDAS <small>Entre 1.AGO e 31.DEZ.2006</small>	661	100,0%	144	21,8%	421	63,7%	96	14,5%
Temas INDIFERENCIADOS	43	6,5%	2	0,3%	28	4,2%	13	2,0%
PROVEDOR	41	6,2%	19	2,9%	12	1,6%	10	1,5%
Pessoais	2		-		-		2	
Aplausos e felicitações	19	2,9%	19		-		-	
Críticas à nomeação do Provedor	4	0,6%	-		4		-	
Críticas ao Programa "Em Nome do Ouvinte"	8	1,2%	-		8		-	
Referências ao Programa	4		-		-		4	
Sugestões	4		-		-		4	
Assuntos não especificados ou não dirigidos ao Serviço Público	7		3		-		4	

⁴⁶ Em 28 de Julho de 2006 foi apresentado aos Provedores e ao GAP o Programa **GDoc**, que – de um modo geral – pretendia assegurar modos de registo coerente e o estabelecimento optativo de percursos de circulação interna, considerando ainda, entre outros itens, a diversidade de patamares sequenciais de retenção para análise, a sinalização de alertas de datas-limite, ou os reenvios e devoluções automáticas, tanto para cada Mensagem, como para grupos de Mensagens, etc e permitindo o estabelecimento optativo de ponto(s) de *interface* com o sistema SPSS. (Ver Nota seguinte.)

O referido Programa – o único a ter sido proposto aos Provedores e ao GAP - foi tomado como adequado considerando a pré-figuração que, à época, era possível fazer, ainda sem a torrencial recepção de correspondência que ocorreria após a abertura dos canais de contacto com os Ouvintes e Telespectadores.

- ⁴⁷ Para além de dispor de modelos de encaminhamento e localização aplicáveis a cada Mensagem electrónica recebida, o programa SPSS - STATISTICAL PACKAGE FOR SOCIAL SCIENCES, expressamente adquirido pela RTP em Janeiro de 2007 para o GABINETE DOS PROVIDORES, suporta a aplicação de um quadro-matriz preparado pelo GABINETE com a intervenção do Provedor do Ouvinte, sob a supervisão do Senhor Prof. Doutor **Paquete de Oliveira** e com o contributo técnico do Senhor Prof. Doutor **Rui Brites (ISCTE)**, apresentando um diversificado conjunto de variáveis (que inclusivamente podem ser cruzadas) sobre cada Mensagem recebida, configurando a sua rápida catalogação e dessa forma indo permitir a futura extracção e ordenamento de conclusões de natureza qualitativa por ambas as Provedorias.
- Espera-se que no decorrer do mês de Março de 2006, enquanto se vai já classificando originalmente com o novo modelo toda a correspondência que chega, seja ainda simultaneamente possível proceder à migração para o novo sistema de todo o correio anteriormente recebido.
- ⁴⁸ Cf. com **Nota 10.**, pág. **8**.
- ⁴⁹ No endereço http://www.rtp.pt/wportal/grupo/provedor_ouvinte/contactos.php apresenta-se um texto introdutório com as condições gerais de preenchimento preferencial e aceitação das mensagens. Ver Quadro na **Parte IV**.
- ⁵⁰ “Relação de Músicas estabelecida por um órgão interno da própria Estação (onde estão centralizados os critérios e a definição) de todas as Canções que a Rádio passa, determinando inclusivamente o número de vezes que cada Canção tem de ser apresentada, bem como a frequência em que é repetida, e ao longo de quantos dias permanece nessa Lista virtual que governa o sistema informático de Produção da Emissão.” – Texto do Programa “*Em Nome do Ouvinte*” - edição nº **4**, estreada na **Antena 1** em 30 de Setembro de 2006.
- ⁵¹ O referido levantamento, muito moroso e forçosamente minucioso, inédito até então, foi solicitado em 2 de Novembro de 2006, e prontamente efectuado, incidindo sobre a **globalidade da Programação da ANTENA 1** nos dias úteis da **44ª semana de 2006**, visando definir os valores médios relativos e absolutos das principais tipologias de fonogramas difundidos.
- Vai anexa a respectiva Grelha, completada pelo Provedor com as correspondentes colunas de valores **Minutos por Dia** e a respectiva macro conversão **Horas:Minutos,0 por Dia**, que não foram fornecidas.
- ⁵² No **QUARTO CAPÍTULO** ao tratar dos Programas **#4 a #10**, ppágs. **68 a 86**.
- ⁵³ Programa “*Em Nome do Ouvinte*” - edição nº **17**, estreada na **Antena 1** em 17 de Janeiro de 2007.
- ⁵⁴ Na mesma edição referida na Nota anterior.
- ⁵⁵ O outro grupo que atinge saldo positivo é o relativo à **Acção do Provedor**, que se analisa mais adiante, junto ao **Quadro XIII**.
- ⁵⁶ O assunto, que na 2ª quinzena de Dezembro motivou grande número das mensagens dedicadas a **Ritornello**, apenas viria a ser tratado nas edições **#16, #20 e #21** dos Programas “*Em Nome do Ouvinte*”, já em 2007.
- ⁵⁷ Em 14 de Dezembro de 2006, no Jornal **Correio da Manhã**.
- ⁵⁸ Programa “*Em Nome do Ouvinte*” - edição nº **21**, estreada na **Antena 1** em 9 de Fevereiro de 2007.
- ⁵⁹ Programa “*Em Nome do Ouvinte*” - edição nº **15**, estreada na **Antena 1** em 16 de Dezembro de 2006.
- ⁶⁰ Cf. atrás, com **Parte I**, Capítulo “**O SERVIÇO PÚBLICO E O OUVINTE**”, pág. **14**.
- ⁶¹ Contrato celebrado em **30 de Junho de 1999** e em cuja **Cláus. 6ª** expressamente se inscreve, acerca do “*terceiro*” canal: “*Uma terceira emissão, vocacionada para o público mais jovem, que tenha em conta a atitude crítica das novas gerações face à realidade envolvente e vá ao encontro das sus aspirações e interesses, reflectindo o seu estilo de vida e promovendo ideias ou projectos que estimulem a sua participação na sociedade*”.
- ⁶² Programa “*Em Nome do Ouvinte*” - edição nº **1**, estreada na **Antena 1** em 9 de Setembro de 2006.
- ⁶³ Programa “*Em Nome do Ouvinte*” - edição nº **3**, estreada na **Antena 1** em 23 de Setembro de 2006.
- ⁶⁴ Cf. com a recomendação do Provedor transcrita no texto do Programa **#3**, nas ppágs. **66 a 68**.

-
- ⁶⁵ Cf. com **PARTE I** – Capítulo **SEGUNDA SISTEMATIZAÇÃO - POSICIONAMENTO E ACÇÃO: DUAS TENDÊNCIAS**, pág. **20**.
- ⁶⁶ Em 30 de Setembro, 7 de Outubro e 21 de Outubro de 2006, respectivamente.
- ⁶⁷ O **Centro de Formação da Rádio e Televisão de Portugal**, confirmou ao Provedor que existem disponíveis nessa sede completos e dedicados **programas de treino e formação profissional** que podem ser disponibilizados antes e durante o exercício profissional dos Locutores, por forma serem evitados (tantos) indevidos usos da Língua Portuguesa em antena e apuradas as técnicas de leitura e improvisação, cujo conhecimento considero tecnicamente indispensável a Profissionais.
- ⁶⁸ Programa “*Em Nome do Ouvinte*” - edição nº **15**, estreada na **Antena 1** em 16 de Dezembro de 2006.
- ⁶⁹ Programa “*Em Nome do Ouvinte*” - edição nº **19**, estreada na **Antena 1** já em 26 de Janeiro de 2007.
- ⁷⁰ Nos Programas **#2** e **#22**, respectivamente emitidos em estreia na **Antena 1**, em 16 de Setembro de 2006 e 16 de Fevereiro de 2007.
- ⁷¹ Cf. ppágs. **23** a **25**.
- ⁷² Logo na edição nº **1** do Programa “*Em Nome do Ouvinte*” - estreada na **Antena 1** em 9 de Setembro de 2006.
- ⁷³ Participou como Comentarador residente em “*Artistas da Bola*” entre 10 de Outubro de 2004 e 23 de Maio de 2005 em defesa da cor do **SLBenfica**.

TERCEIRO CAPÍTULO

PROCESSAMENTO DAS MENSAGENS

Todas as mensagens dos Ouvintes são analisadas e têm resposta do Provedor do Ouvinte, mas nem todas as mensagens serão publicadas no Programa “**Em Nome do Ouvinte**”.

Durante este período de implantação de um sistema de trabalho o Provedor procedeu em função do ritmo de chegada da correspondência de Ouvintes, de acordo com as disponibilidades existentes e contando com o apoio do Jornalista **VIRIATO TELES**.

Naturalmente que os métodos de trabalho foram estabelecidos a título precário – Ver **ANEXO B** - e ainda sem a aplicação dos já referidos sistemas de gestão documental de processos de correspondência (Programa **GDoc**, referido na Nota **46** da Pág. **51**) e de fixação e de interpretação dos modelos de classificação e tratamento (Programa **SPSS - Statistical Package for Social Sciences**, referido na Nota **47** da Pág. **52**), pelo que uma vez estes instalados e em utilização, serão aplicáveis novos, mais fiáveis e produtivos modelos de trabalho que o Provedor espera poder implantar ainda durante o primeiro trimestre de 2007.

Assim, cada Mensagem merece uma primeira e pronta acusação de recepção.

O Provedor escolhe então de entre todas as mensagens chegadas, aquelas que prioritariamente suscitam questões de natureza mais genérica no universo dos Ouvintes do Serviço Público.

Mas também pode seleccionar assuntos de recorte mais fechado que, por motivos circunstanciais ou por razões de fundo, considerar relevante levar ao conhecimento da generalidade dos Ouvintes no Programa “**Em Nome do Ouvinte**”.

Quanto a todas as outras mais tarde, e conforme a relevância e as incidências de cada uma, o Provedor pode explicitar a opinião que entender comunicar sobre o assunto ao Ouvinte correspondente.

E relativamente aos casos escolhidos como referenciais – considerando a prioridade da Produção do Programa radiofónico num ritmo semanal – têm sido prontamente remetidos aos respectivos destinatários, com a sumária referência ao texto legal que

estabelece o dever de cooperação aos órgãos, estruturas, serviços e trabalhadores da **RÁDIO E TELEVISÃO DE PORTUGAL** com o Provedor, e incluindo a menção de que “**caso assim o entendessem... produzissem os esclarecimentos solicitados...**”.

Em todos estes processos de Indagação se estabelece a data definida pelo prazo legal de cinco dias para a resposta, bem como – atendendo a que se pretende elaborar um Programa de Rádio - se solicitam gravação e transcrição dos depoimentos do visado e / ou de terceiros.

No que respeitava a todas as matérias de **INFORMAÇÃO e JORNALISMO** e da área das **TECNOLOGIAS**, assim como nos casos que se referiam à **RDP INTERNACIONAL** e à **RDP ÁFRICA**, o Provedor obtinha prontas respostas às Indagações eventualmente enviadas aos respectivos Destinatários, fornecendo estes as gravações e os textos solicitados que lhe permitiam elaborar mais consistentemente os seus pareceres e apreciações acerca de cada caso.

Já nos idênticos procedimentos relativos aos conteúdos de Programação geral e **NÃO** informativos e constantes das três Estações nacionais, só tardiamente foi fixado um modelo regular de procedimentos, visto que o Director de Programas de **ANTENA 1**, **ANTENA 2** e **ANTENA 3** solicitou receber directamente do Provedor cópia de todas as Indagações que este entendesse remeter a terceiros sob sua jurisdição.

Esta perspectiva alegadamente justificada por razões de melhor gestão dos recursos da Empresa, e actualmente em vigor, em boa verdade não coloca quaisquer problemas à acção do Provedor.

Mas, no fundo, implicitamente e tal como acontece relativamente a outras matérias, aquela incerteza do Senhor Director de Programas, também decorre das indefinições que funcionalmente se desprendem do próprio texto da **Lei 2 / 2006, de 14 de Fevereiro**, e que, considerando a experiência adquirida neste meio ano de implantação da Provedoria, tomaria a liberdade de procurar explicitar melhor no **ANEXO D** do presente Relatório.

QUARTO CAPÍTULO

“EM NOME DO OUVINTE” O PROGRAMA DO PROVEDOR DO OUVINTE CONCEITO, PRODUÇÃO, FORMATO E HORÁRIOS DE EMISSÃO

O Jornalista brasileiro e Doutor em Comunicação pela Universidade Nova de Lisboa, **EDUARDO MEDITSCH**⁷⁴ refere-se à *incerta atenção do Ouvinte* e à *condição fugitiva da impressão auditiva*, como aspectos que condicionam a *correcta apreensão de todo o texto*, ou aplicando-se a este caso do Programa de Rádio, concluindo que a *não permanência do enunciado representa um desafio para a comunicação radiofónica*.

De acordo com um estudo referido pelo mesmo investigador brasileiro⁷⁵, o tempo médio de *atenção concentrada no discurso radiofónico* seria, em Itália, na década de 50 do séc.XX, de quinze minutos.

Na década de 60, essa atitude reduzira-se para oito minutos. Na década de 70, era de quatro. E na de 90 os estudos estimavam que o tempo médio de atenção dedicada a um fonograma se mantinha apenas entre os 3 minutos e o minuto e meio.

Podemos concluir que a Rádio é um meio no qual o factor tempo assume cada vez mais, um desempenho primordial.

Por isso na definição do formato do Programa do Provedor considerei relevante procurar gerir com cuidado a questão das **unidades interiores** em que o modelo se estruturaria. Se o factor tempo é indispensável na escuta, o seu manejo não poderia ser menos cuidado na fase de concepção e de Produção radiofónica.

É assim que cada Programa, mesmo sendo monotemático nalgumas edições, se fundamenta na cuidada segmentação dos elementos sonoros previamente alinhados em sequência.

Para a preparação desses elementos sonoplásticos contei sempre com a criativa colaboração de **PEDRO ALVAREZ**, um dedicado quadro da **RDP**, com quem sempre muito gosto de trabalhar, porque muito aprendo.

As escolhas dos sintagmas mais significativos, o fluxo e o ritmo narrativo ajustados a um ambiente de seriedade temática que sempre pretendi que fosse muito evidente, asseguram a unidade e o carácter formal do Programa na sua heterogeneidade de conteúdos.

Para tanto contribuem notoriamente, com as suas vozes admiráveis, dois dos melhores Locutores e Intérpretes do nosso país: **ISABEL BERNARDO** (desde o primeiro “**Em Nome do Ouvinte**”) e **ALBERTO RAMOS** (a partir do décimo primeiro Programa) garantem uma leitura serena, institucional e tecnicamente perfeita, sob todos os aspectos, para os meus textos formais e tantas vezes de difícil interpretação.

Fazem-no, ainda por cima, num regime de verdadeira dedicação ao conceito do Serviço Público, que me cumpre realçar e também agradecer.

Mas agradeço ainda – e novamente – a **VIRIATO TELES**, que durante os primeiros 10 Programas aceitou, além do mais emprestar a sua voz “**Em Nome do Ouvinte**”.

As gravações dos Programas têm estado a cargo dos Operadores **PAULA GUIMARÃES** ou **ANTÓNIO ANTUNES**, que também pertencem aos quadros da **RDP**.

A arte final adequada, seguindo o Guião e Alinhamento que previamente estabeleço, com as operações de post-Produção, é por fim entregue ao Produtor **ANACLETO CRUZ**, dos quadros da **RDP** – competentíssimo Profissional e meu velho companheiro - escassas duas ou três horas antes da estreia, na **ANTENA 1**.

Todos contribuem para que seja respeitado o ritmo de apreensão das mensagens que procuro transmitir. Tal preocupação constitui vector determinante para a permanência do Ouvinte na sintonia e para a sua ligação ao(s) conteúdo(s) do Programa, já que se trata do objectivo fundamental traçado para o Programa do Provedor – a cativação do Ouvinte para as problemáticas da Rádio e do consumo da Rádio. E seja ele o Ouvinte anónimo que tenha (ou não) recorrido aos préstimos do Provedor, ou seja o Profissional de Rádio convidado a reflectir, sob estímulo do Programa, acerca de aspectos raramente abordados na esfera pública sobre o seu próprio campo profissional.

Tratando-se de um modelo de conteúdo radiofónico de natureza analítica, o uso de (assim chamados) casos exemplares virá a constituir a formulação mais frequente e porventura mais adequada, para a estruturação do Programa do Provedor. Mesmo quando a profundidade da análise levar à produção de Programas de natureza mais reflexiva e mais abrangente e nalguns casos mesmo, á elaboração de ciclos constituídos pela sucessão de diversos Programas dedicados ao mesmo assunto.

Mas geralmente procuro montar pequenas *histórias* – ditadas pela sensibilidade ferida de Ouvintes nas suas mensagens ao Provedor – que representam os sintagmas em que se alinha cada um dos Programas.

Histórias a que não faltam os personagens, as datas precisas, os sons; depoimentos dos primeiros actores e de terceiros, num registo tensional de conflitualidade expressa ou da pura contradição de opiniões, à volta de um mesmo tema, antes da intervenção final do Provedor, mas sempre com o claro objectivo de cativar e prender a volátil *audição distraída e irrecuperável* mencionada por diversos autores, como característica atitude de consumo da Rádio.

Como acima assinala⁷⁶ acentuar com o meu desempenho a fiabilidade do Serviço Público prestado pelas Estações de Rádio, bem como promover a credibilidade dos seus Profissionais era e é, uma das minhas preocupações. Muitos são, sem dúvida, aqueles que se distinguem notavelmente pela qualidade, pela seriedade e pelo empenho profissional com exercem a sua actividade no seio da **Radiodifusão Portuguesa**.

Por isso, da mesma forma em que nunca hesitei em condenar os erros que justamente me foram apontados pelo Ouvinte, entendi destacar os **SINAIS DE EXCELÊNCIA** que, por sugestão de Ouvintes, fui detectando nas Rádios do Serviço Público saudando-os como casos exemplares, cujos Autores merecem ser premiados pela qualidade do seu trabalho.

O padrão de excelência tem de constituir o modelo habitual nas tarefas do Profissional de Comunicação e, por razão acrescida, do Profissional do Serviço Público. Mas porque nem sempre se vivem as situações ideais e porque muitos factores exógenos podem condicionar a vontade do Profissional de Rádio, considero que nem todos os Programas, ou nem todos os Serviços transmitidos, possam constituir momentos especiais de Comunicação.

Foi por isso que, vez por outra, distingi e continuarei a assinalar “**Em Nome do Ouvinte**” os Programas ou trabalhos que considero como **SINAIS DE EXCELÊNCIA** das Estações do Serviço Público de Rádio.

O Programa produzido pelo Provedor do Ouvinte – “**Em Nome do Ouvinte**” apenas uma vez⁷⁷ não atingiu o tempo mínimo de quinze minutos fixado pela Lei. E por duas vezes⁷⁸ a duração atingiu ou ultrapassou os vinte minutos. Tal significa a escrita de, pelo menos **sete a onze páginas de texto compacto**. Um texto que preciso escrever muito reflectidamente e no qual todas as palavras e frases podem adquirir um peso especial... correspondendo a um tempo médio de **12m 15s – (doze minutos e quinze segundos)** de texto lido por cada Programa.

O Programa foi emitido durante **2006** nas **sete** Estações do Serviço Público de Radiodifusão já referidas, nos seguintes dias e horários:

Antena 1	Sábados, 13:07h
Antena 2	Domingos, 17:40h
Antena 3	Domingos, 14:00h
RDP Internacional	Terças-feiras, 11:40h
RDP Internacional	Terças-feiras, 15:40h
RDP Internacional	Quartas-feiras, 01:30h
RDP África	Segundas-feiras, 13:15h
RDP Açores	Domingos, 09:05h
RDP Madeira	Sábados, 13:07h

A duração global das remissões significou que **trinta e uma horas cinquenta e seis minutos e vinte e nove segundos** do **Serviço Público de Radiodifusão** foram efectivamente utilizadas “*Em Nome do Ouvinte*”.

E a propósito dos **horários de difusão do Programa**, ousou considerar que designadamente as três Estações de âmbito nacional do Serviço Público não quiseram aproveitar todo o potencial de captação de audiências que um Programa deste teor pode trazer às emissões do **Serviço Público de Radiodifusão**.

Recordo a este respeito as abalizadas opiniões que atrás invoquei (conf. ppág. 14 a 17) a propósito das relações entre Ouvinte e **Serviço Público de Radiodifusão**. De facto os especialistas e investigadores **RAINA KONSTANTINOVA**, **NUNO GOULART BRANDÃO** e **JEAN STOCK**, ou ainda **MACIÁ BARBER** (conf. ppág. 25), entre muitos outros especialistas e investigadores não hesitam - será pela via da diferenciação das suas tipologias de oferta e não pelo mimetismo com as ofertas das Rádios Privadas, que a Rádio de **Serviço Público** poderá intervir verdadeiramente da competição, em que tem todo o direito de participar.

