

Relatório de Actividade

Provedor do Ouvinte

Julho - Dezembro | 2012

Provedora do Ouvinte
Paula Cordeiro

Lisboa, 20 de Fevereiro, 2012

Índice

Apresentação	3
I Parte	
Introdução	5
Uma visão sobre a missão de serviço público	9
Competências e missão do provedor do ouvinte	16
II Parte	
As mensagens e o programa Em Nome do Ouvinte	20
Conclusão	39

Nota: a redacção deste relatório não respeita, por opção da autora, o Acordo Ortográfico.
Utiliza anglicismos, na ausência de designações específicas em Português.

Apresentação

Nos termos da alínea f) do nº 1 do artº 27º do capítulo V (Provedores) da Lei nº 8/2007, de 14 de Fevereiro, apresento o Relatório anual referente à minha actividade enquanto Provedora do Ouvinte da RTP, referente ao período de 2012 no qual exerci funções (Julho a Dezembro).

Assumir o cargo de Provedora do Ouvinte representou, para mim, ocupar funções anteriormente reservadas a algumas das mais relevantes figuras da rádio em Portugal. Do ponto de vista pessoal a nomeação para Provedora do ouvinte significou o reconhecimento profissional por aquilo que já fiz na rádio, pelo que investiguei e, acima de tudo, pelo esforço que tenho desenvolvido na promoção do sector.

Se já me sentia reconhecida e, de alguma forma acarinhada pelos representantes do sector, este convite coroa todo um esforço empreendido na investigação e dinamização da rádio em Portugal. Surge, igualmente, num momento de grande importância para a comunicação social e, ainda que, aparentemente, não tenha grande visibilidade para o exterior, é de grande importância para a actividade da radiodifusão pública.

O meu percurso tem sido sempre ligado à comunicação. Na rádio, ao longo dos últimos 18 anos, fiz um pouco de tudo. Da produção e realização de programas, ao ensino da rádio e à consultoria, quer com operadores nacionais, quer com empresas internacionais. Nos últimos anos tenho estado a tentar consolidar este percurso, combinando o ensino, a investigação e a prática de rádio, entendendo a prática no acto de fazer rádio e produzir programas, como na análise das rotinas profissionais, para introduzir alterações ou melhorias, através de actividade de consultoria.

As novas tecnologias têm sido um aliado neste processo, permitindo que hoje consigamos ensinar e produzir rádio em ambiente virtual, o que facilita em muito o processo de trabalho e cativa cada vez mais jovens para a rádio. Orgulho-me de coordenar o Radio HUB no ISCSP, um o projecto de ensino e produção de rádio em parceria com a empresa Lusocanal, a rádio Zero, do Instituto Superior Técnico e o Cenjor.

O relatório que se apresenta está organizado em duas grandes áreas: uma, conceptual, sobre a visão da provedora relativa à missão de serviço público e as competências e missão do provedor do ouvinte. Outra, técnico-prática, sobre o exercício das funções de provedora, relativa às mensagens recebidas e o programa Em Nome do Ouvinte.

Introdução

Aproveito este primeiro relatório para explorar a minha percepção pessoal sobre esta nomeação e a rádio em geral. Sobre a responsabilidade inerente à função, espero poder contribuir para o cumprimento e melhoria constante da prestação de serviço público de rádio. Neste contexto, a universalidade da cobertura, a diversidade, as minorias, a cultura nacional, língua e identidade nacionais, bem como o equilíbrio e independência em relação a questões políticas, a imparcialidade, a valorização e divulgação cultural e a preocupação com a qualidade são, na minha perspectiva, aspectos fundamentais no serviço público de radiodifusão. No meu entender, o provedor do ouvinte deverá dar atenção a todas as queixas e sugestões dos ouvintes, actuando, publicamente, através do programa semanal, mas também junto dos profissionais da rádio pública, numa crítica construtiva que os questiona, no sentido da avaliação e reflexão das suas práticas profissionais.

Sobre as competências do cargo parece-me que a independência de que goza o provedor, relativamente aos vários órgãos e estruturas do operador, será a condição para a utilidade desta função, na sua competência de expressão de convicções a partir da análise do eco dos ouvintes, razões dos profissionais, escuta de programas, regras em vigor na rádio pública, experiência radiofónica e alguma ponderação.

O capital mais precioso do cargo de provedor será a independência em que o mesmo funciona, podendo, por isso, interpelar os vários intervenientes nos processos, questionando e pronunciando-se sobre as críticas, queixas e sugestões dos ouvintes, numa avaliação que só depende do próprio provedor, contribuindo claramente para amenizar a, algumas vezes tensa, relação dos ouvintes com a

rádio, e para contribuir para reforçar a credibilidade e a confiança no serviço prestado pelo operador público.

É, portanto, uma função importante e que não deve ser menosprezada, mas que também implica uma capacidade para sugerir sem impor, criticar construtivamente ouvindo sempre as várias partes, mesmo que estas não se queiram fazer ouvir, relacionando ouvintes, profissionais e o próprio provedor, no sentido da melhoria constante da oferta do operador público de radiodifusão.

Escrevo este relatório numa altura em que se pensa sobre o futuro da rádio: pública, por força da eventual privatização ou reestruturação da RTP, e privada, por força da mudança no paradigma dos meios de comunicação social.

A adopção das novas tecnologias para a comunicação radiofónica não tem necessariamente de se traduzir num processo de alteração do modelo existente, mas apenas numa agregação de novos formatos e serviços ao que é transmitido pela rádio terrestre. A manutenção dos programas e dos géneros, a par com o cumprimento das funções de informação, formação e entretenimento só tem a ganhar com a expansão para os novos media, pelo enriquecimento da comunicação radiofónica. Pese embora o facto de darmos por certo que a rádio, como a conhecemos, não está perto de acabar, sabemos também que algo está a mudar. Vários aspectos estão simultaneamente em alteração e isso tem consequências para a rádio. Mas são sobretudo os modelos de negócio que estão a ser repensados. A par com a distribuição, para dar resposta ao paradigma “a qualquer momento, em qualquer lugar e em qualquer dispositivo ou plataforma” (anytime, anywhere, anyhow). O ouvinte mudou e, com ele, a oferta da rádio. A rádio precisa estar onde estão os potenciais ouvintes. As ameaças são várias e não apenas os sites de música online. Last FM, Pandora, Cotonete, MyWay, Grooveshark, actualmente, também Spotify, entre outros, são apenas propostas complementares - para alguns, substitutas - à rádio. Porque não têm notícias, informações de trânsito. Acima de tudo porque têm algoritmos que substituem pessoas e, enquanto vivermos em sociedade, as pessoas querem relacionar-se com outras

pessoas. Querem o efeito surpresa que a rádio lhes dá. A companhia e o contexto que falta a este tipo de serviços.

O plano comercial tem vindo a dominar a discursividade mass mediática, legitimando a política e grupos de interesses, através de uma estrutura de comunicação que se baseia na procura de níveis de share de audiência.

O desenvolvimento das rádios especializadas decorre no sentido da promoção de um conjunto de estações com conteúdos exclusivos, nas vertentes da informação, música, cultura ou educação, para atender a públicos específicos, e que resulta de um processo de profissionalização da rádio, baseado na adopção de critérios estruturais resultantes de estudos de mercado. As estações de rádio vêm-se socorrendo das técnicas de marketing para a sua promoção, no sentido de criação de uma garantia para o ouvinte, de um nível determinado de performance e, embora muito próximas, duas estações podem parecer distintas, quando baseadas na diferença de significado veiculada pela sua imagem de marca.

Paralelamente, a nova ordem da comunicação mundial transforma a comunicação social, estimulando o aparecimento de órgãos de uso e consumo quase pessoal, que se afastam da noção de meios de comunicação de massas. Os sistemas digitais de reprodução de música estão banalizados, a par com sistemas de personalização da informação que ameaçam desviar a atenção do público da música e dos conteúdos informativos da rádio. Revelam-se como um novo esquema de comunicação, resultante da convergência multimediática, que vai desenvolver estratégias de definição e acompanhamento dos hábitos de consumo do público.

É também esta evolução técnica que dita novos suportes e novas modalidades de identificação da estação de rádio. A sintonia foi, durante muito tempo, o elemento de identificação mais importante para uma estação de rádio. O RDS passou a destacar o nome da estação e a busca automática veio facilitar o zapping radiofónico. A rádio online e os podcasts não têm sintonia, apenas um nome e um URL, razão pela qual terão de ser definidas novas modalidades de fidelização dos ouvintes.

Partindo de uma perspectiva que observa os meios de comunicação no seu carácter técnico, somos levados a relacionar as mudanças na sociedade com a natureza da rádio e a sua evolução tecnológica. A reflexão sobre a influência dos media tem evoluído de uma pretensão a favor da onnipotência da comunicação mediática, para a compreensão da especificidade de uma influência cultural e política dos media a nível da sua própria forma, independentemente dos conteúdos veiculados. As mudanças introduzidas pelos meios de comunicação electrónicos, traduziram-se numa nova dinâmica da organização da sociedade que passou a anular os conceitos de tempo e espaço, em função de um novo esquema de comunicação que estes meios implementaram.

Que futuro terão as rádios em FM? Manterão a emissão e irão desenvolver canais online e serviços de subscrição de podcast dos seus programas? Que plataforma de difusão para o futuro do sector da rádio e que estratégias de comunicação lhe estarão associadas? Que programas e programação, nas suas formas e géneros estarão reservados à rádio? Como pode a rádio manter a sua importância social face à diversidade de opções de informação, entretenimento e, mesmo, formação? Que públicos irão continuar a seguir a rádio e que expectativas terão, no futuro contexto mediático?

São questões para as quais este relatório não dará resposta e que, certamente, poderão conduzir, ainda que indirectamente, parte da prestação da provedora durante o seu mandato.