Ora um **Programa semanal com Provedor do Ouvinte** – seja quem for que esteja a desempenhar a missão – é, pelo menos por enquanto, um **fortíssimo argumento de captação, conquista e cativação de audiência**, precisamente por ser **inérito e único** nas grandes Rádios portuguesas. Mas também, é preciso reconhecê-lo, por conter elementos suficientes de **potencial conflitualidade**, que são ao gosto das actuais tendências do consumo da Comunicação.

Todavia, ao contrário do que seria espectável, os Programadores dos três canais nacionais da Rádio Pública temeram usar do modo mais adequado e mais afirmativamente, um argumento de antena como aquele que o Provedor lhes propunha.

Apesar de uma ligeira melhoria já verificada em 2007 ⁷⁹, os horários atribuídos são demasiado defensivos e não afirmativos. São horários de transição e não horários sedimentados por hábitos de escuta comuns em nenhuma das três emissoras.

Não são horários nobres. Não são horários universais. São horários em que não se encontram estabilizadas as mais vastas faixas de Público, que assim são cautelarmente afastadas das temáticas da cidadania que o Programa levanta.

Contudo, a decisão tomada, com toda a legitimidade, aliás, pelo **Director de Programas**, pode ter sido precisamente sustentada na indefinida expressão a este respeito contida na própria Lei (cf. com **ANEXO D**, pág. 108 – “*a transmitir em horário adequado...*”) e que – para prevenir idênticas atitudes no futuro – preconizo que seja alterada.

⁷⁴ MEDITSCH, 1999: 177.

⁷⁵ MEDITSCH, 1999: 176.

⁷⁶ PARTE I, Cap. RAZÕES PARA UMA OPÇÃO, pág. 27

⁷⁷ Programa “*Em Nome do Ouvinte*” - nº 3, Antena 1 - 23 de Setembro de 2006, com a duração de 14m e 32s.

⁷⁸ Programas nº 9, estreado na Antena 1 - 4 de Novembro de 2006, com 20m52s e nº 12, estreado na Antena 1 - 25 de Novembro de 2006, com 21m18s.

⁷⁹ A partir da edição nº 18 – em 18 de Janeiro de 2007, o Senhor Director de Programas entendeu que o Programa passasse a ser transmitido em estreia na ANTENA 1, a meio da tarde de 6ª feira, às 16:12h, sendo também repetido no mesmo horário em que era difundido ao Sábado, às 13:07h.

"EM NOME DO OUVINTE"

CONJUNTO DOS RESUMOS DE CONTEÚDOS

PROVEDOR DO OUVINTE Conteúdos dos Programas "Em Nome do Ouvinte"			
Data Estreia	Nº	Tema	Conteúdos
09.Set.06	# 1	O Programa do Provedor do Ouvinte	Propósitos, e queixas sobre Parcialidade na Informação, Contestação ao Provedor e Estatística.
16.Set.06	# 2	TECNOLOGIAS: Distribuição do sinal. ANTENA 2: Programação	Recepção em deficientes condições técnicas; Programação da ANTENA 2; Estatística de Mensagens recebidas.
23.Set.06	# 3	ANTENA 1: Jornalismo	Protesto e solução para : um caso de erro formal - Reemissão de frases difamatórias. Estatística da semana.
30.Set.06	# 4	ANTENA 1: Política musical; Desporto; "Sinal de Excelência"	Dossier Escolhas Musicais - 1º Cap. Relatos dos Campeões e Empresa de Serviço Público. "COREIA DO NORTE, UM SEGREDO DE ESTADO", reportagem de RITA COLAÇO.
07.Out.06	# 5	ANTENA 1: Política musical; Desporto; "Sinal de Excelência"	Dossier Escolhas Musicais - 2º Cap: Depoimentos do Ouvinte Álvaro José Ferreira. Relatos dos Campeões e Empresa de Serviço Público (2ª parte). "PORTUGALEX", das Produções Fictícias.
14.Out.06	# 6	ANTENA 1: Política musical. ANTENA 2: "Sinal de Excelência"	Dossier Escolhas Musicais - 3º Cap. - Leitura do depoim. de Rui Pêgo. "EM SINTONIA com ANTÓNIO CARTAXO"
21.Out.06	# 7	ANTENA 1: Política musical; Desporto.	Dossier Escolhas Musicais - 4º Cap. - Leitura do depoim. de Rui Pêgo (cont.). Modelo de transmissão de Relatos simultâneos da Liga dos Campeões no Serviço Público.
28.Out.06	# 8	ANTENA 1: Política musical	Dossier Escolhas Musicais - 5º Cap. - Especialistas: Nuno Galopim, Jornalista e crítico musical; David Ferreira, Editor discográfico; Pedro Osório, Compositor, Orquestrador, Maestro e Músico; Alain Vachier, Produtor musical de nacionalidade francesa. Manuel Freire, Músico e Presidente da SPA.
04.Nov.06	# 9	ANTENA 1: Política musical	Dossier Escolhas Musicais - 6º Cap. - Provedores da Rádio no Brasil (Emília Magalhães, Ouvidora) e Espanha (Manuel Alonso, Defensor del Oyente). Especialistas: Pedro Pyrrait, Crítico musical. David Ferreira, Editor discográfico. Vitorino Salomé, Autor, Compositor e Intérprete. Prof. Dr. Prado Coelho, jubilado do Departamento de Ciências da Comunicação da Universidade Nova de Lisboa.
11.Nov.06	# 10	ANTENA 1: Política musical	Dossier Escolhas Musicais - 7º Cap. e último. Conclusões do Provedor.
18.Nov.06	# 11	RDP Internacional: Questões gerais e particulares.	Encontro com o Director da Estação, dr. Jorge Gonçalves.
25.Nov.06	# 12	ANTENA 1: "Sinal de Excelência"; ANTENA 2: Programação; ANTENA 3: Informação	"LUGAR AO SUL" de RAFAEL CORREIA; Troca de Programas na Antena 2; um caso de erro de procedimento de um Jornalista na Antena 3.
02.Dez.06	# 13	ANTENA 3: Programação	O Director-adjunto José Mariño responde à 2ª compilação de queixas dos Ouvintes - Parte I.
09.Dez.06	# 14	ANTENA 2: Programação	O Director-adjunto João Almeida responde à 2ª compilação de queixas dos Ouvintes - Parte I.
16.Dez.06	# 15	ANTENA 2: Programação	O Director-adjunto João Almeida responde à 2ª compilação de queixas dos Ouvintes - Parte II.

Nota

Por sugestão do Provedor do Ouvinte, acolhida pelos Directores de Programas das respectivas Estações e atendendo ao espírito da quadra natalícia, não foram produzidos Programas nas semanas #51 e #52.

“EM NOME DO OUVINTE”

TEMÁTICAS ABORDADAS

Da primeira análise sumária ao conjunto destes primeiros Programas “*Em Nome do Ouvinte*”, ressalta que **oito** dos Programas foram **monotemáticos** e nos restantes **sete** foram estudados diversos temas.

E ainda que,

- em **dez** Programas foram referidos assuntos da **ANTENA 1** durante os quais,
 - em **sete** foi tratado o tema da **POLÍTICA MUSICAL** da Estação, ao longo de um ciclo de Programas consecutivos;
 - em **três** foram assinalados **SINAIS DE EXCELÊNCIA**;
 - em **três** foram abordados assunto do **DESPORTO**;
 - e em **três** analisados temas de **JORNALISMO E INFORMAÇÃO**.
- Em **cinco** Programas foram mencionados assuntos da **ANTENA 2** durante os quais,
 - em **cinco** foram tratados diversos temas acerca da **PROGRAMAÇÃO** da Estação;
 - em **um** foi assinalado um **SINAL DE EXCELÊNCIA**.
- Em **dois** Programas foram relatados assuntos da **ANTENA 3** durante os quais,
 - em **um** foram tratados diversos temas acerca da **PROGRAMAÇÃO** da Estação;
 - e **num** outro se abordou uma matéria de **JORNALISMO E INFORMAÇÃO**.
- Em **um** Programa foram expostos assuntos da **RDP INTERNACIONAL**.
- Em **um** Programa foram analisados assuntos relativos às **TECNOLOGIAS** da **RDP**.
- Em **três** Programas foram relatados assuntos relativos ao **DESPORTO**.
- Em **quatro** Programas foram tratados matérias de **JORNALISMO E INFORMAÇÃO** dos quais
 - em **um** foi assinalado um **SINAL DE EXCELÊNCIA**,
 - em **dois** foram analisadas questões da **ANTENA 1**,
 - em **um** foi observado um caso da **ANTENA 3**.

“EM NOME DO OUVINTE”

AS ANÁLISES DO PROVEDOR, PROGRAMA A PROGRAMA

Presumo que o modo mais claro de demonstrar a interpretação que faço da missão de Provedor do Ouvinte será, afinal, incluir neste Relatório de Actividade **as apreciações** que entendi produzir nos 15 Programas emitidos em 2006, em acordo com a fundamentação apresentada na **PARTE I** do documento.

PROGRAMA #1 - 09.SET.06

O Programa do Provedor do Ouvinte: propósitos. Queixa sobre parcialidade na Informação, Contestação ao Provedor e Estatística das Mensagens.

Saúdo em primeiro lugar os Ouvintes das sete Estações de Rádio do Serviço Público, cujos interesses me cabe representar durante este mandato como Provedor do Ouvinte.

Mas quero saudar também todos os meus Colegas de tantos anos, a quem, neste exercício, irei endereçar primordialmente, até Abril de 2008, as minhas reflexões e recomendações.

...

No seu protesto, a Ouvinte parece-me prejudicada por uma das características da Comunicação radiofónica...

Num livro importante, publicado em 99 em Coimbra, pela Editora Minerva, o Jornalista brasileiro e Doutor em Comunicação pela Universidade Nova de Lisboa, Eduardo Meditsch refere-se à incerta atenção do Ouvinte e à condição fugitiva da impressão auditiva, como aspectos que condicionam a correcta apreensão de todo o texto, ou aplicando-se a este caso, do Programa de Rádio: diz ele que a não permanência do enunciado representa um desafio para a comunicação radiofónica.

E creio que aqui aconteceu um pouco isso: o Ouvinte prepara-se para ouvir uma coisa e escuta outra, e á medida em que o Programa transcorre ouve um testemunho traduzido e pode confundir-lo com a opinião do Repórter.

Devo dizer que, sob o ponto de vista radiofónico a Peça está tecnicamente bem organizada e depois bem produzida, pelo Jornalista Paulo Nuno Vicente.

O trabalho foi efectuado a partir de uma ocasião de reportagem no Líbano e, como talvez pretendesse a Ouvinte, deveria conter o confronto de opiniões favoráveis e desfavoráveis acerca do Hezzbolah.

Mas, salvo melhor opinião, se assim fosse o Jornalista partiria de um pressuposto incorrecto.

Se em vez de se limitar a justapor na pequena peça, aquela série de testemunhos de libaneses, ele tivesse emitido as suas próprias opiniões pessoais, para – por exemplo -procurar redefinir a classificação do Hezzbolah, nem lhe sobraria o tempo para retratar aquilo que viu, nem cumpriria a sua função de Repórter.

Procurar saber o que estava a acontecer com as pessoas, em diversos cenários – depois de 33 dias de guerra violenta, naquele lado do conflito (e apenas naquele lado do conflito), conjuntamente com o retrato da acção humanitária internacional era, efectivamente, o eixo desta

Reportagem e deste trabalho radiofónico. E fora assim que ele fora anunciado ao Público, disso não me restam dúvidas, porque eu próprio ouvi as Promoções.

Por isso, neste caso, o texto de ligação é tão mitigado e, em boa verdade se limita a ser pouco mais do que factual.

E sendo, no entanto, certo que, neste caso, logo no início da sua edição, provando as suas dúvidas, o próprio Jornalista se interrogava.

...

O Director de Informação da RDP, João Barreiros afirma que nunca aquele trabalho foi previamente anunciado aos Ouvintes, senão como um relato sobre um dos lados do terrível conflito.

E afirma ainda que durante a guerra, a Antena Um usou dispositivos que garantiram a completa cobertura dos factos e das opiniões, dos dois lados.

Aliás, eu não recebi mais nenhuma reclamação sobre a eventual parcialidade da Antena Um, na Informação sobre este conflito.

Às vezes as Rádios não cuidam devidamente, do anúncio prévio, iterativo e inequívoco, daquilo que se tem para mostrar. Às vezes também (por causa da tal condição fugitiva da impressão auditiva ou da audição distraída de que falava Walter Benjamin), ao Ouvinte pode escapar a correcta interpretação da Peça que está a ouvir.

Mas nessa manhã, eu próprio ouvi diversos anúncios à Reportagem que iria ser passada, em termos adequados.

A verdade é que a Peça em questão apareceu isolada na Programação da Antena Um: nos minutos seguintes, ou no espaço antecedente, a RDP não justapôs, a este trabalho de Paulo Vicente, nenhum outro, em que se proporcionasse visão correspondente da frágil trégua, mas observada no campo contrário.

Seja como for, a Ouvinte sentiu-se traída na sua confiança relativamente à Estação que ouvia, naquela ocasião e não noutra. Por isso escreveu ao Provedor.

E muito embora o pretexto não tenha sido, nem o melhor, nem o mais adequado, esta reclamação deve induzir à permanente reflexão do Programador de Rádio e do Jornalista: - a Rádio sempre possibilita pelo menos duas interpretações ao Ouvinte – aquela que é a nossa, ou a outra, que é a dele.

Quanto às apreciações segundo as quais, a propósito deste caso, Susana Nunes se refere ao eventual branqueamento sistemático e global da acção do Hezzbolah, entendo que não é correcto generalizar-se.

PROGRAMA # 2 - 16.SET.06

TECNOLOGIAS: Distribuição do sinal. ANTENA 2: Programação

Recepção em deficientes condições técnicas; Programação da ANTENA 2; Estatística de Mensagens recebidas.

A questão é realmente sensível: com o grau de desenvolvimento tecnológico atingido no Séc. XXI, não se concebe que uma emissão de Rádio Pública chegue, digamos assim, suja ao seu Ouvinte.

Por isso, entendi enviar um primeiro conjunto de reclamações a este respeito ao Senhor Eng^o Francisco Mascarenhas - Director de Engenharia e Tecnologias da Rádio e Televisão de Portugal, que me surpreendeu com uma informação interessante.

...

Eu não supunha que os engenheiros da Rádio e Televisão de Portugal tivessem por hábito proceder – em certos casos - ao aconselhamento directo dos Ouvintes que se queixam, indo ao ponto de os visitar em suas casas... trata-se de uma boa prática, embora cara e operacionalmente difícil. Mas que (a avaliar pelas reclamações que recebo), apesar de tudo, não as tem resolvido todas.

...

A Direcção Técnica da RDP colaborou activamente comigo na preparação das respostas que solicitei. Seria aliás fastidioso estar a enumerar aqui todas as indicações que recebi, relativas aos Ouvintes que me escreveram por e-mail, por exemplo, do Centro e do Norte de Moçambique, ou da Alsácia, em França.

Para uma completíssima definição de todos os melhores modos de recepção da RDP Internacional e da RDP África, através dos diferentes suportes (por Satélite, em Ondas Curtas, e onde existem, por FM ou em Emissão Digital – DAB), sugiro aos Ouvintes que consultem as respectivas Páginas (da Internacional e da África), no sítio da Rádio do Portal www.rtp.pt.

Tudo está ali muito claro e bem explicado, com diagramas, mapas e listas completas. Vale a pena ver.

Aliás, a Direcção Técnica mostra-se verdadeiramente proactiva na relação com os Ouvintes da Onda Curta da RDP Internacional. No Sítio da Internacional, apresenta, por exemplo, um Formulário com o qual os Ouvintes podem caracterizar, de modo padronizado, as condições de escuta da sua Rádio, através da Onda Curta. O conjunto desses dados habilita certamente a RDP a adequadas correcções de procedimentos técnicos.

Julgo, por isso, que a mesma Direcção pode propor aos navegadores-Ouvintes que visitam as Páginas da Antena 1, da Antena 2 e da Antena 3, idêntico modelo de Relatório de Escuta - que utiliza na Internacional.

Se ajustasse o Formulário às condições em que os Ouvintes seguem as Estações de FM, certamente que ficaria habilitada a tratar, com maior acuidade e precisão (e de modo mais sistemático), as reclamações que os Ouvintes enviam, acerca das reais condições de recepção das Antenas 1, 2 e 3, por todo o País e assim melhorar o desempenho técnico do Serviço Público de Rádio.

...

Por um lado, o Ouvinte Vítor Guerra manifesta-se muito crítico, quanto à forte alteração de modelos de Programação que foi implementada na Estação, a partir de certa altura.

(E não é o único Ouvinte a dirigir-se-me com críticas fortes ao exercício da Antena 2.)

Por outro lado, o responsável máximo pelos Programas, restringindo o âmbito da crítica à questão da divulgação da Música Contemporânea, relembra e redefine os termos da missão e dos objectivos, grosso modo estabelecidos para a Antena 2 no CONTRATO DE CONCESSÃO DO SERVIÇO PÚBLICO de 1999.

Ora a crítica, muito contundente de Vítor Guerra refere, entre outros temas uma exposição porventura demasiado heterogénea das expressões e dos géneros, nas diversas épocas da História da Música, e também a uma... talvez pouco sólida construção das próprias unidades de Programação.

O Ouvinte aponta por exemplo, modos de comunicação que são, efectivamente, questionáveis. Insinua que certos formatos de Produção, até sob o ponto de vista técnico, são claramente discutíveis... E quanto aos custos de Produção – que obviamente, nunca deverão estar acima da linha de dúvida – também os critica.

Sugere aliás, no seu desencanto, que na Antena 2 é tudo imune...

Mas claro que o Serviço Público é pago pelos impostos dos Portugueses! E nem mesmo o anterior formato da Antena 2, a que o Ouvinte estaria tão habituado (mais convencional, e menos arrojado nos seus parâmetros) não resistiria, se estivesse à mercê do mercado publicitário...

Agora,... o trabalho dos Profissionais da Antena 2, não está acima da crítica!...

Pelo contrário: há, por exemplo, experiências recentes bem tristes (e que eu considero francamente irrepetíveis), ao nível da Apresentação dos Programas, como é o caso inaceitável do repetido uso, descuidado e ignorante da Língua Portuguesa, em falantes profissionais ... Isto não é compaginável com o grau de exigência formal próprio da Rádio Pública, e sobretudo quando o exercício dos falantes se refere precisamente, às áreas mais concertantes e mais convencionais da expressão artística ...

Também existem razões de sobra para que alguns Ouvintes se manifestem cansados com os tiques de algumas figuras de antena... Ou com as cliques lisboetas dos amigos repetidamente trazidos às emissões nacionais da Antena 2...

Onde Ouvintes assinalam (ainda por exemplo), fortes motivos de preocupação, precisamente no plano estratégico, quanto á ausência de grandes emissões, ou de grandes operações temáticas (e sistemáticas), dedicadas à Ciência, por exemplo..., ou às Belas-artes, ou á Literatura... ao Teatro... à Dança... Por que não?

A Antena 2 não se vê que preste, mais do que atenção mitigada... à análise dos actos do próprio mercado cultural...

Enfim... tudo isto e muito mais, afecta Ouvintes, muito dedicados e muito participativos, muito fiéis... da Antena 2. Dos quais me chagam também algumas entusiásticas mensagens positivas e de satisfação, devo dizer... Mas francamente, em muito menor número do que as outras.

Agora,... se é urgente e se é estrategicamente importante que a Antena 2 procure conquistar os novos Públicos, Ouvintes jovens... não será menos decisivo que – com a fúria da novidade – não afaste, por desencanto, ou desamor, ou desatino, o seu Público “de ouro”...

O Ouvinte Vítor Guerra, ele próprio, ao trazer-nos aqui hoje esta primeira reflexão mais demorada sobre a Antena 2, acaba por reduzir a sua crítica a um irresolúvel qualificativo: “Insolúvel”...

Definitivamente eu acho que não: tudo se resolve se houver bom senso.

PROGRAMA # 3 - 23.SET.06

ANTENA 1: Jornalismo

Protesto e solução para um caso de erro formal - Reemissão de frases difamatórias. Estatística da semana.

Salvo melhor opinião, a questão mais grave que o Ouvinte põe em causa não é exactamente a das circunstâncias do directo.

E mesmo para atender ao 1º ponto de vista, digamos, jurídico, por um lado, no directo, a Jornalista Ana Gonçalves não identifica devidamente o interlocutor; e por outro – o que é mais grave (sendo o conteúdo referido – “corrupto” – manifestamente difamatório), a peça volta a ser emitida, por iniciativa do Jornalista Editor do Resumo de Notícias Desportivas (uma única 2ª vez, é certo), mas incluindo, precisamente o mesmo conteúdo, de natureza difamatória...

Ora, se da 1ª vez, em directo, a Jornalista podia ter sido apanhada desprevenida, pode presumir-se que, da 2ª vez, a Estação tenha infelizmente escolhido o lado menos conveniente para reapresentar a reportagem.

E aí é que a gravidade se acentua...

Correndo o risco de ser severamente punido pela Lei, que é inequívoca quanto a isto, estou em crer que o Jornalista Alexandre Afonso ou outro responsável, tenham agido sem intenção dolosa...

...

As respostas do dr. João Barreiros, primam, não apenas pela correcção de atitude, relativamente à necessidade do Serviço Público ter de repensar, a cada momento, os seus modos de trabalho, como também são caracterizadas pela elegância com que pretende defender os Jornalistas da sua equipa.

Apraz-me registar ambas as posturas.

Mas neste caso, o Ouvinte tem toda a razão: e parece-me que a solução para ambas as situações teria sido relativamente simples.

Vejamos: se é grave que na preparação do seu trabalho – mesmo poucos minutos antes de entrar no ar - a incauta Jornalista não tenha conseguido referenciar antecipadamente os interlocutores que, pela sua disposição ou natureza da linguagem que usavam, poderiam criar-lhe problemas mais agudos,... mais grave é que – tendo certamente ouvido a reportagem no ar (até para seleccionar o excerto a utilizar no Resumo, 20 minutos depois) o Jornalista / Editor, não se preocupasse em extirpar os insultos...

Ou então, pretendendo manter o testemunho exaltado do presuntivo apoiante do Gil Vicente não tenha executado esta operação – tecnicamente simples e muito eficaz...

...

Como ouviu, a solução para a reexibição de casos destes, é simples... Antes de gravar este Programa estivemos – nós próprios - a prepará-la e demorámos apenas 5 minutos e 24 segundos...

Esta teria sido uma forma expedita e útil de continuar a dar conta (e em todas as repetições), do mesmíssimo elevado índice de contestação que se vivia, a quente, em Barcelos, sem que os Jornalistas da RDP ficassem, sem remissão, numa posição tão difícil...

Teria até sido a forma de agudizar ainda mais, a atenção do Ouvinte, que nessas circunstâncias sempre tenta “esticar a orelha”...

E, por outro lado, no plano da linguagem utilizada, teria sido o modo de não voltarmos a ouvir, por uma 2ª vez, descer o nível...

Se o Editor do Resumo tivesse procedido deste modo, apenas perante a exibição das injúrias em directo, o Ouvinte não teria tanta razão para protestar, acerca da... inocência revelada pela Repórter...

Por outro lado, ainda bem que a peça apenas foi repetida uma única vez, visto que a questão teria sido cada vez mais agravada, na medida em que tivesse aumentado o número das reapresentações...

Seja como for, enquanto aguardamos novos testemunhos dos Ouvintes acerca da Antena Aberta, saúde-se a correcta atitude do Director de Informação face a esta crítica.

PROGRAMA # 4 - 30.SET.06

ANTENA 1: Política musical; Desporto; "Sinal de Excelência"

Dossier Escolhas Musicais 1º Cap. Relatos dos Campeões e Empresa de Serviço Público. "COREIA DO NORTE, UM SEGREDO DE ESTADO", reportagem de RITA COLAÇO.

Muitos Ouvintes têm questionado as escolhas de Música portuguesa que compõem a Lista de Difusão dos espaços da chamada Programação de Continuidade da Estação: o tema em si representa 13% de todas mensagens recebidas.

Mas é também uma das matérias mais recorrentes entre os assuntos trazidos ao Provedor, directamente relacionados com a Antena 1: 36% destas mensagens que se reportam à principal Estação do Serviço Público, incidem sobre a selecção musical preparada para os espaços que não são preenchidos por Programas de Autor, por conteúdos Informativos ou por Desporto.

Não admira que assim seja. Tal como o estilo de Jornalismo sustenta a relação cerebral entre o Ouvinte e a sua Estação preferida (visto que trata dos temas que condicionam - para o bem e para o mal – o quotidiano do Ouvinte), o carácter da Música que a Rádio passa habitualmente, estrutura e afina essa relação no plano dos afectos. E daí que as escolhas musicais de uma Estação constituam afinal, um tema tão discutido, hoje em dia.

...

Antigamente, até aos primeiros anos 90, era usual que cada Apresentador trouxesse à Estação as suas próprias escolhas musicais, sem tomar em conta os gostos, ou os critérios dos Colegas que o antecediam e que se lhe seguiam em antena. No que dizia respeito à relação afectiva com os Ouvintes, as Estações entregavam-se completamente, desse modo, nas mãos das personalidades que acediam ao microfone, com os seus registos próprios de comunicabilidade e de padrões de gosto.

Mas hoje, não é assim.

De acordo com as novas tendências empresariais, surgiram novos parâmetros para reordenar os modelos de Comunicação, e tentar ajustar as ofertas (e os afectos...) das Estações privadas, a um número cada vez maior de destinatários.

Através dos indicadores gerados com a recolha de dados de audimetria, o mercado da Comunicação estabelecia as primeiras regras implacáveis.

Constituindo a Música o elemento que mais tempo ocupa no fluxo da Programação de uma Estação, a selecção musical é logo eleita como uma das preocupações primordiais dos novos Programadores das Rádios comerciais.

Os computadores chegam à Rádio Privada e ditam modelos de operação completamente diferentes.

A automação generaliza-se, dando resposta empresarial à necessidade de redução de custos operacionais (e até, logísticos), ao mesmo tempo que se introduzem dispositivos que pretendem estabelecer correspondência directa, cada vez mais apurada, aos gostos dos públicos-alvo definidos para cada Rádio.

Com o novo “caldo tecnológico” gerado pelas exigências de um mercado crescentemente competitivo, estão criadas as condições para a dramática racionalização de todo o processo: a capacidade de escolha individual acerca de Autores, Intérpretes, Discos e Canções, baseada na cultura e na sensibilidade próprias de cada Apresentador, é anulada.

E surge assim o novo conceito da Playlist.

...

Mas o que é então, uma Playlist?

Podemos dizer em Português Lista de Difusão.

E Lista de Difusão... é uma relação de Músicas estabelecida por um órgão interno da própria Estação (onde estão centralizados os critérios e a definição) de todas as Canções que a Rádio passa, determinando inclusivamente o número de vezes que cada Canção tem de ser apresentada, bem como a frequência em que é repetida, e ao longo de quantos dias permanece nessa Lista virtual que governa o sistema informático da Emissão.

Nas Rádios Privadas – que naturalmente, apenas visam obter proveitos financeiros – os critérios para estas escolhas dependem, a montante, da frequente consulta (paga) a painéis representativos do universo dos Ouvintes de cada Estação, quanto às tendências de consumo da Música.

Num quadro de actividade estritamente económica, naturalmente, que estes processos de selecção das Rádios comerciais também podem ser compagináveis com outros interesses complementares, admitindo-se muitas vezes a interferência de Editoras de Discos ou de Produtores de Espectáculos na construção das Listas de Difusão.

Dir-se-á que, nas Rádios Privadas, as Listas de Difusão (mesmo sem que o Ouvinte se aperceba), são o exemplo mais evidente do pragmatismo comercial a que – sob a perspectiva interna, ou sob o ponto de vista do mercado – uma Rádio se vê hoje inevitavelmente subordinada.

O Ouvinte vai ouvindo as Músicas que definem a “cor” da sua Estação. Regra geral, até gosta de voltar a escutar mais vezes, algumas daquelas Canções. Mas não se apercebe de que ao programá-las com todo o rigor, a Rádio está a induzi-lo subrepticamente, ou à compra do CD, ou à compra do bilhete para o próximo concerto.

Daí, por exemplo, que seja tão discutida por especialistas e por Ouvintes também, a questão da transposição deste modelo da Play List das Rádios Privadas para a Rádio Pública.

...

Como daremos a ouvir no próximo Programa, os Ouvintes da Antena 1 questionam muito, não apenas o uso do dispositivo em si, da Lista de Difusão – que aceitam como modelo inevitável para a racionalização de custos – mas sobretudo, pondo em causa os critérios que são usados para as escolhas apresentadas, privilegiando determinados intérpretes ou correntes, e não apoiando outros.

Também é importante levar em consideração que, no caso da principal Estação Pública de Rádio, além das Canções que constam da Lista de Difusão, a Antena 1 também transmite Músicas no quadro de certos pequenos Programas temáticos ou de unidades mais extensas – os Programas de Autor – que não estão sujeitos aos imperativos da Play List.

São Programas que, de certo modo, complementam os modelos automáticos usados nos longos espaços de Emissão – chamados de Continuidade.

Seja como for, a questão (que não é de simples análise) merece um debate que nunca foi feito de “portas abertas”. Um debate longo, que hoje apenas introduzimos, com estas primeiras indicações de natureza geral.

Metodologicamente o Provedor do Ouvinte estabeleceu que no próximo Programa apresentará uma síntese das múltiplas reclamações recebidas dos Ouvintes. E como ponto de partida para a análise, basear-se-á em extensas e fundamentadas críticas que chegaram ao Gabinete.

...

Este semana os Clubes portugueses jogaram na Liga dos Campeões. E se há competições que – apesar das críticas ao excesso de Futebol - parece consensual que a Antena 1 deva seguir com atenção, são esses jogos internacionais.

É o que sempre tem acontecido. Mas esta semana jogavam, à mesma hora, dois Clubes – o Futebol Clube do Porto em Londres, com o Arsenal e o Sport Lisboa e Benfica, em Lisboa, com o Manchester.

O Canal 1 da RTP tinha adquirido os direitos de transmissão televisiva do jogo do Benfica, em directo do Estádio da Luz; enquanto que o jogo do Porto, seria transmitido à mesma hora, por um Canal de Televisão, duplamente codificado no Cabo.

Assim sendo, a generalidade dos Públicos tinha acesso à transmissão em sinal aberto do jogo do Benfica, enquanto que, relativamente ao jogo do Porto, apenas acediam aqueles que têm capacidade para dispor da assinatura da TV Cabo e da assinatura da Sport TV.

Nestas circunstâncias, com dois jogos à mesma hora, costuma ser difícil ao Editor de serviço tomar a opção sobre qual das duas transmissões privilegiar, em termos de predominância.

Mas, na passada 3ª-feira, numa Rádio de Serviço Público, a decisão era simples e óbvia. E só podia ser uma...

O problema é que a decisão do Departamento de Desporto foi a outra. E naturalmente, os Ouvintes reclamaram.

Apenas 4 reclamações expressas. Mas neste caso, cheias de oportunidade e razão. Ouça, por exemplo, primeiro, a crítica do Senhor José Torres, 64 anos, quadro superior de uma empresa, no Porto.

...

A RTP 1 – como até os próprios Ouvintes reconhecem - é, notoriamente, no seio do mesmo Grupo empresarial do Serviço Público de Rádio e de Televisão, a Estação de Televisão “irmã” da Antena 1. Seria pois, de supor que, naturalmente, a Antena 1 não só encontraria uma janela de oportunidade junto de todos os adeptos do Futebol Clube do Porto que não tinham acesso ao sinal codificado da Sport TV, como dessa forma também poderia ter jogado, digamos, em equipa, com a sua congénere de Televisão, a favor do interesse dos Públicos.

Bastava que os Profissionais tivessem estado tão atentos como o Ouvinte Hugo Nobre, que, sendo recém-licenciado em Comunicação, deu aqui uma simples lição aos Profissionais que somos todos nós. Veja só que o Ouvinte Hugo Nobre se apercebeu do potencial risco de erro, 2 horas e 15 minutos antes dos jogos se iniciarem, visto que foi às 17:31 que nos enviou o seu e-mail, alertando para que a Antena 1 concedesse nessa noite a prioridade ao relato do Porto, cuja transmissão não era assegurada pela RTP 1.

Infelizmente, não foi o que aconteceu...

Agradecendo a ambos os Ouvintes e aos outros que nos contactaram, só espero que – da próxima vez – os Profissionais de Rádio estejam, aqui dentro, mais atentos ao que se passa na Televisão.

Ou esta Empresa não se chama Rádio e Televisão de Portugal ?

...

Esta Semana decido entregar a primeira distinção, o primeiro SINAL DE EXCELÊNCIA, a Coreia do Norte: Um Segredo de Estado – notável reportagem de Rita Colaço, acerca das interrogações vividas pela Jornalista naquele país durante 10 dias, completadas pelas réplicas que encontrou junto de refugiados dissidentes, ao longo de outros 5 dias, na Coreia do Sul.

...

A Reportagem da Jornalista Rita Colaço representa um esforço de busca e revelação de realidades distantes, infelizmente pouco comum na Rádio portuguesa.

Só muito de vez em quando podemos ouvir trabalhos desta natureza e de uma forma mais regular no Jornalismo da RDP. São serviços caros, de difícil execução e com acentuado índice de risco.

E, que depois da viagem, ainda carecem de uma série de operações que assegurem a unidade e a diversidade, as boas escolhas dos sintagmas mais significativos, o fluxo e o ritmo narrativo ajustados, enfim, a post-Produção adequada.

Só desta forma se reconhece, num trabalho radiofónico, a verdadeira dimensão do Jornalista: quando ele sabe manter ao longo da edição final, a permanente curiosidade do Ouvinte cativado, mediante o estrito “respeito por todos os factores que caracterizam o processo de percepção sonora e imaginativo-visual do Ouvinte”, referido como essencial pelo autor espanhol Armand Balsebre.

Por tudo isto considero que a interessantíssima Reportagem de Rita Colaço – estreada na Antena 1, no passado Domingo, às 12:00 e já entretanto repetida, constitui um evidente Sinal de Excelência da Rádio Pública que, como tal, merece ser consagrado.

PROGRAMA # 5 - 07.OCT.06

ANTENA 1: Política musical; Desporto; "Sinal de Excelência"

Dossier Escolhas Musicais - 2º Cap: Depoimentos do Ouvinte Álvaro José Ferreira. Relatos dos Campeões e Empresa de Serviço Público (2ª parte). "PORTUGALEX", das Produções Fictícias.

Um dos Ouvintes que, de modo mais firme, tem reiteradamente apresentado as suas críticas a este respeito, é o Senhor Álvaro José Ferreira que, por razões pessoais (que eu considero inteiramente justificadas), se exime a prestar o seu depoimento de viva voz.

...

Depoimentos do Ouvinte Álvaro José Ferreira:

1... Quando sintonizamos a Antena 1 seria expectável que ela nos desse a ouvir a melhor música (não erudita) que se faz (ou fez) em Portugal, abrangendo os vários estilos e contemplando um leque de artistas – cantores,

músicos e grupos – tão amplo quanto possível, desde os nomes consagrados e de créditos firmados até aos mais novos e em início de carreira...

2 ... Há um lote de artistas (todos da área da pop) que tem uma promoção desmesurada através da repetição massiva de um ou dois temas (...), outros passam muito raramente enquanto que um extenso rol de nomes de reconhecida qualidade está a ser alvo de boicote.

3. Admito que a qualidade nem sempre seja fácil de averiguar porque, por um lado, depende dos critérios usados e, por outro, há sempre um apreciável grau de subjectividade na sua avaliação. Já mais fácil e objectiva de analisar é a falta de diversidade de estilos musicais representados na 'playlist', o notório desequilíbrio entre os artistas contemplados e a exclusão inconcebível de muitos outros. ...

4. ... há, em cada um de nós, uma tendência natural para sobrevalorizarmos a música de que gostamos e desdenharmos aquela que não apreciamos. Isso é perfeitamente legítimo quando se trata de escolher a música para o nosso próprio consumo, mas já se torna abusivo fazer uso do lugar que se ocupa numa entidade pública para impingir aos outros as nossas preferências. E quando essas preferências revelam uma mundividência musical bastante limitada e afunilada da parte de quem as tenta impor, ainda mais abusivo e inaceitável se torna.

5. ... verifica-se que ao lado de nomes declaradamente de esquerda constam também nomes do centro, de direita e inclusive figuras sem orientação ideológica bem definida ou publicamente declarada.

6. ... se não é devido à falta de qualidade, então como se explica que tantos artistas de mérito não tenham lugar (ou tenham uma presença residual) na 'playlist'?...

7. ... uma 'playlist' formatada segundo os mesmos modelos das rádios que dependem do mercado publicitário.

8. ... o canal de maior audiência da rádio do Estado foi transformado numa fábrica de sucessos por repetição, qual carrossel que não para de girar.

9. Esse serviço não está a corresponder às expectativas dos vastos segmentos do auditório que gostam de música portuguesa mas não se satisfazem (apenas) com a pop.

...

A linguagem deste Ouvinte é dura. As suas ideias são expressas sem metáforas. Nas diversas Mensagens que enviou a este respeito, o Ouvinte Álvaro José Ferreira faz aliás, outras afirmações ainda mais graves. Mas essas são acusações que transcendem o foro do Provedor. São imputações que carecem de prova e que teriam de ser examinadas noutra sede. Não nesta. Por isso não as reproduzo.

...

Mas muitos outros Ouvintes se manifestam junto do Provedor a este respeito. 36% das mensagens que se reportam à principal Estação do Serviço Público, incidem sobre a selecção musical preparada para os espaços que, na Antena 1 não são preenchidos por Programas de Autor, por conteúdos Informativos ou por Desporto.

...

E os Ouvintes da Antena 1 queixaram-se ao Provedor de que, se a TV Pública difundia um jogo, a Rádio Pública deveria transmitir o outro. O Provedor daria razão a estes Ouvintes que reclamaram. Nessa apreciação eu apenas analisava a perspectiva dos Ouvintes da Antena 1 que se tinham queixado. E a meu ver, eles tinham razão...

O Director de Informação escreveu ao Provedor, lamentando o veredicto.

...

Começo por agradecer as explicações que o Director João Barreiros entendeu prestar em defesa da sua dama, em defesa da decisão que havia sido tomada.

Mas mantenho e acentuo até as minhas razões, que são as razões dos Ouvintes da Antena 1.

Deixando para o fim o caso dos Ouvintes da RDP Internacional que também represento, como aos da RDP África, assim como todos os outros que, em países estrangeiros, seguem as Emissões da RDP por intrepostas Estações privadas, sinceramente, eu não vejo como é que possa ser

sustentável que as estratégias de complementaridade não são – nem devam ser – aplicáveis, num caso destes e em tantos outros, no seio daquilo que é um mesmo Serviço Público de Rádio e de Televisão.

Que, corporativamente, e por razões de exclusivo interesse de grupo profissional, isso seja defendido, ainda vá que não vá... Admito que, como é costume nestes casos, volte a surgir o velho argumento de que a Rádio não tem que condicionar a Televisão, nem a Televisão que subordinar a Rádio. Mas não é de subordinações que aqui se trata... não é de subalternizações que aqui se trata... Do que aqui se trata é do interesse dos Ouvintes, ou da falta dele...

Essa será, quanto muito, a perspectiva (reduzida) de um qualquer profissional de base, que não se costume preocupar, como deveria, com os destinatários do seu trabalho.

Não será nunca... por exemplo, a de um Ouvinte que, não podendo ver o jogo sem pagar, na TV... também não pode ouvir o Relato na Rádio que paga, para o ouvi-lo, sem anúncios.

Nem muito menos, será certamente a perspectiva de alguém que se prepara para a anunciada estratégia da fusão das duas valências desta Empresa.

Relativamente... ao número dos adeptos de uma e de outra equipas, esse é o outro argumento que – com o devido respeito pelas maiorias e pelas minorias – também não tinha que ser invocado numa situação destas: eu julgo saber que a Antena 1 não tem que andar propriamente a correr atrás das Audiências.

Porque senão, com estratégias dessa natureza, a Antena 1 já teria que estar colocada no 1º lugar do ranking, há muito tempo e, infelizmente, não está...

Mas, curiosamente, outra das Estações mais ouvidas do que a Antena 1, analisando o que se passava naquele final de tarde, optou precisamente pela transmissão do jogo do Porto que os Ouvintes reclamavam...

Mas falta agora falar do interesse dos Ouvintes da RDP Internacional e da RDP África (também meus representados e que muito prezo) e das muitas Estações espalhadas pelo Mundo, a que começa por aludir o Director de Informação da RDP... Bastava que tivesse sido adoptada uma medida, cujo único problema era fazer sair da rotina habitual...