Uma visão sobre a missão de serviço público

No nosso país, “o serviço público de radiodifusão é formalmente garantido pelo Estado, como o estabelece o n.º 5 do artigo 38.º da Constituição da República Portuguesa, num sistema de concessão definido pela Lei n.º 4/2001, de 23 de Fevereiro (Lei da Rádio)¹.

De acordo com os pressupostos legais que regem o Serviço Público em Portugal, a radiodifusão depende de um contrato de concessão celebrado entre a entidade concessionária e o Estado. De acordo com o n.º.1 do artigo 46.º da Lei da Rádio, ‘a concessão do serviço público de radiodifusão é atribuída à Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, S. A., nos termos do contrato de concessão celebrado entre o Estado e a Radiodifusão Portuguesa, S. A.’, que fica encarregue de explorar os serviços de programas que integram o serviço público de radiodifusão.

A história da constituição da emissora pública de radiodifusão remonta ao início da década de 30, através da publicação do Decreto n.º 17.899, de 29 de Janeiro de 1930², que criou, na dependência dos CTT, a Direcção dos Serviços Radioeléctricos e autorizou a compra dos primeiros emissores em Onda Média e Onda Curta. O mesmo diploma legal estabeleceu o monopólio estatal para os serviços de radiotelefonia, radiodifusão e radiotelevisão. No ano seguinte, foi aprovado, em reunião do Conselho de Ministros, o estabelecimento da radiofusão ‘autorizando a Administração-Geral dos Correios e Telégrafos a abrir concurso, por quarenta e cinco dias, para a construção em Lisboa de uma estação de radiodifusão de onda

¹ Lei n.º 4/2001, de 23 de Fevereiro, *Diário da República n.º 46, I Série A, de 23 de Fevereiro de 2001*, alterada pela Lei n.º 33/2003, de 22 de Agosto, *Diário da República n.º 193, I Série A, de 22 de Agosto de 2003*.

² Instituto da Comunicação Social (s/d). [Consultado a 6 de Agosto de 2006].

média³. As emissões experimentais começaram a fazer-se dois anos mais tarde, primeiro em Onda Média e, em 1934 em Onda Curta, frequência de emissão que se revelou crucial, ao longo da história do operador público, para corresponder às expectativas e necessidades da diáspora portuguesa”⁴.

A partir daquilo que se entende por serviço público (actividades da administração estatal para promover o bem estar das populações), penso que o serviço público de radiodifusão terá sempre de ser entendido numa base não lucrativa e para dar resposta às diferentes necessidades de comunicação pública dos cidadãos. Se pensarmos que algumas dessas necessidades de comunicação podem - e estão - a ser satisfeitas por operadores privados de radiodifusão, então, o serviço público de radiodifusão deverá concentrar-se naquelas que são negligenciadas pelos operadores privados, por falta de interesse, capacidade técnica ou, como normalmente acontece, pela ausência de rentabilidade.

Isto é o que poderá acontecer, em teoria. Na prática, a aplicação deste conceito implica algum ajuste, face à necessidade do operador público conseguir organizar a sua estrutura de comunicação em função destas necessidades, conseguindo igualmente cativar um volume de ouvintes suficiente para justificar a subvenção Estatal que financia as suas actividades. É portanto, uma missão difícil, diria mesmo, complexa, a que está reservada ao operador público.

Em resumo, o serviço público de radiodifusão é algo que o Estado disponibiliza aos cidadãos, contribuindo para a sua informação e educação. Poderá ter uma abordagem quase didáctica em relação aos conteúdos programáticos que apresenta e constitui-se numa programação independente, que contribui para o exercício da cidadania. Deve ser conduzido com independência e rigor, produzindo conteúdos de excelência, disponível em sinal aberto.

³ Rádio-Ciência, nº 31, Novembro de 1931. Cit. por SANTOS, 2005: 140.

⁴ CORDEIRO, Paula (2003). *A Rádio em Portugal: da palavra analógica ao ouvido digital*. Tese de Mestrado em Ciências da Comunicação. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Nova de Lisboa.

Desde que o operador público de radiodifusão passou a estar obrigado a cumprir a missão de Serviço Público, que a sua oferta comunicativa tem evoluído.

Neste contexto, a universalidade da cobertura, a diversidade, as minorias, a cultura nacional, língua e identidade nacionais, bem como o equilíbrio e independência em relação a questões políticas, a imparcialidade, a valorização, divulgação cultural e a preocupação com a qualidade parece-me ser aspectos fundamentais no serviço público de radiodifusão.