Quando é sabido pelos Profissionais que esta situação não se repetiria mais do que escassa meia dúzia de vezes, valeria a pena ter estabelecido um dispositivo duplo: por um lado, na Antena 1, a incidência em 95% de Relato sistemático a partir de Londres, com informações pontuais do Estádio da Luz; e outro dispositivo de Relatos conjugados de Benfica e Porto, transmitido na Internacional, na África e nas outras que nos seguem.

Estaria resolvido o problema sem grandes custos adicionais, com toda a gente contente, e mediante custos adicionais que, creio eu, não acontecerão mais do que 3 ou 4 vezes neste ano futebolístico...

De resto, deve ser para uma solução deste tipo que nos aponta a asserção final do dr. João Barreiros no seu Depoimento. E ainda bem que assim é...

...

Esta semana o Provedor entende distinguir o Programa de Humor PORTUGALEX.

PORTUGALEX é uma obra das Produções Fictícias, diariamente escrita pelos Autores Patrícia Castanheira e Nuno Costa Santos, com Pós Produção de César Martins da RDP, interpretada pelos Actores Manuel Marques e António Machado.

O Programa passa de 2ª a 6ª às 7:55 e às 11:55 na Antena 1, e também diariamente na RDP Açores, às 6:30 e na RDP Madeira, às 12:25.

PORTUGALEX são pequenas obras-primas de escrita Radiofónica, a que nem o Ouvinte mais sisudo pode resistir. Mas só é assim, porque a interpretação, a mil vozes, dos dois Actores é a que é, e porque a Sonoplastia é feita como é.

A PORTUGALEX – em 2006, finalmente – também não falta o mais distintivo talento que desde há muito tempo – há demasiado tempo – estava a faltar ao Humor da Rádio.

PORTUGALEX é um autêntico SINAL DE EXCELÊNCIA da Rádio Pública.

PROGRAMA # 6 - 14.Oct.06

ANTENA 1: Política musical. ANTENA 2: "Sinal de Excelência"

Dossier Escolhas Musicais - 3º Cap. - Leitura do depoim. de Rui Pêgo. "EM SINTONIA com ANTÓNIO CARTAXO"

Perante as observações críticas dos Ouvintes, solicitei ao Senhor Director de Programas de Antena 1 o seu depoimento gravado quanto a um conjunto de questões que lhe coloquei, com o objectivo de procurar clarificar perante os Ouvintes, os critérios em que a Estação se baseia para estabelecer a Lista de Difusão, assim como para tentar compreender os modos da sua aplicação e da sua gestão em antena.

"Em Nome do Ouvinte" é o meio mais relevante de que o Provedor dispõe para tratar dos assuntos que lhe são apresentados. E como Programa de Rádio que é, naturalmente deve utilizar os recursos que são próprios da própria Rádio.

Sempre que abro um processo de Indagação a partir das Mensagens dos Ouvintes, naturalmente tenho em vista a Produção de um Programa radiofónico. Por isso, solicito aos visados que preferencialmente me respondam através de depoimentos gravados de viva voz, (cuja transcrição solicito também), de modo a tornar mais interessante e explícito o seu testemunho.

Mesmo quando elejo uma questão para ser aqui tratada, procuro sempre gravar a própria voz do Ouvinte que a apresenta.

Neste caso, também solicitei a Rui Pêgo e mesmo a Colaboradores seus, que produzissem respostas e comentários gravados às questões em que incidiam muitas reclamações dos Ouvintes.

O Senhor Director de Programas de Antena 1 acedeu a responder.

Fê-lo sozinho, de modo muito completo e em tempo oportuno. Contudo, respondeu por escrito, afirmando que, no seu entendimento, um depoimento gravado não contribuiria para ajudar a clarificar o conjunto das questões...Assim sendo, em resposta às questões que lancei, vamos ler os escritos de Rui Pêgo.

...

A resposta escrita que me foi enviada pelo Director Rui Pêgo é, naturalmente extensa. Mas serve para esclarecer devidamente pela primeira vez, alguns dos assuntos de natureza estratégica que os Ouvintes reclamantes mais contestam.

Tratando-se de uma Estação de Serviço Público e não de uma qualquer Rádio de mercado, é muito importante que os procedimentos sejam questionados e desvendados, uma vez que não têm que se aplicar aqui os modelos puros e duros de Programação característicos das Rádios privadas, que apenas visam a mera conquista de audiências e com isso a fixação de investimentos publicitários.

São muitos os Autores que referem as responsabilidades especiais atribuídas pela Lei às Rádios Públicas, no que respeita á formação dos Ouvintes para as questões da cultura e da cidadania, por exemplo.

Um conjunto de escolhas musicais apenas determinado por modismos ou tendências de consumo percíveis, não será certamente o modelo adequado para respeitar, nessa matéria, as expectativas geradas num Serviço Público nacional e generalista, de Rádio, que dispõe de diversos canais e, no Século XXI, pode usar diferentes suportes para aliciar todos os Públicos.

É disso que alguns Ouvintes acusam os Responsáveis pela Playlist da Antena 1. É o contrário disto que, compreensivelmente e como lhe compete, o Responsável da Antena 1 procura justificar. E porque o assunto está longe de esgotado, na próxima emissão continuarei a citar as respostas de Rui Pêgo à minha Indagação.

...

Em Nome do Ouvinte o Provedor distingue esta semana, EM SINTONIA COM ANTÓNIO CARTAXO que considera como SINAL DE EXCELÊNCIA da Estação Antena 2.

António Cartaxo é um dos maiores Autores da História da Rádio em Portugal.

Após muitos anos da sua vida passados em Londres, no Serviço Português da BBC, António regressa a Portugal depois do 25 de Abril, para felizmente se fixar com a sua Arte de Musicólogo-contador-de-histórias na Antena 2.

É um imenso prazer para os sentidos fruir do clima interior e interiorizado dos seus Textos e da sua Voz, acompanhando o Ouvinte em mágicos percursos pelos tempos e pelos espaços da vida dos Músicos de todos os tempos.

António Cartaxo procede sempre com uma mestria comunicacional única e exclusiva. É um grande trunfo do Serviço Público de Radiodifusão.

E parafraseando-o a ele mesmo, aos Domingos de manhã, às 11, na Antena 2, EM SINTONIA COM ANTÓNIO CARTAXO, sendo um romance sem fim...é um autêntico SINAL DE EXCELÊNCIA da Rádio Pública.

PROGRAMA # 7 - 21.OUT.06

ANTENA 1: Política musical; Desporto.

Dossier Escolhas Musicais - 4º Cap. - Leitura do depoim. de Rui Pêgo (cont.). Modelo de transmissão de Relatos simultâneos da Liga dos Campeões no Serviço Público.

Como assunto de actualidade, volto a abordar o modelo de transmissão de Relatos, adoptado pela principal Estação do Serviço Público, para os jogos de futebol da Liga dos Campeões que se disputam simultaneamente.

Como já expliquei em Programas anteriores, a questão levanta-se sempre que dois Jogos internacionais de Futebol se realizam no mesmo dia e à mesma hora, e quando um deles é transmitido em directo, em sinal aberto de Televisão, pela RTP 1.

De acordo com a perspectiva dos Ouvintes que protestaram, no quadro de uma mesma Empresa em que co-habitam as Estações Públicas de Televisão e Rádio, seria expectável para eles, que fosse

considerada e posta em prática a complementaridade dos serviços prestados pelos dois meios – Rádio e Televisão.

Do ponto de vista de alguns Ouvintes, se esta Empresa se designa Rádio e Televisão de Portugal, quando a Televisão Pública e generalista transmite em sinal aberto um dos 2 Jogos, a Rádio Pública, generalista e nacional, deveria transmitir integralmente o outro.

No entanto, como me apontou o Senhor Director de Informação, a RDP também tem o dever de respeitar o interesse de muitos dos Ouvintes espalhados pelo mundo, que – fora de Portugal - não têm acesso privilegiado a nenhuma das duas transmissões televisivas.

Isto justifica, como eu concluí (concordando) na 2ª apreciação que fiz, que, para os Ouvintes das Antenas internacionais da RDP África e da RDP Internacional tenha de ser montada uma 2ª estrutura de transmissão (diferente da primeira), na qual coexistem os dois Relatos em alternativa – 10 minutos num campo, 10 minutos no outro, até que um dos resultados se comece a desequilibrar.

Foi isto que defendi no Programa de há 15 dias. Duas estruturas de Produção diversas, emitindo para destinos diferentes: de um lado a Antena 1 e do outro, juntas, a RDP Internacional e a RDP África. Evidentemente que esta decisão implicaria custos acrescidos. Custos duplicados. E também é incontornável que a duplicação de custos tenha de ser cautelosamente ponderada pelos gestores de conteúdos. Como lhe compete, o Director de Informação, dr. João Barreiros, também invoca este argumento.

Mas, como já afirmei, no ano corrente a questão apenas se punha em meia dúzia de ocasiões de transmissões de 2 jogos simultâneos da Liga de Campeões...

Como na passada 3ª feira, em que a Direcção de Informação, voltou a não estabelecer duas estruturas paralelas, que garantissem 2 Relatos diferentes em cada campo.

Persistira em montar o modelo do único Relator em cada estádio.

Vale aliás dizer, que o modelo adoptado era mais mitigado (apenas com Relator) precisamente no Jogo que a RTP não transmitia e mais desenvolvido (com Relator e Repórteres de campo) no Jogo que a RTP estava a difundir...

Portanto, todas as Estações de Rádio dependiam do mesmo modelo, sem que fosse atendida a expectativa dos Ouvintes do Serviço Público residentes em Portugal, que não dispunham da transmissão televisiva de um dos jogos, sem ter de a pagar três vezes – através dos impostos, a que se acrescenta a assinatura da TV Cabo e a que se soma a assinatura da Sport TV...

Ora, logo por azar, fosse por erros de concepção técnica ou de operação técnica, graves falhas técnicas perturbaram fortemente a transmissão radiofónica do encontro que, estava a ser televisionado pela RTP 1.

A reflexão que Em Nome dos Ouvintes que me sensibilizaram para a questão, não posso deixar de fazer hoje é que o desastre técnico que se verificou não teria sido tão grave, se acaso a Direcção de Informação tivesse adoptado a prudente solução que aqui propus há 15 dias.

Repare que em 95 minutos de jogo, a RDP se viu, infelizmente, impossibilitada de transmitir durante 40 minutos (contei-os eu...) do Estádio do Dragão e nem sequer pôde aplicar correctamente o modelo de transmissão que decidira voltar a impor.

Ao não aceitar a sugestão aqui deixada pelo Provedor Em Nome dos Ouvintes, a RDP com uma única ligação (e um único Relator em cada estádio) ficou desta vez sem qualquer alternativa para poder efectuar o Relato (pontual ou extensivo), durante quase metade do tempo em que se propunha servir o Ouvinte...

É certo que os responsáveis da Informação e da Informação Desportiva da Antena 1 têm o mandato democrático para proceder como muito bem entenderem. E estou seguro de que mantiveram o

mesmo esquema, porque – além das razões de pura economia - consideram que estão a agir correctamente.

A eles cabe decidir. Mas desta vez e no fim das contas, ficaram afinal menos prejudicados os Ouvintes que queriam ouvir mais BENFICA, na Antena 1; ficando muito lesados, os Ouvintes que também queriam ouvir PORTO, na RDP Internacional, na RDP África e até – por razões técnicas – na Antena 1...

Ou seja: ao manter o actual sistema simplificado (e mais barato, sem dúvida!) e ainda por cima, sujeita que está, a i-na-cei-táveis condicionalismos técnicos, nestas circunstâncias, a RDP não serviu bem, nem a gregos, nem a troianos...

...

Dentro do dossier que abriu sobre a selecção musical apresentada pela Antena 1 nos espaços entre Programas, o Provedor continua a dar a palavra ao Senhor Rui Pêgo - Director de Programas das Antenas 1, 2 e 3.

O Director de Programas informa que o Público-alvo ao qual se pretende dirigir a selecção musical que constitui a Lista “é o mesmo a que se dirige a Estação”, ou seja, Publico na faixa etária dos 35 aos 54 anos. Mas não deixa de anotar que “o actual perfil etário (da Antena 1) é um pouco mais alto”, sem explicitar directamente qual seja.

Mas da análise do Gráfico evolutivo que apresenta pode inferir-se que – ao contrário do que parece ser a tendência mais jovial da Música proposta pela Estação – se tem acentuado no último ano e meio a propensão para o “envelhecimento” da Audiência.

Esta constatação, apenas impressivamente analisada pode, só por si, fazer entender melhor todo o volume e toda a densidade das queixas que continuo a receber dos Ouvintes, acerca das escolhas musicais propostas na Play List da Antena 1, que parecerão estar, assim, desajustadas do gosto dominante daqueles que se deixam cativar (crescentemente, afinal) pela restante Programação generalista da Estação.

Mas não quero para já, extrair conclusões precipitadas.

...

Em resposta a outras questões técnicas do Provedor, o Senhor Director de Programas da Antena 1 - dizendo que é 878 o número total das Canções que integram a Lista - informa ser permanente o seu refrescamento e apresenta um Quadro completo dos patamares de repetição aplicados.

Os valores apresentados nesse Quadro surpreendem-me.

Por exemplo, nenhuma Canção é actualmente repetida na Play List da Antena 1 menos de 15 horas depois de ser passada pela última vez... E mesmo assim, tem de se tratar, de uma daquelas Canções em que a Estação aposta para vir a tornar-se num sucesso público a breve trecho.

Ainda por exemplo, e repito, segundo os dados fornecidos pelo Director da Antena 1, nenhuma Canção portuguesa – que não seja uma das Novidades Correntes – já explicitadas no Programa anterior – é actualmente re-emitida antes de terem passado 3 dias e 14 horas sobre a sua anterior difusão...

E, como exemplo final, nenhuma Canção Anglo-Americana é repetida antes de terem passado, 12 dias, 4 horas e 48 minutos sobre a passagem anterior. Vantagens dos sistemas informáticos, que permitem definir estas coisas com tanto preciosismo.

Este é sem dúvida, o lado bom das coisas...

Onde as dúvidas voltam a acentuar-se – de acordo com as mensagens fortemente críticas dos Ouvintes – é quando leio na resposta escrita de Rui Pêgo, que a Canção portuguesa mais vezes difundida na Play List da Antena 1, nos meses de Junho, Julho e Agosto deste ano, tenha sido –

com o devido respeito pelo seu Autor – a canção Quando eu Te Falei Em Amor cantada pelo jovem André Sardet.

Um Ouvinte médio pode efectivamente questionar – e vários Ouvintes reclamaram a este respeito – por que razão uma Canção desta natureza tenha constituído uma Aposta,... um Sucesso Quente,... em suma, a Canção mais repetidamente apresentada na principal Estação do Serviço Público de Rádio.

Será esta Canção, sequer, a melhor Canção jamais escrita por André Sardet – um jovem Autor português ?

Repito (com todo o devido respeito pela Obra do Autor e pelo indesmentível Talento do Intérprete) acerca deste exemplo que me foi expressamente indicado, como tendo sido a Canção mais repetidamente apresentada na Antena 1 ao longo de 3 meses:

- O próprio Autor, André Sardet, considerá-la-á como a sua melhor Canção de todos os tempos, para ter tocado, em vez de tantas outras, pelo menos uma vez por dia, durante não sei quantos dias (ou semanas), no espaço de 3 meses na Antena 1 ?

- 2ª Questão: Será esta Canção escutada com o mesmo enlevo pelos Ouvintes que acompanham a Obra de André Sardet, ou pelos decisores da Play List da Estação, dentro de 1 ano?

- 3ª Questão: Tem esta Canção – por contraponto com dezenas ou centenas de outras grandes Canções portuguesas contemporâneas – argumentos artísticos, expressividade musical, textura poética, técnica de interpretação, ambiente orquestral, universalidade temática, enfim,... modelo expressivo tão indiscutível que tenham podido fazer dela a Canção do Verão eleita pela Rádio Pública ?

Os Ouvintes questionam-se sobre se esta Canção, bonita e leve, resistirá ao rei do mundo, que é o Tempo...

- Ou seja: dentro de 11 anos, em 2017, será que esta Canção escolhida poderá integrar o lote das Grandes Canções que fazem parte da Memória da Antena 1?

Mas, porventura, será na subjectividade das Escolhas que orientam a constituição da Lista de Difusão, onde é mais difícil e mais delicado optar, sem correr o risco de falhar ou de decepcionar o auditório...

No próximo Programa “Em Nome do Ouvinte”, ainda acerca destas matérias, o Provedor pede a opinião a diversos Peritos e Especialistas.

PROGRAMA # 8 - 28.Oct.06

ANTENA 1: Política musical

Dossier Escolhas Musicais - 5º Cap. - Especialistas: Nuno Galopim, Jornalista e crítico musical; David Ferreira, Editor discográfico; Pedro Osório, Compositor, Orquestrador, Maestro e Músico; Alain Vachier, Produtor musical de nacionalidade francesa. Manuel Freire, Músico e Presidente da SPA.

Hoje são apresentados os testemunhos de diversos Especialistas, Peritos e Músicos... Quer para procurar clarificar as opções que a Estação assume e as interrogações levantadas pelos Ouvintes, quer para o habilitar a assumir as suas recomendações, o Provedor não pode limitar-se a ouvir as duas partes em conflito.

...

Cabe-lhe estudar e reflectir sobre as mais diversas fontes complementares, cujos recursos teóricos possam sustentar devidamente o seu pronunciamento.

A Rádio (e em particular a Rádio Pública portuguesa), pensa-se pouco. E, sobretudo, deixa-se reflectir pouco a si própria, fora do seu universo fechado...

Vive há longos anos inteiramente à mercê de zelos reflexivos, dedicadamente cumpridos (é certo) mas à medida do vórtice dos dias, e porventura demasiadamente limitados aos seus próprios gabinetes.

Questionando-se quase sempre em circuito fechado, a Rádio Pública teve de superar, primeiro, o choque da transição tecnológica dos anos 80 e 90; depois, ultrapassar a crise legislativa; a seguir, debelar os condicionamentos financeiros do fim da década.

No início do século, volta a passar pelo difícil apuro da sua nova ligação com a Televisão.

Tudo representou colossal esforço, vivido num contexto de Serviço Público, e num campo empresarial que, em vez da reserva de negócios própria das empresas do mercado livre, tem a estrita obrigação de se expor em cada dia. Porque é Rádio e porque é Rádio Pública.

Daí que os Públicos constituam o outro pólo essencial da Rádio, numa espécie de simetria estabelecida com os Radialistas.

Um pólo tão fundacional, quanto o da estrutura da Empresa, porque é de Rádio (e de Rádio de Serviço Público) que aqui se trata.

Por isso – à luz dos conceitos mais elementares da Teoria da Comunicação - é hoje inquestionável reconhecer que os Públicos têm o direito de intervir no processo de elaboração da Rádio, dispondo ainda do indeclinável dever de serem ouvidos e respeitados pela Rádio que pagam.

...

O assunto das Opções Musicais numa Estação de Serviço Público é inesgotável.

Mas mais do que de silêncios, carece de debate e reflexão abertos.

Os Ouvintes queixam-se e reclamam. Os responsáveis da Antena 1 dizem que está tudo bem. Mas as suas opções, quer quanto ao dispositivo, quer quanto aos critérios, e – enfim – quanto àquilo que vamos ouvindo no ar, também são postas em causa por Especialistas; como hoje ficou claro e como até aqui nunca tinha acontecido abertamente.

Por isso decidi continuar a desenvolver o tema, que tem suscitado muito interesse junto dos Ouvintes.

Como escutaremos na próxima semana, há quem advogue, por exemplo, que fora dos chamados Programas de Autor (nos quais poderiam ser apresentadas e contextualizadas paisagens musicais de outras origens), a Estação apenas devesse apresentar Música de expressão portuguesa...

E por faltar ainda apresentar a segunda parte de alguns dos testemunhos que solicitei, vou continuar este ciclo.

PROGRAMA # 9 - 28.OCT.06

ANTENA 1: Política musical

Dossier Escolhas Musicais - 6º Cap. - Provedores da Rádio no Brasil (Emília Magalhães, Ouvidora) e Espanha (Manuél Alonso, Defensor del Oyente). Especialistas: Pedro Pyrrait, Crítico musical. David Ferreira, Editor discográfico. Vitorino Salomé, Autor, Compositor e Intérprete. Prof. Dr. Eduardo Prado Coelho, jubilado do Departamento de Ciências da Comunicação da Universidade Nova de Lisboa.

O ciclo dedicado à questão da Lista de Difusão já decorre há 5 Programas.

Depois de uma apresentação genérica do assunto feita pelo Provedor, foram apresentadas opiniões dos Ouvintes, com especial ênfase nas críticas abundantemente expostas pelo Senhor Álvaro José Ferreira.

O Provedor deu então a palavra ao Director de Programas da Antena 1, Rui Pêgo.

O Senhor Rui Pêgo apresentou – durante os dois Programas seguintes – os critérios que a Estação mantém actualmente quanto á definição da sua política musical.