Particularizando estes conceitos, há outros aspectos que deverão ser observados atentamente, quando analisamos o serviço público de radiodifusão:

A abrangência das emissões é importante, seja por que plataforma de distribuição for, sendo que, pelo seu contrato de concessão, o operador está obrigado à inovação tecnológica;

Neste sentido, o operador público deverá ser, como em alguns aspectos tem sido, o influenciador da mudança, inovando, do ponto de vista tecnológico, os processos de produção e, mesmo, distribuição da programação de rádio;

Tal aplica-se, não só ao nível tecnológico, mas também ao nível da programação, recuperando, quem sabe, velhos formatos como, por exemplo, o teatro radiofónico que há muito deixou de fazer parte da programação da rádio, ou mesmo recriando formatos que nunca foram muito explorados na rádio portuguesa, como será a programação para crianças. Esta opção poderia contribuir para o futuro da própria radiodifusão, estimulando as faixas etárias mais jovens para ouvir rádio, numa época em que a dispersão da atenção das pessoas se faz por diferentes propostas de informação e entretenimento, bem como por diferentes plataformas de distribuição.

Além disso, a defesa da cultura e da língua, para uma nação com a diáspora que tem Portugal, é muito relevante, especialmente em tempos como estes, de globalização de mercados e conseqüente globalização cultural, que tende a misturar, absorver e, por vezes, confundir, a origem dos processos, deixando que produtos culturais aparentemente mais atractivos, ou pelo menos, alvo de acções de marketing se sobreponham à produção cultural e à língua portuguesa;

Da mesma forma, o serviço público, se informar com rigor e seriedade, contribui igualmente para a formação de uma consciência cívica e social, aspecto que também faz parte do seu contrato de concessão;

Sobre a cobertura, parece-me muito importante, mesmo em tempo de sérias restrições financeiras, que o serviço público garanta a cobertura nacional, regional e internacional, atendendo às necessidades próprias dos diferentes públicos que as diferentes coberturas servem, mesmo as mais isoladas ou pouco povoadas.

Actualmente, “o serviço público é definido por concessão, estando os seus termos estabelecidos no contrato celebrado entre a concessionária e o Estado. A questão da qualidade da oferta do serviço público de rádio é tão complexa de definir quando a subjectividade do próprio conceito, especialmente na sua aplicação à comunicação social. A qualidade do serviço público poderá observar-se a partir dos conteúdos da comunicação radiofónica, contudo, o leque de actividades do operador público que se incluem na prestação de serviço público não se limitam às transmissões radiofónicas. A missão do serviço público de radiodifusão está definida com base num conjunto de critérios relativos à estrutura e construção da sua programação e informação”⁵.

Rigor, pluralismo, diversidade, defesa e promoção da cultura e da língua, apelo à participação cívica, contribuir para a formação de uma opinião esclarecida. Promover e defender as tradições e costumes, desporto e comunidades são, em traços muito gerais, as obrigações do operador público.

A eterna discussão sobre se “devem ser os meios de comunicação social a dizer à audiência sobre o que pensar ou se deve ser a audiência a determinar o que devem os meios de comunicação transmitir” é infundável e não atinge consenso. Chegámos a um ponto em que são as audiências de rádio a influenciar, em muito, a

⁵ CORDEIRO, Paula (2007). *Estratégias de Programação da Rádio em Portugal: o caso da RFM na transição para o digital*. Doutoramento em Ciências da Comunicação. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Nova de Lisboa.

definição dos conteúdos da rádio. As antenas da rádio pública não podem ficar alheias ao fenómeno, sob pena de diminuírem os níveis de audiência que têm, correndo o risco de emitir para ninguém ouvir. O serviço público de rádio materializa-se sob a forma de conteúdos e, talvez por isso, tantas vezes a discussão se centre na programação de rádio.

Que conteúdos podemos ter na rádio pública, que correspondam a estas exigências e que, ainda assim, vão ao encontro de uma grande maioria da população?

Embora o pareça, Portugal não é um grande consumidor de rádio. Em teoria, todos podemos ser ouvintes, mas, na realidade, quando a Markest publicou o Bareme Rádio Anual de 2000, 56% dos Portugueses do continente com mais de 14 anos ouvia rádio todos os dias. O que correspondia, tendo ainda como base a população quantificada pelos censos de 1991 do INE, a cerca de 4 milhões e 200 mil pessoas. Os resultados do Bareme Rádio referentes ao 1º semestre de 2011 contabilizam cerca de 4 milhões e 700 mil ouvintes diários, ou seja, mais de metade da população Portuguesa (57%). Para além destes, talvez a preocupação do serviço público pudesse ser em cativar esses 43% que, de acordo com a Marktest, não ouve nenhuma das rádios que faz parte do Bareme Rádio.

As rádios públicas são alvos fáceis da crítica porque não se constroem com base na segmentação e formatação das estações privadas, dirigidas a segmentos de mercado muito específicos, que constroem a sua programação e o seu discurso com objectivo de agradar e servir os interesses desse mesmo segmento. Onde, por exemplo, se o discurso, formato e conteúdo da Antena 1 se constrói para um público culturalmente elevado, elitista e com gostos sofisticados, deixa de poder servir uma larga franja da população portuguesa e, por outro lado, criar uma oferta demasiado popular, pode afastar outros ouvintes. Com a intenção de cumprir a sua missão de serviço público, a Antena 1 vê-se obrigada a este exercício de conjugar interesses e públicos diametralmente opostos.