E na semana passada foram ouvidos os primeiros testemunhos de Especialistas a quem entendi recorrer para me ajudarem a analisar a situação.

As opiniões dos Expertos, não coincidindo entre si, não são todavia, inteiramente favoráveis às práticas da Antena 1.

O Editor David Ferreira defendeu o uso da Play List apontando cuidados a assumir.

O Jornalista Nuno Galopim e Manuel Freire, Presidente da SPA, não se opuseram à utilização de uma Lista, mas também sugerem novas formas para o seu estabelecimento.

O Maestro Pedro Osório questionou o conceito da selecção musical da Estação Pública se encerrar numa Lista pré-definida.

O Produtor Alain Vachier opôs-se claramente ao uso da Lista de Difusão estar assumido na Antena 1.

No seu interessante depoimento o Presidente da Sociedade Portuguesa de Autores abriu dois temas de discussão subjacentes a esta questão: em primeiro lugar, Manuel Freire, entende que a Lista deveria ser mantida por mais do que um responsável; e em segundo lugar, ao comparar o uso da Play List com o regime de Programação musical baseado em Programas de Autor, afirmou preferir este modelo.

Hoje ouvindo testemunhos sobre a definição dos conteúdos que devem integrar a Play List da Antena 1, começamos por dar a palavra a Pedro Pyrrait, Crítico musical, 53 anos, que não concordaria com uma Lista de Discos 100% em Língua portuguesa.

O Editor David Ferreira também se mostrou pouco receptivo a uma Lista de expressão 100% portuguesa.

O Autor, Compositor e Intérprete Vitorino Salomé revela uma opinião mais radical, no seu depoimento ao Provedor do Ouvinte.

Depois de ter solicitado estes Depoimentos o Provedor do Ouvinte considerou interessante conhecer a este respeito, o entendimento de um Pensador Pedi testemunho ao Prof. Eduardo Prado Coelho.

...

As grandes Rádios nacionais sustentadas com os impostos pagos pelos Contribuintes tenderam, na viragem da década de 90, a procurar aproveitar os benefícios das novas tecnologias e da informática aplicada à Produção radiofónica, que a Rádio privada já tinha assumido.

Como foi apontado pelo Investigador espanhol Armand Balsebre, catedrático de Comunicação Audiovisual e Publicidade da Universidade Autónoma de Barcelona, a adopção desses novos parâmetros de Produção conduziu a uma generalizada homogeneização dos géneros e dos formatos radiofónicos, a que as Rádios de Serviço Público também não resistiram.

Contudo – apesar da utilização de recursos idênticos - a diferenciação de posicionamento entre Rádios privadas e Rádios Públicas não deve deixar de se manter.

Mesmo quando nos limitamos a tratar da função mais elementar da Rádio. - A função de Rádio-companhia, quando a Rádio procura simplesmente guarnecer o quotidiano dos Ouvintes,

oferecendo-lhes durante horas de um dia um receituário musical, como se tal constituísse uma espécie de... garantia mínima para sustentar a relação de afecto entre emissor e receptor.

A avaliar pelas teses de académicos e investigadores, mesmo no domínio das selecções musicais que propõem, as grandes Rádios de Serviço Público devem manter motivações e comportamentos diferentes das Rádios Privadas.

O Prof. Dr. Nuno Goulart Brandão (no seu estudo *Prime Time*, editado pela Casa das Letras), cita o sociólogo brasileiro Leal Filho, da Universidade de São Paulo:

Serviço Público caracteriza-se como “SERVIÇO” porque “implica a existência de uma necessidade da população que precisa ser atendida”; e como “PÚBLICO” porque se trata de “um atendimento especial que não pode ser feito por empresas comerciais”...

...

O Provedor do Ouvinte considera oportuno conhecer um pouco melhor quais são os modelos de trabalho que nesta área estão em aplicação em grandes Estações Públicas de outros países.

Para proceder a este cotejo, por razões de proximidade cultural (e também geográfica...) escolhi a Rádio Pública do Brasil e a Rádio Pública de Espanha e convidei os respectivos Provedores a transmitirem-nos informações sobre os dois modelos.

De Brasília, responde a Ouvidora da RádioBras.

...

No que se refere ao número dos responsáveis pela elaboração da Lista de Difusão as diferenças são claras entre a Rádio Nacional de Brasília e a Antena 1.

Mas a maior diferença entre as Rádios do Brasil e de Portugal consiste na atitude verdadeiramente proteccionista que a Rádio Pública brasileira assume, sem quaisquer complexos. O quase exclusivismo da Rádio Nacional de Brasília, (mesmo descontando-se o lapsus linguae que faz errar as contas da simpática Ouvidora Emília Magalhães) é esmagador a favor e em defesa da Música e dos Músicos Brasileiros...

...

Como se vê, no Brasil não há meias medidas a este respeito. Os radialistas brasileiros não consideram extremista, radicalista ou chauvinista a transmissão exclusiva de Música Brasileira...

Vejamos o que se passa em Espanha. Pedi testemunho ao Defensor del Oyente – prof. Manuel Alonso, que descreve o que se passa na Radio Uno – a principal Estação da Radio Nacional de Espanha, onde a continuidade da emissão não supõe a existência de Play List.

...

Está a chegar aos últimos documentos o extenso ficheiro que o Provedor do Ouvinte dedicou ao estudo das Escolhas Musicais da Antena 1.

O Provedor considerou a opinião crítica de Ouvintes, recebeu os dados fornecidos (exclusivamente por escrito) pelo Director de Programas e solicitou pareceres a Entendidos, Especialistas e Músicos, além de ter recebido testemunhos trazidos pelos Provedores do Brasil e de Espanha, acerca do comportamento das suas Rádios Públicas, relativamente à selecção musical.

Se é certo que todos podemos ter uma opinião própria acerca do que ouvimos na Estação da nossa preferência, também é verdade que ouvir outras concepções, nos ajuda a escolher sempre melhor. Bem sabia também, que este assunto interessaria primordialmente aos Ouvintes da Antena 1 e aparentemente menos, aos Ouvintes das outras Estações da Rádio do Serviço Público.

Mas, reflectir sobre aquilo que vamos ouvindo em qualquer delas, constitui direito inalienável de quem ouve e de quem paga o Serviço.

Este dossier, que encerrarei, por agora, no próximo Programa com as minhas reflexões, terá constituído, pelo menos, a demonstração clara de como – ao serviço do Serviço Público - podemos e devemos questionar-nos acerca das dúvidas que se levantam naturalmente no nosso trabalho, como também acerca das nossas próprias certezas.

E isto, este princípio, tanto vale para os Profissionais da Antena 1, como para os da Antena 2, da Antena 3, ou da RDP Internacional, da RDP África, da RDP Açores e da RDP Madeira.

Assim como também é aplicável a muitas aparentes dúvidas e certezas que ocorrem no espírito dos Ouvintes de qualquer destas Estações.

PROGRAMA # 10 - 11.Nov.06

ANTENA 1: Política musical

Dossier Escolhas Musicais - 7º Cap. e último. Conclusões do Provedor.

Chega hoje ao fim o primeiro grande dossier publicamente aberto pelo Provedor do Ouvinte acerca das ESCOLHAS MUSICAIS da principal Estação do Serviço Público de Radiodifusão, em face de generalizadas críticas dos Ouvintes que, a este respeito, nos são remetidas.

Hoje o Provedor apresenta as suas próprias reflexões sobre a matéria.

A questão das escolhas musicais propostas pela principal Estação de Rádio do Serviço Público nos espaços entre Programas, não é um assunto que possa ser menorizado.

As mensagens que se relacionam com o tema das ESCOLHAS MUSICAIS representam mais de 11% de todas as que o Provedor recebeu nos últimos 102 dias e constituem mais do que um terço das que se referem expressamente à Programação da Antena 1.

Até agora a Direcção de Programas da Antena 1 não dispunha de nenhum estudo sobre as percentagens realmente ocupadas pelas diferentes naturezas de conteúdos da sua Programação efectivamente difundida.

Ou seja, não se conhece de modo seguro, qual é exactamente o grau de relevância atingido pelo conjunto das Canções da PlayList da Estação, no contexto global da Programação da Antena 1.

Na verdade, é completamente diferente programar 13 ou 14 Canções para um espaço de uma hora e depois verificar que, dependendo dos tempos ocupados com Noticiário, pequenos Programas e Continuidade (horas, trânsito, meteorologia, jogos de antena, promoções e anúncios de discos, etc), apenas se emitem 6, 7 ou 8 das Canções previstas.

Era pois importante avaliar qual é realmente, do ponto de vista do Programador, o papel desempenhado pela Lista de Difusão, através da análise do peso percentual das Canções, relativamente aos restantes conteúdos da Antena 1. E, para a completa observação da matéria em causa, esta não é, seguramente, uma questão de somenos.

Também por isso solicitei recentemente ao Senhor Director de Programas que procedesse a um cuidadoso levantamento destes tempos de emissão.⁸⁰

Uma coisa seria estarmos a falar de um tempo residual (com meia dúzia de minutos por hora) no qual Canções dispersas constituem meros elementos de acerto horário entre as nuvens de pequenas unidades de Programação; e outra coisa será olhar para a Música como uma matéria de natureza

intrinsecamente cultural, ocupando possivelmente, pelo menos 40% do tempo de transmissão de uma Emissora Pública.

Julgo consensual que, para respeitar e servir o gosto dos Públicos, a escolha das Canções que são apresentadas na Rádio Pública deva reflectir equilibradamente, todas as tendências de gosto, todos os períodos, todas as paisagens, todas as intensidades e perfumes, enfim, se possível todos os modelos musicais de que se compõe o vasto mosaico virtual do imaginário dos Ouvintes, no que respeita à Música.

Pensam os Ouvintes que me escrevem que – além das Canções que entram na Lista - a própria selecção de Autores e Intérpretes não possa ser negligenciada, neste processo, como parecia defender no seu texto o Senhor Director de Programas.

A Música que uma Rádio passa – o exercício dos Autores e Cantores consagrados e dos novos Intérpretes - define o espírito com que ou a Estação se entrega universalmente, ou se preserva, em modelos próprios.

Pode reflectir como um espelho, todo o País que a ouve. Como pode permanecer alheia às volições de quem a escuta.

É sobre isso que alguns Ouvintes da Rádio de Serviço Público questionam o seu Provedor.

Acerca da matéria, pedi opinião a gente também muito qualificada.

A maioria dos Especialistas que ouvimos não recusa a utilização do dispositivo da Play List como ferramenta adequada, reconhecendo nele as virtualidades da racionalização de custos e da coerência que pode introduzir como elemento identitário da Estação e da Audiência.

E sem qualquer dúvida, essa é também a minha opinião: a Lista de Difusão previamente estabelecida é – no Séc. XXI – um modelo apropriado para ajudar a definir a identidade musical de uma Estação de Rádio.

Mas, nas abalizadas opiniões que recolhi, houve quem defendesse também o dispositivo complementar dos Programas de Autor, nos quais, segundo áreas de especialidade bem definidas, cabe ao Realizador assumir as suas próprias escolhas musicais, com modelos de apresentação personalizados, contextualizando informação adequada em torno da Música.

É verdade que Direcção de Programas da Antena 1 também está a usar este procedimento.

Usá-lo-á porventura, de modo demasiadamente mitigado, na forma e nos conteúdos. E talvez numa proporção reduzida, em relação à prevalência imperial da Lista de Difusão, previamente determinada por um órgão central de decisão. Mas, sem conhecer os dados quantitativos que estão a ser levantados nesta altura, não quero desenvolver este raciocínio.

O que, sim, me cumpre acentuar é que, tanto nas reclamações dos Ouvintes, como na apreciação dos Expertos, se detecta algum desconforto relativamente à linearidade, digamos assim, com que a Música é tratada no sistema da Lista Difusão.

Fora dos raros e breves Programas nos quais determinados géneros musicais são “autonomizados” e tratados com alguns cuidados, com o dispositivo da Play List é muito raro encontrar, nas 24 horas de emissão da Antena 1, algum texto de enquadramento acerca das condições de criação e de produção das Canções, que ajude desvendar aos Ouvintes as novas tendências ou os velhos standards.

A uma canção de um estilo, sucede outra de género diferente, a que se justapõe outra, de outra época e uma outra ainda que nada tem a ver com a anterior.

E uma Lista, é, afinal, não mais do que uma enfiada pouco coerente de Canções não contextualizadas e muitas vezes contraditórias, até. Onde, por exemplo, espantosamente se juntam For Me Formidable de Aznavour, com Para Sempre dos Xutos, e Father & Son dos Boyzone...

Prevalece o sentido do mix, do mosaico... Perde-se a unidade e esvai-se, afinal, a identidade pretendida.

Estes são alguns dos riscos do uso de uma Lista de Difusão, aos quais é sensato contrapor a economia de escala, a economia de processos e a economia do custo por minuto de emissão que o dispositivo assegura.

Não admira assim que possa ser interpretada como redutora a utilização que a Estação Pública está a fazer da Música que apresenta, com o método dominante da Play List.

Manifestação de Cultura viva, os Especialistas consideram que a Música deve ser entendida numa Rádio nacional como um corpo maleável e expressivo que religa, mais do que justapõe, as significativas manifestações do presente aos perduráveis actos da memória.

Um agregado construído sem complexos, correspondendo menos, aos sinais das modas e, menos ainda, à imagem dos Músicos da moda.

Depois de ouvir esses testemunhos concluo ainda que a Música mais adequada para uma Rádio nacional, será prioritariamente toda a Música desse país e não apenas primordialmente, a sua Música mais recente ou, sequer apenas, a sua Música mais tradicional.

A Música que uma Rádio Pública transmite constitui uma matéria heterogénea.

Mas a sua essência plástica será de tal maneira forte e significativa que, se for entendida no seu conjunto, só pode assumir a carga simbólica de “reflectir, como um espelho, o País que a ouve”.

A verdade é que é possível (como em Espanha) realizar uma emissão de Rádio Pública e generalista, dispensando-se o uso da Play List e não determinando sequer, quotas de Música nacional ou estrangeira. Lá, os Ouvintes não se queixam.

Da mesma forma que, como no Brasil, se recorre ao dispositivo de uma Lista Musical pré-estabelecida por 5 Especialistas, com a esmagadora e descomplexada utilização de Música nacional. E também lá, os Ouvintes não reclamam, nem consideram a exclusividade brasileira, como um posicionamento chauvinista da Rádio.

E para intervir quanto à questão (levantada pelo Ouvinte Álvaro José Ferreira) de nomes alegadamente banidos, sinceramente, creio não haver qualquer pré-disposição da Estação nesse sentido. E muito menos, desde que aqui comecei a tratar desta matéria, “Em Nome do Ouvinte”...

O que haverá talvez, é uma certa ligeireza, no modo de escolher adequadamente o material esteticamente relevante.

Critérios de arquitectura da Lista, ficou para mim claro que existem. Mas preencher as diversas áreas consagradas na Grelha arquitectural da Lista de Difusão, é um verdadeiro exercício de minúcia que exige muita sensatez, capacidade intelectual, vasta preparação cultural, específica e genérica, além de um sentido estético muitíssimo apurado.

Não será – seguramente – uma tarefa de um homem só, nem mesmo é – certamente – um desafio simples para quatro excelentes Profissionais a meio tempo.

A terceira e mais generalizada questão trazida pelos Ouvintes refere-se à alegada rarefacção de Música Portuguesa nas emissões da Antena 1.

Quanto a este assunto duas teses.

Podemos considerar que a Antena 1 deva apresentar Músicas de todas as origens, ou (ligando-se com a quarta questão levantada por muitos Ouvintes, que reclamam do excesso de Música anglófona), no limite, consideramos que a Antena 1 apenas deva apresentar Música Portuguesa.

No primeiro contexto, que é a prática actual, com 60% da Música que a Estação transmite, constituídos por “novidades, sucessos quentes e recentes ou memórias” de Música “produzida por Músicos portugueses ou residentes em Portugal”, julgo que não haverá razão de queixa.

O limite mínimo de 25% estabelecido na Lei está largamente ultrapassado e nenhuma outra Estação de dimensão nacional – com dispositivos muito idênticos - dedica tanto tempo aos Autores e Intérpretes portugueses.

Mas vejamos o que se pode aduzir quanto à 2ª tese:

Ponto 1: A Antena 1 é apenas a primeira de diversas Estações nacionais do Serviço Público de Rádio, com a missão de se dirigir às mais vastas camadas da população portuguesa, nos seus diversos estratos culturais;

Ponto 2: As outras Estações de dimensão nacional, de natureza privada e comercial, acentuam cada vez mais o carácter de “mix de géneros” praticado na Play List da Antena 1. Sobrepõem-se as estéticas propostas, confundem-se as estratégias, repartem-se os Públicos indecisos e dificilmente se distingue o auditório da Rádio Pública;

Ponto 3: para além da Antena 2, a RDP dispõe ainda de uma terceira Estação – a Antena 3 - com Programação destinada aos Públicos mais jovens e com grau de literacia mais apetente para o consumo intensivo das Músicas modernas, dominadas pelos padrões de expressão em língua inglesa;

Ponto 4: no plano musical, a Antena 1 tem historicamente promovido a divulgação de paisagens musicais de diversas origens, também através de Produções específicas, nas quais podem ser devidamente contextualizadas as expressões musicais estrangeiras, com recurso aos chamados Programas de Autor destinados a Públicos dedicados.

A não ser por razões de natureza económica, nada obstará a que se pudesse acentuar na Estação Pública esta complementaridade em Programas fechados. No plano da Continuidade de emissão, razões de coerência estética recomendá-lo-iam; e razões de unidade conceptual justificá-lo-iam, ao nível das grandes unidades de Programação.

Ponto 5: Deste modo, poderia expandir-se a disponibilidade de entradas na Lista de Difusão, senão para a Programação exclusiva de Música Portuguesa, pelo menos para a Programação exclusiva de Música em Língua Portuguesa.

O caso brasileiro que foi aqui apresentado é absolutamente paradigmático: ao gostarem de ouvir a sua formidável Música popular em exclusivo, os Ouvintes da Rádio Nacional de Brasília não se consideram extremistas ou chauvinistas – celebram apenas a vitalidade criativa dos seus Autores e dos seus Músicos, beneficiando dela na sua Rádio Pública.

Em conclusão:

Considero que, caso decidisse assumir a exclusividade da Música Portuguesa no quadro da sua Play List – criando complementarmente, alguns sólidos formatos de Autor dedicados a outras Músicas - a Antena 1 asseguraria, no campo musical, um modelo original, eficaz e identitário, mais consensual junto dos seus Públicos e completamente diferenciado no contexto das Estações nacionais de Rádio, como Rádio portuguesa e sobretudo, como Rádio de Serviço Público.

PROGRAMA # 11 - 18.NOV.06

RDP Internacional: Questões gerais e particulares.

Encontro com o Director da Estação, dr. Jorge Gonçalves.

Hoje o Provedor elegeu como matéria de análise “Em Nome do Ouvinte” o serviço de uma Estação que os Ouvintes que vivem em Portugal e nas regiões Autónomas não conhecem tão bem, mas que dispõe de um estatuto verdadeiramente estratégico – a RDP Internacional.

O Senhor dr. Jorge Gonçalves - hoje convidado no Programa - dirige a RDP Internacional e a RDP África.

...

Tive oportunidade de ler uma vasta compilação de opiniões muito positivas que nos últimos 10 meses foram enviadas para a Direcção da RDP Internacional: cerca de 60 mensagens... e não só de Ouvintes portugueses que vivem na Suíça, nos Estados Unidos, na Austrália, em França, no Brasil, na Bélgica, na Alemanha, na Suécia ou no Canadá... mas também de muitos Ouvintes de nacionalidades estrangeiras, que escrevem do Urugway, dos Estados Unidos, de Itália, do Chile... sei lá... até da Rússia, do Japão e da China...

Acho curioso que Ouvintes Estrangeiros se interessem por ouvir emissões em Língua Portuguesa...

No entanto, o Provedor do Ouvinte também recebe reclamações de Ouvintes portugueses residentes em países estrangeiros que, designadamente, se queixam de ouvir Música em língua não Portuguesa nas emissões da RDP Internacional.

Por exemplo: – “Lamento imenso que, de algum tempo para cá um Programa... passe canções de artistas portugueses, mas cantadas em Inglês, justificando que é música de Autores portugueses!”

Ou ainda, numa asserção mais radical: – “ Não entendo porque será que a música que passa na RDP Internacional é de mau gosto, além de antiga... Parece que nós (portugueses) que (E)migramos somos todos analfabetos e gostamos de música sem qualquer qualidade...”

É certo que o bom gosto é uma matéria sempre mal resolvida pelo Homem; e sobretudo, como costuma dizer o Professor Paquete de Oliveira, mal distribuída no mundo dos Homens ...