Esta tarefa torna-se mais complexa porque o mercado de rádio em Portugal não tem ouvintes particularmente exigentes, no sentido em que privilegiam conteúdos

musicais. Com excepção do período da manhã, em que há de facto algum investimento em conteúdos de entretenimento, nos restantes períodos horários a rádio é essencialmente musical. Será um desafio (im)possível criar conteúdos que possam ser atraentes para quem está tão habituado a ouvir apenas música?

Deverá, em detrimento de grandes audiências, o serviço público de rádio orientar-se para outro tipo de audiência? Efectivamente, ao contrário do que acontece, hoje, nos operadores privados, os profissionais da rádio pública têm uma noção exacta de quem os ouve porque, ao contrário da rádio privada, não dependem de estudos de mercado para trabalhar. Com base na caracterização demográfica que o Bareme Marktest permite fazer, escolhem os seus conteúdos. Atendendo, também, à personalidade da estação e às definições da sua identidade, bem como os critérios editoriais que a caracterizam. A estes factores, juntam-se o papel social da rádio, de informar, formar e entreter, bem como uma boa dose de intuição para, entre um leque de ofertas de conteúdo, decidir quais serão as melhores apostas.

O serviço público pode definir-se como um conjunto de actividades e serviços da administração do Estado que procuram promover o bem estar da população.

No caso da rádio, não se define concretamente de que se trata este serviço, pressupondo-se que será a transmissão de programas que contribuam para esse bem estar, e que correspondam ao contrato de concessão do serviço público de rádio. Na rádio pública há um acompanhamento da actualidade social, política, económica e cultural em geral, devidamente enquadrada na personalidade e estilo de cada uma das antenas de rádio. Da mesma forma, quem cria conteúdos de rádio procura satisfazer a curiosidade e interesse dos ouvintes. Na área da cultura, o teatro, o cinema e a música ligeira estarão mais frequentemente na Antena 1 e os concertos de música pop ou festivais de música, a par com filmes dirigidos a uma faixa etária mais jovem, serão integrados na Antena 3. Isoladamente, cada uma contribuirá para a divulgação de um certo tipo de cultura. No seu conjunto, é inegável o papel da rádio pública para a defesa dos valores e cultura nacionais, como expressam alguns exemplos em cada uma das antenas de rádio.

A distinção "Disco Antena 1" corresponde a uma selecção da produção discográfica de música portuguesa. Ao longo do tempo, tem promovido inúmeros artistas, dando-lhes exposição e a possibilidade de os próprios comentarem as suas criações musicais. Da mesma forma, desde 1996 que o "Viva a Música" se pode considerar como um espaço para a divulgação da música em Português cobrindo géneros que vão da produção instrumental aos géneros mais tradicionais ou estilos alternativos. Paralelamente, através da Antena 3, mais de uma dezena de artistas nacionais teve a oportunidade de se dar a conhecer à Europa, através da participação no Festival Eurosonic, que revela as novidades da música Europeia. O evento conta com o apoio da União Europeia de Radiodifusão, da qual fazem parte várias estações de rádio públicas do espaço europeu. A estes exemplos, juntam-se os concertos Antena 2 que são uma excelente forma de fortalecer, ou criar, laços entre os novos valores na música e o público. Poderão até, considerar-se uma forma de engrandecimento de novos músicos que, ao terem de tocar ao vivo, perante uma audiência, melhoram a sua performance e procuram a excelência.

Na Antena 2, há 26 anos que o Prémio Jovens Músicos garante visibilidade a jovens músicos que, através deste prémio anual, têm a possibilidade de tocar com as orquestras mais conceituadas no nosso país. A rádio pública, apesar de não promover toda a cultura que se produz em Português e em Portugal, tem indiscutivelmente um papel de relevo neste processo de relação entre os criadores e os seus públicos, mas também da sua divulgação para além da estrutura de comunicação radiofónica.

Para além da cultura, também a política ou a economia, a par dos temas mais relevantes para a sociedade civil, são objecto das antenas de rádio pública, bem como de iniciativas por esta organizadas, que incluem debates e sessões de discussão pública.

Competências e missão do provedor do ouvinte

Embora, em muitas situações, a tendência natural seja para efectuarmos avaliações que, concretamente, levariam o Provedor do Ouvinte a fazer-se substituir aos directores de programas e de informação, a natureza das funções obriga a uma isenção, objectividade e, mesmo serenidade na análise. Especialmente na acção. No meu entendimento, cabe, por exemplo, ao provedor, avaliar questões editoriais na informação, denunciar se a selecção, critérios e hierarquização das notícias é a mais correcta ou não. Contudo, o provedor não pode substituir o responsável por qualquer uma das áreas. Questionar, ou aconselhar, poderão ser estratégias a usar na actuação do provedor.

Na qualidade de provedora, não entendo que seja o programa Em Nome do Ouvinte o melhor local para questionar, acusar ou dirimir argumentos entre ouvintes e profissionais, entre profissionais, ou entre o provedor e os profissionais da rádio pública. Trazer à antena da rádio questões sensíveis, queixas de ouvintes ou críticas de ouvintes, sim. É da competência do provedor. Mas não será da competência do provedor adoptar uma postura persecutória, de acusação, ou um tom de crítica não construtiva, expondo as debilidades, erros e fragilidades dos profissionais da rádio pública.

Na qualidade de provedora, procuro não me pronunciar sobre as minhas preferências, sejam elas informativas, de entretenimento ou desporto. Procuro manter a objectividade e a isenção. E caberá a cada um de nós, especialmente aos nossos ouvintes, a capacidade para interpretar e ouvir com atenção, pois, pela minha curta experiência como provedora, há casos em que o melhor é exactamente o que fica por dizer.

Eu exponho. Tento ouvir as partes envolvidas, quando tal se justifica. Questiono, mas não inquirio. E, acima de tudo, procuro influenciar, mas não publicamente. Boa parte do meu trabalho é feito nos bastidores, junto dos profissionais, sensibilizando-os. Mostrando-lhes as mensagens que me chegam, cruzando essas mensagens com a minha análise da situação e discutindo formas e estratégias para melhorar. E tal só se consegue, com a confiança e respeito desses profissionais. Fazer com que os profissionais pensem sobre o seu trabalho é, a meu ver, mais produtivo do que os ter sempre de na defensiva face às potenciais intervenções do provedor. Além disso, parece-me pouco útil esmiuçar ou denegrir o trabalho dos profissionais da rádio em praça pública. Isso, em nada contribui para o objectivo que enunciei anteriormente e menos ainda, para a imagem da própria RTP.

No meu entender, o provedor do ouvinte deverá dar atenção a todas as queixas e sugestões dos ouvintes, actuando, publicamente, através do programa semanal, Em Nome do Ouvinte. É minha intenção que se assuma como um ponto de encontro entre ouvintes e profissionais. Será, portanto, um espaço mediado por mim, enquanto provedora, para procurar analisar a relação entre aquilo de que os ouvintes se queixam e a prática profissional. Mas, também, para reflectir sobre as sugestões e ideias que os ouvintes nos fazem chegar, reservando para este programa os temas mais complexos ou que suscitem intervenções diversas, tentando, sempre, procurar, junto dos profissionais da rádio pública, perceber de que forma podem, essas sugestões e críticas construtivas, contribuir para melhorar o serviço público de rádio, para o tornar cada vez mais próximo de cada ouvinte.

Sobre as suas restantes competências, especialmente os pareceres sobre queixas e sugestões, os critérios e métodos usados nos programas e na informação, parece-me que a independência de que goza o provedor relativamente aos vários órgãos e estruturas do operador, será a condição para a utilidade desta função. Mas também na sua competência de expressão de convicções a partir da análise

(possível) do eco dos ouvintes, constrangimentos profissionais, escuta de programas, regras em vigor na rádio pública, experiência radiofónica e muita ponderação.

Penso que o capital mais precioso do cargo de provedor será a independência em que o mesmo funciona, podendo, por isso, interpelar os vários intervenientes nos processos, questionando e pronunciando-se sobre as críticas, queixas e sugestões dos ouvintes, numa avaliação que só depende do próprio provedor, contribuindo claramente para amenizar a, algumas vezes tensa, relação dos ouvintes com a rádio e para, também contribuir para reforçar a credibilidade e a confiança no serviço prestado pelo operador público.

É, portanto, uma função importante e que não deve ser menosprezada, mas que também implica uma capacidade para sugerir sem impor, criticar construtivamente ouvindo sempre as várias partes, mesmo que estas não se queiram fazer ouvir. Penso que, considerando a leitura que fiz de relatórios de anteriores provedores, será também necessária alguma diplomacia para lidar com as diferentes questões, relacionando ouvintes, profissionais e o próprio papel do provedor, no sentido da melhoria constante da oferta do operador público de radiodifusão.

O que desejo para o meu mandato, é contribuir para melhorar a rádio pública.