Mas realmente, neste caso... em que a Rádio é Portuguesa e Pública, e tem como uma das suas missões essenciais a promoção da defesa e da difusão da língua portuguesa... como é que o director Jorge Gonçalves justifica que a RDP Internacional não apresente Música exclusivamente de Autores Portugueses e, mais do que isso, na nossa Língua Portuguesa? (Nelson Ned antes de Jáfumega...)

A Internacional é no âmbito da Rádio de Serviço Público, uma Estação com características muito especiais: dirige-se a muitos Públicos, com expectativas diversas, em muitos lugares do Mundo.

Dir-se-ia que a RDP Internacional é uma Rádio de Missão, na qual o peso de cada palavra, o assunto de cada notícia, o som de cada Música podem representar, mais do que os seus significados próprios, uma especial simbologia de religação e de afecto, certamente muito diferente, daquela que as mesmas palavras, as mesmas notícias e as mesmas músicas traduzem, em qualquer das outras Emissoras da Radiodifusão Portuguesa.

Sei que a maioria dos Profissionais da Internacional estão conscientes disso. Nos últimos tempos tenho acompanhado cuidadosamente as suas emissões através do Sistema DAB e apercebo-me de que a Estação procura manter, por exemplo, um peculiar registo de proximidade com o vasto e heterogéneo universo dos seus Ouvintes.

Todavia, nalguns casos (nomeadamente na aplicação prática dos princípios da Estética radiofónica, que me parece pouco investigada na RDP) o trabalho dos Profissionais pode ainda ser estimulado, incrementado e enriquecido.

Mas “Em Nome do Ouvinte”, tenho de agradecer a Jorge Gonçalves - Director da RDP Internacional e da RDP África, a sua atitude de inequívoca e proactiva colaboração com o Provedor do Ouvinte.

PROGRAMA # 12 - 25.Nov.06

ANTENA 1: "Sinal de Excelência"; ANTENA 2: Programação; ANTENA 3: Informação.

"LUGAR AO SUL" de RAFAEL CORREIA. Troca de Programas na Antena 2. Um caso de erro de procedimento de um Jornalista na Antena 3.

Os Ouvintes do Serviço Público habituaram-se há muito tempo a reconhecer o estilo especial de Rafael Correia.

E de cada vez que surgem inovações na Programação, um grupo de fiés seguidores das caminhadas e das paragens do “andarilho da Rádio” faz chegar sinais de inquietação quanto ao destino do Programa, que – ao longo de 25 anos - em diversas ocasiões, já foi alongado e reduzido na sua dimensão, já por várias vezes deslizou no horário de transmissão...

Agora Lugar Ao Sul dispõe de uma diversificada grelha de emissão: além de uma hora semanal na Antena 1, aos Sábados às 9 da manhã - que é repetida no mesmo dia na RDP Internacional às 16:07, este mesmo Programa é novamente apresentado na Um, á meia-noite e 12 de Terça-feira.

Uma segunda hora de emissão é também emitida na Antena 2, às 13:07 de Sábado (ou seja, precisamente à mesma hora em que é estreado o Programa do Provedor do Ouvinte na Antena 1), sendo repetida às 17.00 na RDP Internacional.

Ainda bem que assim é. Um Programa destes não pode terminar nunca e pelo contrário, deve ser celebrado por quem o transmite e por quem o ouve. Uma Estação que – no século XXI - disponha de um Profissional que apenas gosta de fazer a Rádio “a pé” é certamente, uma Estação privilegiada, escreveu um Ouvinte.

E tem razão: “Lugar Ao Sul” é um dos mais evidentes Sinais de Excelência do Serviço Público de Radiodifusão.

Um homem, vestido simplesmente e hoje com um pequeno gravador digital no bolso - um Homem da Rádio - sai da autoestrada. Toma vias secundárias, apanha estradões municipais e, às vezes deixando o carro debaixo de uma árvore, aventura-se a pé pela serra abaixo ou ao longo de um ribeiro. Por caminhos sem alcatrão nem sinais, sobre lama e debaixo de chuva, ou ao sol abrasador dos alentejos e algarves, aos ventos do Nordeste, ou à mansidão das Beiras.

Hoje mais concentrado no Sul, em 25 anos o Mestre da Rádio a pé já andou por esses montes e vales do país inteiro. Já meteu conversa nas ilhas dos Açores e da Madeira e até já foi atrás de bordados à moda de Viana em terras do Magreb.

Sabe sempre quem procura, este Homem do Gravador : procura gente simples, isolada no seu mundo isolado. Um pastor. Uma bordadeira. Um salineiro...

Nunca os viu antes. Nem os conhece. Mas alguém lhe terá dito que eram gente especial. E, sempre alheio a dificuldades e lonjuras, sempre arisco a honrarias ou protagonismos mediáticos, o Homem do Gravador avança persistentemente no seu próprio caminho.

Mais nenhum Programa é como este, na Rádio em Portugal. É um Programa único, em que há 25 anos ficamos presos ao Homem do Gravador a conversar com pessoas que não conhece.

Rafael Correia tem a arte de ouvir porque sabe falar com quem fala.

Ajusta-se a cada registo. Compreende cada silêncio. Respeita cada diferença.

E sobretudo, ajuda-nos a imaginar onde estamos, com quem estamos e como estamos ali, ... em cada um daqueles cenários de Rádio, feitos de sons da natureza ou da família, ... em qualquer conversa nas quais nos transporta – com a fatura de simples advérbios de tempo, de lugar, de modo e de quantidade (tão significativos como os silêncios), como se todos os que o ouvem à conversa, estivessem também a ver aquele filme de Rádio...

Se ele quisesse, se ele deixasse, a sua vida dava um filme. Mas hoje não é ainda o momento de contar a sua incrível história. Quero apenas reflectir como Provedor, a intensa admiração que os Ouvintes sentem por este devotado Homem da Rádio e, sobretudo pelos exemplos que resultam dessa sua devoção.

Repito por isso, o que já disse: “Lugar Ao Sul” de Rafael Correia é um Sinal de Excelência do Serviço Público de Radiodifusão.

...

Esta semana, Quinta-feira passada, na Programação do Dia que constava da página de Abertura do sítio da Antena 2, no Portal da RTP, aparecia programado às 14 horas, o Programa REVOLUÇÃO CHOSTAKOVITCH de Luís Ribeiro, enquanto que em antena se escutava OUVIDO DE MAXWELL de António Almeida... que o sítio anunciava – como habitualmente – para as 00:07 de Sexta-feira.

No final da inusitada transmissão do OUVIDO DE MAXWELL, o Locutor anunciou que se tinha verificado um erro de Programação, pelo qual apresentou desculpas, em primeiro lugar aos Ouvintes, e depois aos Autores dos dois Programas.

E informou que – em natural contrapartida – nessa noite, o Programa de Luís Ribeiro seria excepcionalmente apresentado no horário habitual do OUVIDO DE MAXWELL.

Este procedimento da Antena 2 foi correcto. Tomara que fosse sempre assim. Os Ouvintes sabem compreender (e disso tenho diversos testemunhos) que um desacerto involuntário pode acontecer, desde que seja frontalmente assumido.

Não foi por exemplo o que aconteceu no Noticiário das 10 da manhã na Antena 3, num dia em que viria a ter lugar em Lisboa, uma manifestação da CGTP. Foi em 12 de Outubro passado.

...

De acordo com uma queixa que recebi de um Ouvinte de Viana do Castelo, que quis preservar a sua identidade, o Jornalista do referido serviço, disse a certa altura, o seguinte:

...

Segundo o Ouvinte, em vez deste som – que, caso existisse, o Provedor solicitara que lhe fosse entregue pela Direcção de Informação - foi então transmitido o excerto de uma reportagem com jovens universitários pré-alcoolizados preparando-se para uma festa qualquer esta noite e gritando umas coisas.

Na crítica enviada, Ouvinte classificava o acidente como um gesto de tremendo mau gosto, manifestando o desejo de que, apesar de tudo, [o Jornalista] não tivesse o azar de perder o emprego e ficar na situação de muitos que certamente estariam nessa manifestação.

O Provedor entendeu proceder a uma Indagação formal junto da Direcção de Informação e do Jornalista, a quem remeteu a Crítica do Ouvinte.

O Jornalista respondeu por escrito e reconhecendo o erro, garante que o seu currículo de 10 anos na profissão, nunca lhe permitiria uma conduta de evidente mau gosto.

Reconhece ainda que não tinha organizado devidamente o Alinhamento dos sons de que necessitaria para o Noticiário e confirma que na emissão, tendo assinalado o erro, não procedeu a nenhum pedido de desculpas pelo sucedido.

O Jornalista aduz também que, naquela régie de Emissão, com o Animador concentrado noutras tarefas oportunas, ele próprio não tinha acesso aos comandos. Se tivesse, talvez pudesse ter solucionado o erro numa reacção imediata.

Erros como estes podem acontecer. E desta vez, infelizmente, aconteceram erros sucessivos.

Erro de programação no Alinhamento das peças, porventura apressadamente verificado antes do “ar”.

Erro de operação – na demora de reacção, já que a peça trocada se manteve no ar durante 42 longos segundos.

E quando incorre em erros de procedimento – quando erra (designadamente numa matéria desta natureza), o Jornalista deve pedir desculpa aos seus Ouvintes.

Mas a atitude posterior do Jornalista perante a minha Indagação é inequívoca. Com humildade, o Jornalista vem reconhecer tudo o que aconteceu e reconhece que deveria ter sido claro no pedido de desculpa.

O próprio Director de Informação da RDP acrescentou que foi entretanto solicitada à Direcção Técnica uma intervenção que permita aos jornalistas da Antena 2 e da Antena 3 poderem dispor do acesso aos Alinhamentos e cortar sons que estejam, por lapso, no ar, uma vez que até àquela altura dependiam quase totalmente da intervenção de terceiros, em todas as operações que impliquem troca ou suspensão de sons.

Em conclusão, agradeço o reparo do Ouvinte da Antena 3 em Viana do Castelo, o qual creio que terá sido proveitoso, pela pedagogia e pelas consequências que suscitou.

Agradeço também a intercessão do Director de Informação, assim como espero que tenha tido devido seguimento o seu pedido de intervenção junto da Direcção Técnica.

Mas considero que os erros do Jornalista foram involuntários e que, nestas circunstâncias, a sua atitude merece ser relevada pelo Ouvinte.

PROGRAMA # 13 - 02.DEZ.06

ANTENA 3: Programação

O Director-adjunto José Mariño responde à 2ª compilação de queixas dos Ouvintes.

O Provedor considera que está a terminar um primeiro ciclo de recepção de mensagens dos Ouvintes acerca do que vão ouvindo nas Estações do Serviço Público de Rádio.

Nestes primeiros 120 dias chegaram ao Gabinete cerca de 520 mensagens, podendo concluir-se que o ritmo de contactos está a decrescer ligeiramente, com a estabilização do processo.

Enquanto em final de Setembro a média diária de reclamações era de 4,8, agora permanecemos na faixa das 4,3 mensagens diárias.

Estas indicações justificam que eu venha estimular novamente o seu contacto comigo, enquanto Provedor do Ouvinte.

A crítica, a reclamação, a queixa constituem elementares direitos do Ouvinte de Rádio e, designadamente, do Ouvinte das Estações do Serviço Público de Rádio.

O Ouvinte, que paga directamente este Serviço, não deve considerar-se a si mesmo, como um mero destinatário (passivo e estático) da Rádio que ouve. Mais do que escutá-la simplesmente, tem o direito de exigir da Rádio Pública uma insofismável prestação de contínua qualidade.

Por isso o direito do Ouvinte se confunde aqui com um dever de cidadã que permite e obriga à sua participação constante no processo da Rádio.

Assegurando para si um posicionamento de integral independência relativamente à estrutura da RDP, ao próprio Provedor cabe proceder à reflexão proactiva acerca das insuficiências ou erros que ele mesmo detecte no Serviço Público de Rádio.

Mas considero preferível ter sempre como ponto de partida para o desempenho da minha função, questões levantadas pelos Ouvintes. E é isso que tenho mantido como modelo de trabalho: mesmo que nem sempre concorde com opções propostas pelos Ouvintes, constitui meu compromisso defendê-las, como se fossem as minhas próprias ideias.

Mas devo também colher a justificação ou a defesa dos visados: a Lei a isso obriga e também só assim me sinto em condições para poder ajuizar melhor, ou para poder contribuir com eficácia, para o esclarecimento de problemas ou de procedimentos questionados.

E (que me seja perdoada a jactância...) também me pode dar o ensejo de exercer – de modo independente e responsável - uma pedagogia que contribua para desvendar ao Ouvinte os modelos – nem sempre claros, nem sempre óbvios – com os quais se constroem as emissões de Rádio.

...

Tal como procedera relativamente à RDP Internacional, o Provedor decidiu reunir compilações das mensagens de natureza factual mais relevantes, relacionadas com cada emissora e endereçá-las aos responsáveis pela gestão directa das Estações Antena 3, Antena 2 e Antena 1.

No Programa de hoje ouviremos as informações e comentários prestados pelo Senhor José Mariño que, na estrutura da RDP, desempenha as funções de Director-Adjunto do Director de Programas para a Antena 3.

Nas próximas semanas o Provedor espera dispor dos testemunhos dos Directores-Adjuntos das Antenas 2 e 1, dedicados aos respectivos Canais, antes de ouvir as reflexões do responsável máximo pelas 3 Estações num dos primeiros Programas “Em Nome do Ouvinte” a transmitir depois do interregno de Natal e Ano Novo, já em 2007.

...

O primeiro grupo de questões colocadas pelos Ouvintes, que remeti ao Director-Adjunto da Antena 3, alarga-se em torno do Programa Manhãs da 3. Comparação com anteriores formatos, estilos de apresentação, figuras de antena, comentadores, géneros musicais são temas recorrentes nas críticas dos Ouvintes às Manhãs da 3.

...

O segundo conjunto de mensagens refere-se à política musical da Estação.

Questões como a emblemática opção da Quinta dos Portugueses, das escolhas e do regime de iteratividade da playlist da Antena 3, ou até uma crítica – com espírito quase censório - quanto ao relato intimista do consumo do ópio que passou (e passa na Rádio), sob a forma de uma Canção... são temas propostos à reflexão do responsável José Mariño.

...

Outro vasto conjunto de contactos refere-se a assuntos diversos e censura determinadas atitudes assumidas por Profissionais ou ilustres Colaboradores da Radiodifusão Portuguesa, nas emissões da jovem Estação.

...

Congratulo-me sinceramente com a serena atitude manifestada pelo Director-Adjunto da Antena 3 ao longo deste Programa, reconhecendo – sempre que era caso disso, as insuficiências e os erros apontados pelos Ouvintes.

Por excelentes Profissionais que sejamos, por bem equipada e organizada que esteja agora a Estação em que trabalhamos, não somos infalíveis.

Nenhum de nós dispõe da verdade absoluta, especialmente quando nos conferimos com um universo de milhares e milhares de pessoas.

Além disso, trabalhar na Rádio de Serviço Público constitui uma responsabilidade de natureza muito diferente do que servir apenas os elevados interesses dos accionistas de uma qualquer Rádio privada.

E sobretudo, no contexto da verdadeira guerra entre as Rádios, em que está a valer toda a espécie de golpes baixos para conquistar audiências, devemos dar-nos por felizes ao encontrar quem escolha ouvir-nos... e, portanto, quem adquira assim o direito de nos questionar ... e de criticar o trabalho que fazemos.

PROGRAMA # 14 - 09.DEZ.06

ANTENA 2: Programação

O Director-adjunto João Almeida responde à 2ª compilação de queixas dos Ouvintes - Parte I.

No Programa de hoje apresentamos os comentários aduzidos em gravação pelo Senhor João Almeida que, na estrutura da RDP, desempenha as funções de Director-adjunto do Director de Programas para a Antena 2.

Aliás, devido à extensão deste depoimento em face das muitas questões que lhe foram colocadas, os dois próximos Programas serão ainda preenchidos com as respostas de João Almeida aos Ouvintes da Dois.

Volvidos 115 dias sobre a abertura de canais de contacto entre os Ouvintes e o Provedor, cerca de 10% das mensagens versavam temas relacionados com a Antena 2 e até à presente 14ª emissão do Programa “Em Nome do Ouvinte”, o Provedor apenas entendeu diligenciar uma única Indagação acerca de matérias relacionadas com conteúdos da Antena 2.

Destas, o primeiro conjunto de questões colocadas pelos Ouvintes, que o Provedor remeteu ao Director-adjunto da Antena 2, relacionava-se com os EQUILÍBRIOS DA PROGRAMAÇÃO.

...

Uma questão essencial na prestação do Serviço Público de Radiodifusão é o seu carácter nacional. O Serviço público deve não só dirigir-se aos públicos de todas as Regiões do nosso país, mas também alimentar-se dos assuntos que não se circunscrevem geograficamente à Baixas lisboeta ou portuense.

Por exemplo, um Ouvinte escreveu o seguinte: “- Tenho constatado (...) que a esmagadora maioria dos convidados - músicos, artistas, etc, - são de Lisboa ou lá perto, e muito menos vezes do resto do país, nomeadamente do Norte. (...) Talvez existam problemas de orçamento, mas sugeria que se desse mais atenção a isso e se procurasse melhorar a cobertura e a promoção dos eventos nas regiões onde eles, por múltiplos motivos, necessitam ser mais promovidos.”

O Director-adjunto não responde concretamente ao assunto dos eventos que acontecem fora de Lisboa, visto que se limita a referir um (de resto) louvável esforço que a Estação resolveu empreender agora – e que já anteriormente fora relevado “Em Nome do Ouvinte” – no estrito domínio da divulgação do trabalho dos jovens Músicos, não limitado aos círculos lisboetas.

...

Um Ouvinte enviou o seguinte texto: “-A toda a hora, juntam Música ligeira e Jazz. Numa destas manhãs terminaram o programa das 7 às 10 horas com Frank Sinatra, que não é propriamente um cantor clássico...”

O grau de exigência dos Ouvintes da Antena 2 é tradicionalmente muito apurado. Por isso é natural que muitas opiniões reflectam uma certa ortodoxia de que o Senhor Director-adjunto não partilha.

...

São muitas e diversificadas as opiniões dos Ouvintes. Os Ouvintes gostam de ter opinião sobre todas as matérias. Nem sempre são opiniões fundamentadas, sendo muitas vezes relativamente simples rebatê-las, por falta de sustentação das observações.

E no entanto, como profissional de Rádio, parece-me extremamente importante cuidar de saber porque é um tão elevado número de pessoas se manifesta com entusiasmo acerca dos Programas que ouve.

Sob a espuma dos temas que são abordados e para além dos sintomas que - em tantos casos - confirmam a velha teoria da “audição distraída” desenvolvida por Walter Benjamin, devem os Profissionais reconhecer tanto a forte ligação e a dedicação dos Ouvintes que se manifestam ao objecto de escuta, como, sobretudo, que nem todos pensam obrigatoriamente, no acto de ouvir Rádio, exactamente, como deste lado, gostaríamos que sempre pensassem.

Conhecem-se pouco e estudam-se pouco as verdadeiras volições e expectativas dos Ouvintes de Rádio. E pelo menos, o Provedor não teve até agora acesso a quaisquer estudos recentes a que eventualmente a RDP tenha procedido para compreender melhor as tendências qualitativas do consumo da Rádio.

Esta presumida condição, que certamente levará - em muitos casos - a navegar à vista, só por si, implica a maior responsabilização dos Radialistas - e, em especial, dos decisores da Rádio - quanto à análise das apreciações que os Ouvintes fazem ao seu trabalho.

Mesmo que estas sejam por vezes demasiado cruas, contundentes, ou até mesmo, em algumas circunstâncias, injustificadas.

O simples facto de os Ouvintes exercerem o seu direito á Crítica denota que dão importância ao trabalho que aqui é feito, nem sempre nas condições ideais.

E, afinal, é precisamente pelos Ouvintes que o fazemos.

PROGRAMA # 15 - 16.Dez.06

ANTENA 2: Programação

O Director-adjunto João Almeida responde à 2ª compilação de queixas dos Ouvintes - Parte II.

As mensagens a que hoje responde João Almeida são algumas das que temos recebido acerca de PROGRAMAS e de ESTILOS DE APRESENTAÇÃO dos Locutores da Antena 2..

...

Também eu considero que a informação geral prestada pelo sítio da Rádio Mozart é bastante completa.

E também é verdade que a iniciativa da RDP, certamente tutelada pelos Especialistas da Antena 2 foi fartamente publicitada nos Órgãos do Serviço Público, embora dispondo de textos e pesquisas da Jornalista Maria Augusta Gonçalves, originalmente escritos para o JL - Jornal de Letras, Artes e Ideias... Mas no fundo, aquilo que me parece subjacente ao lamento deste Ouvinte é o facto de, ao mesmo tempo que vai seguindo a emissão de Rádio Mozart, não lhe ser proporcionada, no écran do computador, a indicação expressa de cada obra que está a ser apresentada no sistema, à medida em que ela é tocada. Isto não invalidaria e antes poderia complementar com outra natureza e com maior volume de informações dedicadas, a intervenção gravada da Voz que, de vez em quando, anuncia as peças por atacado. Pelo contrário. Poderia até parecer um procedimento

relativamente simples e adequado, (sobretudo) a um dispositivo de Rádio on-line, mas infelizmente não é este o caso...

De resto, queixa idêntica surge noutras mensagens que me chegam, a propósito da insuficiente utilização dos recursos complementares da world wide web, já aplicados noutras grandes Estações, por esse mundo fora...

Mas João Almeida responde claramente a esta matéria.

...

Muitas das reclamações e críticas enviadas ao Provedor do Ouvinte referem-se aos ESTILOS DE APRESENTAÇÃO assumidos, porventura involuntariamente em alguns Programas e deliberadamente noutros.

Trata-se de um fenómeno recente que é muitas vezes referido em mensagens cáusticas, denotando a incomodidade e a não aceitação passiva dos Ouvintes. Como, por exemplo, neste caso:

“- De há uns tempos a esta parte, têm aparecido na Antena 2 umas vozes de meninos e meninas imberbes, com má dicção e atropelos na língua e na gramática, por vezes confrangedores. Não estão em causa as pessoas, mas sim a qualidade da voz, da língua e do respeito pela Estação e pelos Ouvintes.

O senhor Director-adjunto João Almeida apresenta uma justificação interessante.

...

Parece, em tese, muito correcta a atitude da Direcção da Antena 2 a respeito da renovação geracional dos Colaboradores da Estação, que, naturalmente, deve procurar acompanhar sempre a inevitável regeneração do seu auditório.

Todavia, nos dias de hoje, em primeiro lugar, custa ver desaparecer – quase por completo – o famoso escol da eufonia, das grandes vozes radiofónicas, que sustentava – formalmente – a grande Rádio Clássica portuguesa... D. João da Câmara, Olavo d'Eça Leal, Raul Feio, Maria Leonor, Pedro Moutinho, João de Freitas Branco...

Longe vão os tempos desse rigoroso padrão de exigência, que se mantém contudo e evidentemente, nas mais prestigiadas Rádios Europeias, como a BBC3, a BBC4, a France Musique e a France Culture, a RAI 3, ou a Rádio Clássica de Espanha.

E o que, a respeito da justificação apresentada pelo Director-adjunto João Almeida, fará sentido perguntar é porque é que antes de aqueles jovens melómanos eles terem sido lançados em antena, não tenham sido previamente submetidos, nem a provas específicas e técnicas de selecção, nem a um consistente Programa de Formação dedicada, no Centro de Formação da RTP, que os defendesse agora de desempenhos erróneos.

Este Centro de Formação da RTP – (e dou o meu exemplo pessoal...) visto que em tempos foi ali que me formei como Produtor e como Realizador de Televisão - é um instituto interno da Empresa, que recentemente recuperou um estatuto de elevado prestígio no meio da Comunicação, pela consistência dos projectos que montou e que está a aplicar nos domínios da Formação Profissional. Seja no campo da Televisão, seja no da Rádio – e tanto em termos da Preparação de base para o exercício em áreas específicas, como no da Formação contínua dos Profissionais...

O Senhor João Almeida não se refere a esta solução. Porém, se os jovens Comunicadores da Antena 2 tivessem passado pelo crivo do Centro de Formação da RTP, talvez não se recebessem hoje tantas e tão justas reclamações dos Ouvintes acerca das tais situações confrangedoras...

...

Naturalmente que uma parte significativa das mensagens que recebemos prende-se com O Império dos Sentidos. Ouvintes queixam-se do maior pendor informativo do actual Programa; reclamam dos estilos de Apresentação; criticam o que consideram Palavra a mais, em detrimento de Música a menos... ou insurgem-se com as opiniões dos Apresentadores, numa emissão que agora será menos formal do que em anteriores modelos do Programa da manhã da Antena 2.

Um Ouvinte, por exemplo, questiona as “tertúlias” do início da manhã e João Almeida responde.

...

E alguns outros Ouvintes, vão ainda mais longe, em atitude tão ou mais radical quanto aquelas que consideram estar a verificar-se na Antena 2:

- “Sr. Provedor, embora reconheça que a sua função não confira competências decisórias, sugiro, peço e recomendo que se dirija a quem de direito no sentido de pôr cobro à destruição progressiva de uma Rádio que, até ao início deste ano, parecia manter as rotas da excelência e do respeito pelos ouvintes. ...”

O Director-adjunto responde com elegância à opinião deste Ouvinte.

...

Às vezes, o estatuto profissional e a longa experiência de alguns Autores de Rádio conferem-lhes uma capacidade de improviso que os Ouvintes recebem bem. Mas, por vezes, mesmo em Programas já antigos e mais consensuais, também os Profissionais experientes incorrem nos seus deslizes, logo assinalados em mensagens ao Provedor:

Em determinado caso exemplar o Ouvinte insurgia-se contra opiniões expendidas por Jorge Rodrigues. E João Almeida comenta.

...

As mensagens que o Provedor escolheu para o Programa de hoje e que suscitaram os comentários do Director-adjunto João Almeida, provam de novo o que já tinha sido acentuado na semana passada.

O grau de exigência dos Ouvintes da Antena 2 é tradicionalmente muito apurado e é aguda a sua atenção aos mais pequenos pormenores.

No próximo Programa, ouviremos respostas do Senhor João Almeida ao terceiro conjunto de questões, que se abordam o uso da LÍNGUA PORTUGUESA, o Boletim TONS DA DOIS e diversos OUTROS TEMAS relacionados com a Antena 2.. São assuntos que ficam para a primeira emissão de 2007, uma vez que, considerando o pacífico espírito da quadra, não serão produzidos Programas nas próximas duas semanas.

⁸⁰ Cf. ANEXO C – ANTENA 1 - PERCENTUAIS DE CONTEÚDOS EMITIDOS, estudo realizado pela Direcção de Programas da Antena 1 por solicitação do Provedor, incidindo sobre a Programação integral dos dias úteis, na semana 44^a de 2006.

QUINTO CAPÍTULO

A PÁGINA DO PROVEDOR

NO SÍTIO DA RÁDIO DO PORTAL DA RTP

Na primeira Reunião com o Conselho de Administração considerei importante que o Provedor dispusesse de uma **Página informática própria** no Portal da RTP e que, para a manter actualizada, seria conveniente que fosse disponibilizada prestação regular de um *webmaster* junto do **GAP**.

E desde os primeiros dias em que iniciámos funções que me ocupei pessoalmente da organização e montagem das Páginas dos Provedores, que ambos tínhamos decidido disporem de estruturas paralelas.

Propus que cada uma das Páginas estivesse situada no respectivo Sítio da RÁDIO e da TELEVISÃO, sem prejuízo da inclusão de *banners* de remissão tanto na Página de Acolhimento do Portal, como na Intranet da Empresa.

Os CAPÍTULOS definidos viriam a ser comuns, incluindo textos que construí com o contributo do Provedor do Telespectador, aos quais fomos dando forma sempre em contacto com os prestáveis Profissionais da área de Multimédia da Empresa.

Além da transcrição completa da LEI nº2/2006, dedicámos outros CAPÍTULOS ao **ESTATUTO DOS PROVEDORES** que entretanto criámos conjuntamente e que junto no **ANEXO A**, assim como ao **PERFIL CURRICULAR** de cada Provedor.

Nos CAPÍTULOS seguintes das respectivas Páginas cada Provedor inscreve o seu próprio texto com a apresentação dos seus **PROPÓSITOS** e explicita os **CONCEITOS DO SERVIÇO**, neste recorrendo o Provedor do Ouvinte aos exemplos dos *spots* utilizados nas campanhas promocionais que as Rádios Públicas apresentaram.

No SEPARADOR seguinte apresentava a estrutura do **GABINETE DE APOIO AOS PROVEDORES**, incluindo a súmula curricular da Chefe do Gabinete dr.^a FERNANDA MESTRINHO e a referência a todos os elementos.

Noutro CAPÍTULO decidi incluir – então de modo inédito e à medida em que eram transmitidos – os **Guiões** completos dos Programas “**Em Nome do Ouvinte**” assim como a disponibilização em *Streaming*, *Download* e *Podcast* através de *Windows Media Audio*, *Real Audio* e *Podcast*, do som de cada emissão.

Um CAPÍTULO de **EVENTOS**, colocaria informações acerca das participações dos Provedores em eventos especiais.

O mais visitado de todos os CAPÍTULOS viria a ser certamente **ENVIAR MENSAGENS**. Nele se definem as condições em que o Provedor aceita as Mensagens dos Ouvintes e se apresenta o já referido Formulário de preenchimento amigável – Ver **ANEXO B** – meio através do qual a quase totalidade dos Ouvintes contactaram o Provedor em 2006 e até à data de elaboração do presente Relatório de Actividade.

Num último SEPARADOR da PÁGINA apontar-se-iam as **ESTATÍSTICAS** das Mensagens recebidas.

Tal como sucede com este CAPÍTULO, todas as restantes matérias da PÁGINA beneficiarão – e os modos de contacto entre o Provedor e o Ouvinte acentuar-se-ão – com a contribuição regular de um *webmaster* que venha a ser destacado para estas tarefas.

O lançamento de ambas as PÁGINAS verificou-se em 20 de Junho de 2006.

Para aceder à **PÁGINA DO PROVEDOR DO OUVINTE**, basta ligar ao **PORTAL RTP**.

Digite-se **www.rtp.pt**, e aí (ao alto, à esquerda), clicar no **SÍTIO DA RÁDIO**.

Abrir então – na nova listagem à esquerda - a **PÁGINA DO PROVEDOR DO OUVINTE**.

Ou então digita-se simplesmente http://www.rtp.pt/wportal/grupo/provedor_ouvinte/

PARTE III

APRECIÇÕES FINAIS

Seria pouco provável esperar que apenas ao fim deste ciclo inicial, de implantação, do regime das Provedorias, se pudessem detectar efeitos directamente decorrentes da acção do Provedor.

Não era essa a minha expectativa.

Na primeira parte deste Relatório⁸¹ já antevia que “o desempenho de um Provedor teria de ser sempre persuasivo, além de muito firme e persistente”. E deixara algumas reflexões acerca de previsíveis dificuldades e obstáculos que certamente se iriam levantar à minha acção⁸² em nome do Ouvinte.

Creio hoje que o facto de ser oriundo do campo profissional tenha constituído precisamente, a razão fundamental para algumas dificuldades acrescidas.

Dir-se-ia que alguns dos meus “antigos” Colegas no fundo esperassem que afinal desse livre curso ao “*chamamento corporativo*” a que acima me referia.⁸³ Mas pelas razões que preconizara, isso seria trair os conceitos éticos que fundamentada e previamente definira e anunciara.

No plano pessoal, não posso deixar de referir que, nalgumas circunstâncias, muito me custou ter sentido que certos dos meus interlocutores internos pareceram ter confundido, talvez por aquela razão, os posicionamentos que a minha incumbência exigia, com atitudes de natureza pessoal.

Ora, em definitivo, tal interpretação não é, de todo, justificável.

A verdade é que nada me sendo estranho no campo da Rádio, dificilmente me seria possível aceitar sem as comentar como devia, algumas das tentativas de justificação que foram apresentadas por responsáveis nas Indagações a que procedi, em face das reclamações de Ouvintes.

Daí que considere ter agido sempre com a necessária correcção de natureza didáctica para o interior da Empresa quando o considere oportuno; da mesma forma que julgo ter agido com devida atitude pedagógica para com os Ouvintes quando foi justificado.

Como relevante conclusão deste Relatório não posso deixar de assinalar a atitude demasiado defensiva dos Programadores, quanto ao Programa do Provedor.

Mesmo antes de ter começado as emissões essa atitude já era bem patente nos horários que lhe foram atribuídos nas três Estações nacionais, **ANTENA 1**, **ANTENA 2** e **ANTENA 3: nos referidos horários o Programa nunca foi proposto ao maior número de Ouvintes de cada Emissora** ficando ainda “espartilhado” no regime de formato de duração rígida, como se se tratasse de um Programa produzido pela Estação que o emite e às mesmas regras reduzido.

Mas “**Em Nome do Ouvinte**” NÃO é um Programa da emissora; é simplesmente o **Programa do Provedor do Ouvinte**.

Revelou-se muito significativa a densidade de análise das Mensagens dos Ouvintes, que na sua esmagadora maioria chegam por e-mail.

Ouvintes preocupam-se sobretudo com matérias relacionadas com a **ANTENA 1** – o mais ouvido canal do Serviço Público – e destas, adquire especial significado o conjunto de Mensagens dedicadas às **Escolhas Musicais**. Eu considere que a Lista de Difusão previamente estabelecida e em uso nesta emissora é um modelo apropriado para ajudar a definir a identidade musical de uma Estação de Rádio. Mas também de acordo com a opinião de especialistas, parece necessário que a Lista seja preparada com maior cuidado e por um conjunto de peritos inteiramente dedicados à matéria. A Lista de Difusão representa **26,9%** de toda a matéria difundida, correspondendo a **66,1%** da Música apresentada na Estação.

Ouvintes reclamam – a meu ver fundamentadamente - da excessiva modernidade da Música da Play List da emissora, deixando de parte demasiados géneros, figuras e

exemplos referenciais da Música Popular Portuguesa e não contextualizando devidamente nem a Música mais recente, nem muito menos a mais antiga.

Considerarei ainda que, caso decidisse assumir a exclusividade da Música Portuguesa no quadro da sua Play List – criando complementarmente, alguns sólidos formatos de Autor dedicados a Músicas de outras origens - a **ANTENA 1** asseguraria, no campo musical, um modelo original, eficaz e identitário, mais consensual junto dos seus Públicos e completamente diferenciado no contexto das Estações nacionais de Rádio, agindo então verdadeiramente como uma como Rádio nacional portuguesa e sobretudo, como Rádio de Serviço Público. A avaliar pelo correio que recebi, os Públicos saberiam reconhecer as virtualidades dessa atitude.

Entendi dever considerar como Sinais de Excelência do Serviço Público de Radiodifusão, dois Programas da **ANTENA 1** – *PORTUGALEX*, das Produções Fictícias; e *LUGAR AO SUL*, de Rafael Correia.

Está para mim claro que **as intenções da Direcção de Programas não parecem apontar para a assunção de qualquer destas recomendações.**

Relativamente à **ANTENA 2** a apreciação que pode ser feita quanto à generalizada contestação incidente quer sobre múltiplos casos particulares, quer sobre a política de Programação recentemente assumida, é muito significativa: tratando-se de críticas com substantes índices de profundidade e de fundamentação, é muito difícil ignorá-las tão reiterada e persistentemente.

A procura de novos Públicos – de resto verificada, por um recente e sustentado aumento percentual dos valores audimétricos – bem como a regeneração dos novos Profissionais, só por si, não podem justificar a atitude de ruptura para com as faixas de Públicos dedicados, aos quais a RDP sempre moldara e dirigira (por sua própria iniciativa e decisão) o serviço da ANTENA 2 nem, muito menos, o abandono de elevados registos de qualidade e rigor de comunicação que sempre caracterizaram a Estação.

Manifestei no entanto um inequívoco juízo negativo acerca do comportamento assumido pelo competente Realizador no chamado caso *Ritornello* - um tema despoletado no final do período, que motivara um elevado fluxo de correspondência, muitas vezes apresentada em termos despropositados e também de modo “induzido”.

Entendi dever considerar como **SINAL DE EXCELÊNCIA** do Serviço Público de Radiodifusão, um Programa da **ANTENA 2** – *EM SINTONIA COM ANTÓNIO CARTAXO*.

Mas, em conclusão, parece-me plausível inferir que **as intenções da Direcção de Programas também não apontem para a assunção de qualquer das recomendações**

feitas e nem sequer **para o reconhecimento dos diversos posicionamentos erróneos** muito maioritariamente apontados por Ouvintes, por intermédio do Provedor.

No que à **ANTENA 3** diz respeito a situação não é melhor. Pelo contrário, é ainda mais grave.

Constata-se um evidente desajustamento entre as expectativas e tendências de consumo de Ouvintes mais jovens, reflectido na diminuição das audiências e bem expresso na tendência acentuadamente negativa das críticas recebidas. Mas, pior do que isso detecta-se, na matéria exclusivamente lúdica que tem caracterizado e domina a perspectiva dos Programadores da Estação, um claro afastamento do cumprimento dos princípios formativos da emissora definidos na Lei e no Contrato de Concessão.

Até aqui e no período em análise, já não são apenas aparentes o mimetismo e a competição formais da emissora tendo como referência as Rádios privadas.

E nesse contexto, perdendo audiência por falta de uma identidade suficientemente caracterizadora e diferenciada, por este “caminho”, sem que se produza uma radical reinterpretação do modelo a adoptar de acordo com a Lei, creio que **a breve trecho, dificilmente será defensável, na esfera pública, a sustentação do estipêndio dos fundos necessários para manutenção de uma Rádio que não tenha – como actualmente não parece ter – qualquer significado em termos de Serviço Público.**

Foram em número reduzido as reclamações e queixas recebidas a propósito da **RDP INTERNACIONAL** e da **RDP ÁFRICA**.

Porventura haverá que analisar, com o espírito de colaboração manifestado pelo Director de ambas as Estações, se o regime de promoções, quer no sentido do apelo à participação dos Ouvintes, quer no sentido do anúncio aos horários de emissão do Programa, está a ser o suficiente para motivar os Ouvintes.

As queixas dos Ouvintes reflectem com alguma frequência a parcimónia de meios e recursos disponibilizados pela RDP a ambas as emissoras.

Relativamente aos temas do **JORNALISMO E INFORMAÇÃO**, foram para mim bem claros o exercício de reflexão apropriado acerca de procedimentos menos correctos dos Jornalistas e o esforço de rigor que a estrutura mantém patente no relativamente baixo volume de críticas expressas e, finalmente a atitude cooperante assumida pelo Director de Informação nas suas relações com o Provedor.

Entendi dever considerar como **SINAL DE EXCELÊNCIA** do Serviço Público de Radiodifusão, um Programa de **JORNALISMO E INFORMAÇÃO** apresentado na **ANTENA 1 – COREIA DO NORTE – UM SEGREDO DE ESTADO**, de Rita Colaço.

Manifestei as reclamações que foram expressas por Ouvintes quanto a opções de transmissão de Relatos simultâneos assumidas pela subdirecção de **DESPORTO** em jornadas nas quais o Serviço Público de Televisão transmitia apenas um de dois jogos internacionais de equipas portuguesas. **Apresentei** quanto ao assunto **modelos de solução, que não foram adoptados pelos responsáveis pelo DESPORTO**.

Enderecei aos responsáveis pelas diversas áreas as críticas que respectivamente lhes eram dirigidas acerca do não tolerável **MAU USO** ou **USO INDEVIDO DA LÍNGUA PORTUGUESA**, por Apresentadores e Locutores, Jornalistas e Comentadores das várias Estações do Serviço Público: **desconheço qualquer acção de Formação dedicada que subsequentemente tenha sido encetada** a este respeito **em virtude das informações que enviei**.

Quanto às áreas de **TECNOLOGIAS** manifesto o agrado que me mereceu a solícita informação que me foi disponibilizada pela **Direcção de Engenharia e Tecnologias**, sabendo que, em algumas situações, as queixas que enderecei deram origem a trabalhos de campo no sentido de melhor avaliar ou resolver os problemas detectados.

Relativamente a **RDP AÇORES** e **RDP MADEIRA** haverá mais a fazer do que a dizer: o Provedor necessita encontrar ensejo de agenda para realizar *in loco* acções presenciais junto de Ouvintes, nas quais divulgue os conceitos e oportunidades que se abrem á disposição do Ouvinte, de modo a que este participe de modo mais activo e constante na vida das Estações do Serviço Público.

Lisboa, Fevereiro de 2006.

José Nuno Martins

Provedor do Ouvinte

⁸¹ Capítulo **A FIGURA DO PROVIDOR**, pág. 18.

⁸² Capítulo **PREVISÍVEIS DIFICULDADES**, ppágs. 23 a 26.

⁸³ Capítulo **PREVISÍVEIS DIFICULDADES**, pág. 23.

ANEXO A

PROVEDOR do OUVINTE e PROVEDOR do TELESPECTADOR

ESTATUTO

FUNDAMENTO LEGAL

De acordo com a Lei nº2/2006, de 14 de Fevereiro, os Provedores do Ouvinte e do Telespectador da Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, S.A., são indigitados pelo Conselho de Administração da empresa, ficando sujeitos a parecer vinculativo do Conselho de Opinião.