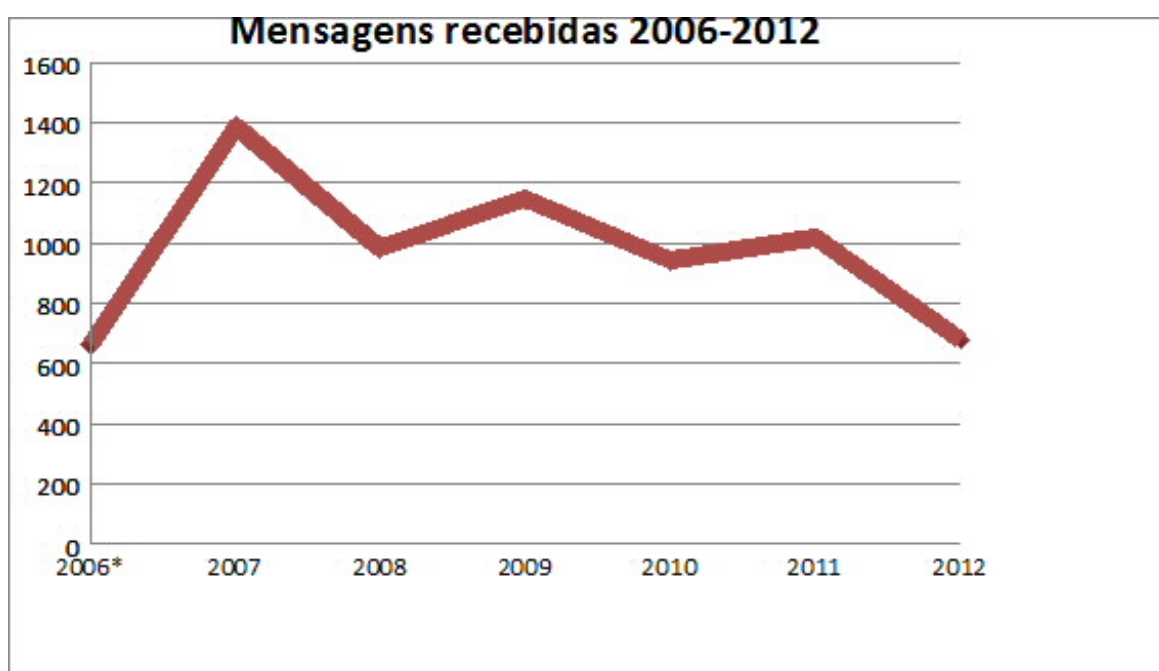
A missão do provedor do ouvinte é a de defender e representar as perspectivas dos ouvintes, mas também contribuir para a fiabilidade da prestação de serviço público, contribuindo para a sua credibilidade e boa imagem, bem como dos seus profissionais. Por outro lado, estar atento às questões de ética e deontologia e contribuir para uma cultura de auto-crítica entre os profissionais. Mas também, fomentar a receptividade desses mesmos profissionais para as perspectivas dos ouvintes. Isto é o que verdadeiramente me preocupa, por não haver, nem uma

cultura auto-reflexiva e auto-crítica e por a receptividade às perspectivas dos ouvintes estar, em boa medida, dependente do portador dessas mesmas ideias.

Noto que, se é certo que poderá haver algum fundamento em algumas das insinuações e queixas de que a RTP é alvo, também é certo que a RTP é, de todos os meios de comunicação social, o alvo mais fácil, porque o seu financiamento é público, porque está obrigada ao cumprimento da missão de serviço público, consagrada no contrato de concessão e, acima de tudo, porque como em boa parte dos documentos legais que enquadram actividades, este é suficientemente vago para estar sujeito a interpretações.

As mensagens e o programa Em Nome do Ouvinte

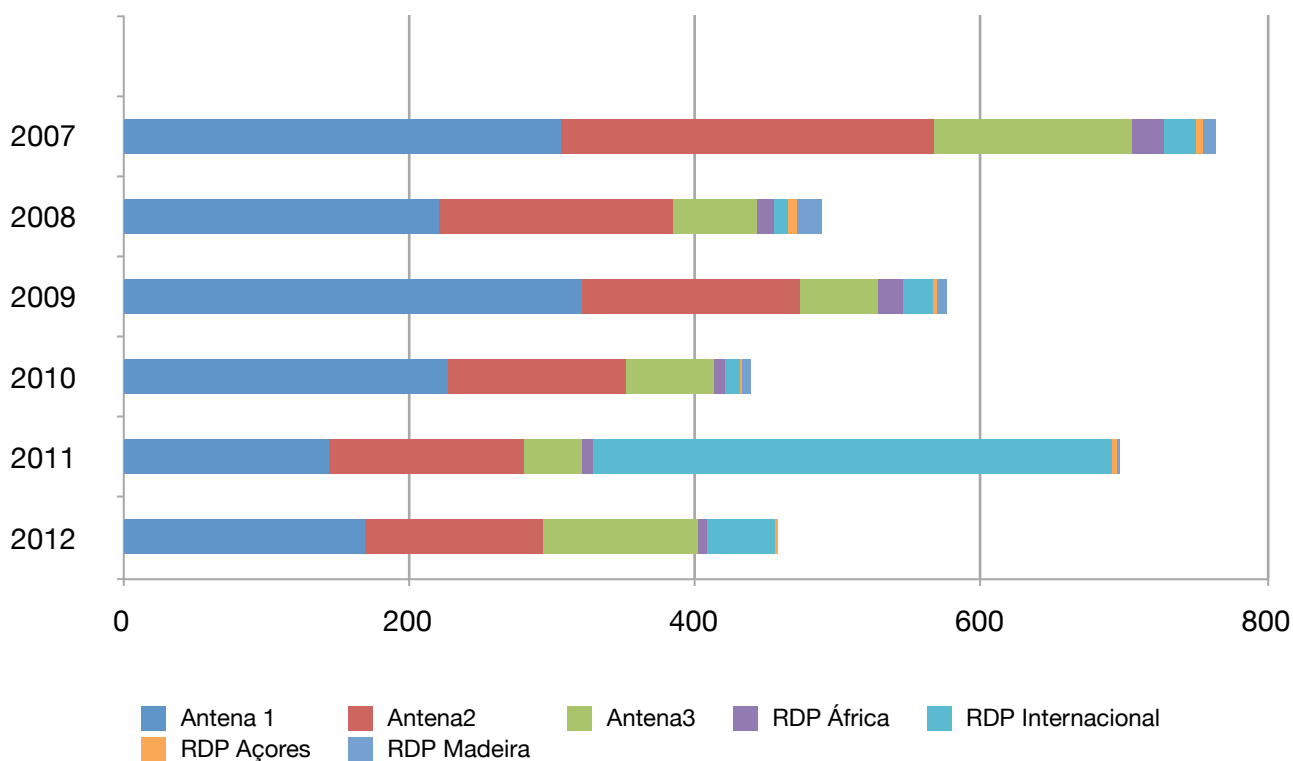
Durante o ano de 2012 acentuou-se a tendência decrescente, que já vinha de trás, do número de participações de ouvintes recebidas por carta e correio electrónico. Uma tendência que já se verificava em períodos anteriores e que se intensifica nos anos em que há mudança de provedor. Talvez não seja uma coincidência, uma vez que o período de suspensão do programa Em Nome do Ouvinte, que se verifica sempre que um novo provedor inicia funções, é em regra acompanhado por uma diminuição do volume de correio recebido no Gabinete de Apoio aos Provedores.