Uma vez indigitados ao Conselho de Opinião e decorridos trinta dias sem que esse Conselho tenha emitido qualquer parecer, presume-se como positiva a decisão.

Os Provedores do Ouvinte e do Telespectador gozam de independência face aos órgãos e estruturas da empresa e respectivos operadores.

Os mandatos dos Provedores do Ouvinte e do Telespectador têm a duração de dois anos, podendo ser renováveis por uma só vez.

Os mandatos cessam por morte ou incapacidade permanente do titular ou por renúncia deste e após a designação do novo titular.

A Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, SA faculta aos respectivos Provedores os meios administrativos e técnicos necessários para o desempenho das suas funções, mediante a constituição de um Gabinete dos Provedores.

MISSÃO DOS PROVEDORES

Os Provedores do Ouvinte e do Telespectador têm por missão:

- Representar e defender, no contacto com as Empresas de Serviço Público de Rádio e de Televisão, as perspectivas dos Ouvintes e dos Telespectadores diante da oferta radiofónica e televisiva.
- Acentuar a fiabilidade do Serviço Público prestado pelas Estações de Rádio e Televisão da RTP, SGPS, SA, bem como para promover a credibilidade e a boa imagem de todos os seus profissionais.
- Estimular o cumprimento da ética profissional e dos códigos deontológicos por parte de todos os profissionais da RTP, SGPS, SA.
- Fomentar os índices de receptividade dos diversos agentes das estruturas que participam na produção dos conteúdos, perante as observações dos Ouvintes e dos Telespectadores.
- 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.

MEIOS DE INTERVENÇÃO

Devem por isso dispor dos meios necessários para estimular a participação activa por parte dos Ouvintes e Telespectadores, no sentido de uma procura crescente na melhoria dos objectivos consagrados no Artigo 47º da Lei nº 33 /2003 de 22 de Agosto e referentes à própria missão da Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, S.A., como empresa de Serviço Público.

Para esse efeito, os operadores do Serviço Público de Rádio e de Televisão procederão regularmente à divulgação promocional dos meios de contacto entre os Ouvintes ou Telespectadores e o Gabinete dos Provedores, que disponibilizará, diferenciadamente, endereços de correio postal e de correio electrónico em dois «sítios» no Portal da RTP e linha de fax.

Em consequência do que estabelece o Artigo 23.º-D da Lei nº 2 /2006 de 14 de Fevereiro, o Provedor do Ouvinte e o Provedor do Telespectador têm ambos o encargo de assegurar a edição, nos principais Serviços de Programas, de um programa semanal sobre as matérias da sua competência.

Para a execução daqueles programas serão disponibilizados os respectivos meios de produção, em condições a definir por acordo entre os Provedores e o Conselho de Administração da Empresa.

De modo a sedimentar a actividade dos Provedores, bem como visando a criação de um fundo documental que tanto sirva de orientação para o Conselho de Administração da Empresa, como para constituir um reportório de elucidação para Ouvintes e Telespectadores, os Provedores terão de apresentar um relatório anual sobre a actividade desenvolvida.

MODOS DE PROCEDIMENTO

Através dos diferentes meios de contacto colocados ao serviço dos Provedores para estes manterem a sua relação com o Público, deverão os Provedores avaliar a pertinência das críticas, sugestões ou comentários recebidos dos Ouvintes ou dos Telespectadores sobre «os conteúdos difundidos e a respectiva forma de apresentação pelos serviços públicos de Rádio e Televisão».

Definida essa pertinência, deverão os Provedores emitir pareceres sobre as reclamações ou sugestões recebidas, dirigindo-os conforme estabelece a Lei nº2/2006, de 14 de Fevereiro, aos órgãos de administração e aos demais responsáveis visados.

Todavia, antes de emitir esses pareceres utilizando qualquer um dos meios de ligação com os Ouvintes ou Telespectador ou o seu respectivo Programa em antena, deverão indagar e ouvir junto dos responsáveis visados, particularmente junto do Director de Informação ou do Director de Programação citados, sobre os critérios adoptados e métodos utilizados.

Para sustentação dos seus próprios pareceres, os Provedores podem, reservadamente ou não, recorrer a consultas de personalidades ou entidades, internas ou externas, de modo a melhor fundamentar a sua tomada de posição.

Só então, ou no caso de ser deferido o período que a Lei estabelece para obter a resposta solicitada e devidamente fundamentada, por parte dos responsáveis visados, deverá o Provedor do Ouvinte ou o Provedor do Telespectador tornar público o seu parecer, dando igualmente conhecimento do mesmo aos interessados.

Os modelos do *Programa do Ouvinte* e do *Programa do Telespectador*, após o tratamento mais adequado e devidamente sistematizado pelo uso de metodologias cuja responsabilidade é do competente Provedor, conforme estabelece a Lei nº 2/2006, de 14 de Fevereiro, incluirão, por exemplo, informações comentadas sobre as recriminações ou sugestões recebidas e respeitarão as formulações específicas para a Rádio e para a Televisão.

Os modos da respectiva exibição, desde que com durações semanais não inferiores a 15 minutos, devem ser definidos de comum acordo entre os Provedores e os Directores respectivos, conquanto sejam transmitidos em horários adequados em todas as Estações do âmbito correspondente.

PROPÓSITOS FUNDAMENTAIS

Os Provedores estão situados à margem das hierarquias da Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, SA e nenhum deles intervém na escolha, preparação ou elaboração de Programas das Estações sobre as quais incide a sua acção.

Embora assumindo a condição de representantes do Ouvinte e do Telespectador, os Provedores agem como instância mediadora nos conflitos entre, por um lado, os Ouvintes ou os Telespectadores e por outro, todas as Estações de Rádio ou de Televisão associadas no Serviço Público.

Não basta ao Gabinete dos Provedores assumir-se apenas como repositório de observações, protestos e eventuais queixas oriundas dos Ouvintes ou Telespectadores.

No exercício de mediação que lhes é atribuído por Lei, os Provedores não podem dispensar, antes devem exercer o seu papel privilegiando funções pedagógicas e de formação do cidadão como consumidor de Rádio e de Televisão.

Mas cada parecer do Provedor, ainda que escorado na indagação acerca de todos os casos analisados, ou até no recurso a terceiras entidades, revestirá sempre o carácter de uma posição **solitária, responsável e independente**.

Lisboa, 8 de Maio de 2006.

José Manuel Paquete de Oliveira

José Nuno Martins

Página do PROVIDOR do OUVINTE

http://www.rtp.pt/wportal/grupo/provedor_ouvinte/

Página do PROVIDOR do TELESPECTADOR

http://www.rtp.pt/wportal/grupo/provedor_tespectador/

ANEXO B

FORMULÁRIO PARA ENVIO DE MENSAGENS ATRAVÉS DA PÁGINA DO PROVEDOR

Nome*:

E-mail*: Pretendo que a minha identidade seja preservada:

Sexo:

Morada:

Localidade e Código Postal:

País*:

Distrito:

Concelho:

Telefone :

Profissão

Com que frequência costuma visitar a PÁGINA DO PROVEDOR:

Texto:
Número máximo de caracteres

Crítica
 Dúvida
 Sugestão
 Satisfação

Classificação da Mensagem:

* - Estes campos são de preenchimento Obrigatórios

Os dados pessoais recolhidos através deste formulário destinam-se apenas a proporcionar uma resposta personalizada e não são registados em qualquer base de dados.

Foi com base neste simples dispositivo inserido na(s) Página(s) do(s) Provedor(es) que classificámos as mensagens dos Ouvintes.

ANEXO C

Solicitado em 2.Nov.06		Entregue em 23.Nov.06		PROVEDOR DO OUVINTE	
ANTENA 1 - Percentuais de Conteúdos emitidos				Estudo baseado na Semana 44 de 2006	
	%	Min /Dia	H:min,0 / Dia		
Programação NÃO Informativa - X % de 100%	68,0%	979,2	16:19,2		
Música - Xx					
A % da Programação não Informativa	59,0%	578,1	09:38,1		
B % do Conjunto Global da Programação	40,5%	582,8	09:42,8		
Tempos de utilização da PlayList – Xxa					
C % da Programação Não Informativa	39,2%	384,2	06:24,2		
D % da Música Transmitida	66,1%	253,9	04:13,9		
	Música em Língua PORTUGUESA na PlayList	60,0%	230,5	03:50,5	
		3,5	65,9	Canções/Dia	
	Música em Língua ESTRANGEIRA na PlayList	40,0%	153,7	02:33,7	
		3,5	43,9	Canções/Dia	
E % do Conjunto Global da Programação	26,9%	387,4	06:27,4		
Programas de Autor expressamente dedicados à Música – Xxb					
F % da Programação Não Informativa	19,8%	193,8	03:13,8		
G % da Música Transmitida	33,5%	128,8	02:08,8		
H % do Conjunto Global da Programação	13,6%	195,4	03:15,4		
Programas de Palavra - Xy					
I % da Programação não Informativa	22,6%	221,3	03:41,3		
J % do Conjunto Global da Programação	15,5%	223,1	03:43,1		
Tempos de Continuidade pura – Xz					
K % da Programação não Informativa	18,4%	179,7	02:59,7		
L % do Conjunto Global da Programação	12,6%	181,0	03:01,0		
Jornalismo e Informação – Y % de 100%	31,5%	452,9	07:32,9		
Noticiários - Yy					
M % da Programação Informativa	51,7%	234,0	03:54,0		
N % do Conjunto Global da Programação	16,3%	234,0	03:54,0		
Programas, Debates e Especiais de Informação - Yz					
O % da Programação Informativa	9,7%	43,8	00:43,8		
P % do Conjunto Global da Programação	3,0%	43,8	00:43,8		
Informação Desportiva – Yw					
Q % da Programação Informativa	38,6%	175,0	02:55,0		
R % do Conjunto Global da Programação	12,2%	175,0	02:55,0		
Relatos de Futebol – Ywa					
S % da Programação de Informação	11,7%	52,9	00:52,9		
T % da Informação Desportiva Transmitida	12,2%	6,4	00:06,4		
U % do Conjunto Global da Programação	3,7%	53,7	00:53,7		
Programas, Debates e Especiais sobre Desporto - Ywb					
V % da Programação de Informação	26,8%	121,3	02:01,3		
X % da Informação Desportiva Transmitida	69,3%	84,0	01:24,0		
Y % do Conjunto Global da Programação	8,4%	121,2	02:01,2		

ANEXO D

REFLEXÕES ACERCA DO ARTº 23º - D (COMPETÊNCIAS) DA LEI 2 / 2006

O actual texto do Artº 23º - D, da Lei 2/ 2006 de 14 de Fevereiro, que respeita aos procedimentos e circuitos decorrentes das competências atribuídas ao Provedor do Ouvinte está construído do seguinte modo:

Artigo 23.º-D

Competências

1 - Compete ao Provedor do Ouvinte e ao Provedor do Telespectador:

- a) Receber e avaliar a pertinência de queixas e sugestões dos ouvintes e telespectadores sobre os conteúdos difundidos e a respectiva forma de apresentação pelos serviços públicos de rádio e de televisão;**
- b) Produzir pareceres sobre as queixas e sugestões recebidas, dirigindo-os aos órgãos de administração e aos demais responsáveis visados;**
- c) Indagar e formular conclusões sobre os critérios adoptados e os métodos utilizados na elaboração e apresentação da programação e da informação difundidas pelos serviços públicos de rádio e de televisão;**
- d) Transmitir aos ouvintes e telespectadores os seus pareceres sobre os conteúdos difundidos pelos serviços públicos de rádio e de televisão;**
- e) Assegurar a edição, nos principais serviços de programas, de um programa semanal sobre matérias da sua competência, com uma duração mínima de quinze minutos, a transmitir em horário adequado;**
- f) Elaborar um relatório anual sobre a sua actividade.**

Seja-me permitido considerar – em função da experiência adquirida e com o melhor sentido de poder contribuir para a clarificação de procedimentos e circuitos, compreensivelmente não inteiramente definidos pelo Legislador - que a anteposição do conteúdo da **alínea b)** ao da **alínea c)** não parece ser o mais adequado.

Tomo a liberdade de considerar, salvo melhor opinião e com o devido respeito, mas de acordo com a experiência dos primeiros meses em campo, que antes do Provedor produzir um qualquer *parecer*, deverá indagar junto dos visados e – eventualmente – solicitando, sempre que for o caso, os pareceres de terceiras entidades (especialistas, Profissionais do meio, académicos, etc), que possam contribuir para um melhor esclarecimento do assunto em análise.

Simultaneamente o Provedor envia a reclamação que deu origem à Indagação recebida ao(s) destinatários.

Assim, creio conveniente vir a reformular-se o texto que actualmente constitui a **alínea c)**,

c) Indagar e formular conclusões sobre os critérios adoptados e os métodos utilizados na elaboração e apresentação da programação e da informação difundidas pelos serviços públicos de rádio e de televisão;

talvez fazendo sentido que a nova **alínea b)** passasse a ter a seguinte redacção:

B) Indagar junto dos visados e, quando seja o caso, dos responsáveis da respectiva área, bem como, sempre que o provedor o considere oportuno, junto de terceiras entidades (especialistas de reconhecido mérito exteriores à Empresa), acerca dos critérios adoptados e dos métodos utilizados na elaboração e apresentação ou dos processos técnicos e tecnológicos de difusão da programação e da informação dos serviços públicos de rádio ... ;

Ora, de modo a que os procedimentos se tornem mais claros e mais expeditos e eficazes, creio que nesta altura poderia ser fixada uma outra norma, diferente do que actualmente se preconiza na Lei.

Vejamos. No seguimento desta **nova alínea b)** fará sentido que num **Parágrafo único** sejam estabelecidas as condições em que as respostas dos visados são produzidas, considerando a natureza dos Programas mediante os quais se dará notícia pública do processo. Assim,

§. As formas em que, no prazo fixado pelo Provedor ou, na sua ausência, no prazo máximo de cinco dias a contar da data de recepção por via informática, os visados e / ou os responsáveis comunicam resposta fundamentada ao respectivo Provedor, devem ser registadas audiovisualmente e com a respectiva transcrição grafada, considerando poderem vir a integrar o programa semanal e o sítio electrónico do respectivo Provedor.

O Provedor espera que a resposta não seja produzida apenas em **registo gravado de voz**, *mas também* com a respectiva **transcrição grafada**, considerando que irá integrar um Programa de Rádio e não apenas o processo escrito que integra a Página do Provedor, no Portal da **RTP**.

Mantém-se o prazo de cinco dias para a produção da resposta, sendo de admitir que o Visado a não produza e nesse caso, tal ser expresso na apreciação que vier a ser feita pelo Provedor.

A recomendação / apreciação do Provedor tem então lugar.

E só então fará sentido que, numa **nova alínea c)**, se retome a definição do estabelecimento das conclusões do Provedor, recuperando excertos dos textos das anteriores **alínea b)** e **c)**. Assim,

C) Formular conclusões e produzir pareceres sobre as queixas e sugestões recebidas, com base nas indagações realizadas.

Importante é também clarificar os modos em que se dá conhecimento destas apreciações do Provedor.

Deste modo, preconizaria para o lugar do actual clausulado, não inteiramente claro e gerando algumas indefinições

b) Produzir ..., dirigindo-os aos órgãos de administração e aos demais responsáveis visados;

e de,

d) Transmitir aos ouvintes e telespectadores os seus pareceres sobre os conteúdos difundidos pelos serviços públicos de rádio e de televisão;

e) Assegurar a edição, nos principais serviços de programas, de um programa semanal sobre matérias da sua competência, com uma duração mínima de quinze minutos, a transmitir em horário adequado;

se definisse uma nova formulação, porventura um pouco mais precisa, para a **nova alínea d)** e **seguintes**, reorganizando a importância e a sequência dos procedimentos:

D) Assegurar a edição, de um programa semanal ou de um conjunto de rubricas sobre matérias da sua competência, entre as quais a apresentação das indagações referidas nas alíneas b) e c), os quais sejam difundidos em horários principais, através de todos os respectivos serviços de programas, com uma duração global estimada de quinze minutos;

E) Transmitir a ouvintes e telespectadores, assim como a todos os visados, através dos respectivos programas semanais e dos sítios electrónicos específicos, as suas conclusões e pareceres sobre os conteúdos difundidos pelos serviços públicos de rádio e de televisão, que tenham, ou não, sido objecto de processos de indagação formal;

F) Informar, mediante a apresentação de relatórios trimestrais, os órgãos de administração, acerca de todos os pareceres produzidos;

G) Elaborar um relatório anual sobre a sua actividade.

Quanto ao conteúdo dos Pontos 2. e 3., do referido **Artº 23º D** da Lei 2 / 2006, de 14 de Fevereiro, permito-me ainda, em função da experiência obtida, sugerir algumas alterações clarificadoras.

A actual formulação consiste no seguinte:

- “2 - O Provedor do Ouvinte e o Provedor do Telespectador devem ouvir o director de informação ou o director de programação, consoante a matéria em apreço, e as pessoas alvo de queixas ou sugestões, previamente à adopção de pareceres, procedendo à divulgação das respectivas opiniões.**
- 3 - Os pareceres e as conclusões referidos nas alíneas b) e c) do n.º 1 do presente artigo são sempre comunicados aos responsáveis pelos serviços e pessoas visados, que, no prazo fixado pelo Provedor ou, na sua ausência, no prazo máximo de cinco dias, devem comunicar resposta fundamentada ao respectivo Provedor e adoptar as medidas necessárias.”**

Do meu ponto de vista, retomar a definição dos circuitos no Ponto 2. não é suficientemente claro: tal definição – além de aqui, ser redutora – já terá ficado melhor definida no **novu** clausulado atrás sugerido.

E quanto ao Ponto 3., julgo que, em face das propostas que apresento, apenas se justifica pela sua relevância destacar, respeitando – mas acentuando-o – o espírito do Legislador, quando proponho que se inscreva, como **novu Ponto 2.** o seguinte:

- 3. Tendo tendo tomado conhecimento das recomendações do Provedor, os responsáveis pelos serviços e pessoas visados devem adoptar as medidas necessárias.**

NOVA ORGANIZAÇÃO PROPOSTA PARA O TEXTO

Assim sendo, conjugando-se os textos acima referidos, tomo a liberdade de apresentar a seguinte sugestão de organização para o Artº 23º-D, o que faço com o melhor sentido de clarificar circuitos, procedimentos e atitudes, no mais estrito respeito pelo presente espírito da Lei:

Artigo 23.º-D

Competências

- 1 - Compete ao Provedor do Ouvinte e ao Provedor do Telespectador:**

a) Receber e avaliar a pertinência de queixas e sugestões dos ouvintes e telespectadores sobre os conteúdos difundidos e a respectiva forma de apresentação pelos serviços públicos de rádio e de televisão;

B) Indagar junto dos visados e, quando seja o caso, dos responsáveis da respectiva área, bem como, sempre que o provedor o considere oportuno, junto de terceiras entidades (especialistas de reconhecido mérito exteriores à Empresa), acerca dos critérios adoptados e dos métodos utilizados na elaboração e apresentação ou dos processos técnicos e tecnológicos de difusão da programação e da informação dos serviços públicos de rádio ... ;

§. As formas em que, no prazo fixado pelo Provedor ou, na sua ausência, no prazo máximo de cinco dias a contar da data de recepção por via informática, os visados e / ou os responsáveis comunicam resposta fundamentada ao respectivo Provedor, devem ser registadas audiovisualmente e com a respectiva transcrição grafada, considerando poderem vir a integrar o programa semanal e o sítio electrónico do respectivo Provedor.

C) Formular conclusões e produzir pareceres sobre as queixas e sugestões recebidas, com base nas indagações realizadas.

D) Assegurar a edição, de um programa semanal ou de um conjunto de rubricas sobre matérias da sua competência, entre as quais a apresentação das indagações referidas nas alíneas b) e c), os quais sejam difundidos em horários principais, através de todos os respectivos serviços de programas, com uma duração global estimada de quinze minutos;

E) Transmitir a ouvintes e telespectadores, assim como a todos os visados, através dos respectivos programas semanais e dos sítios electrónicos específicos, as suas conclusões e pareceres sobre os conteúdos difundidos pelos serviços públicos de rádio e de televisão, que tenham, ou não, sido objecto de processos de indagação formal;

F) Informar, mediante a apresentação de relatórios trimestrais, os órgãos de administração, acerca de todos os pareceres produzidos;

G) Elaborar um relatório anual sobre a sua actividade.

2. Tendo tendo tomado conhecimento das recomendações do Provedor, os responsáveis pelos serviços e pessoas visados devem adoptar as medidas necessárias.

Lisboa, Fevereiro de 2007.

José Nuno Martins

Provedor do Ouvinte