Os valores de 2006 referem-se ao período entre Agosto e Dezembro

Nos gráficos que se seguem, apresentam-se dados comparativos, ano a ano, das várias antenas de rádio e áreas temáticas⁶, clarificando a evolução da relação com os ouvintes.

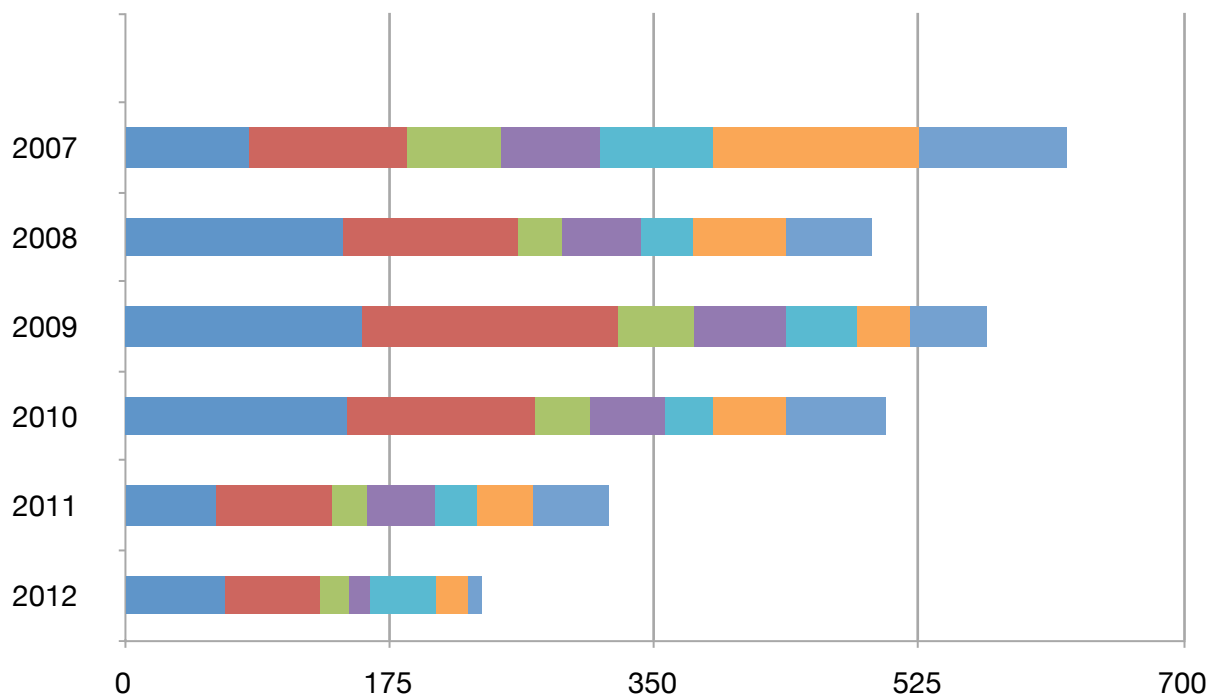
Mensagens recebidas, por antena de rádio (2007-2012)



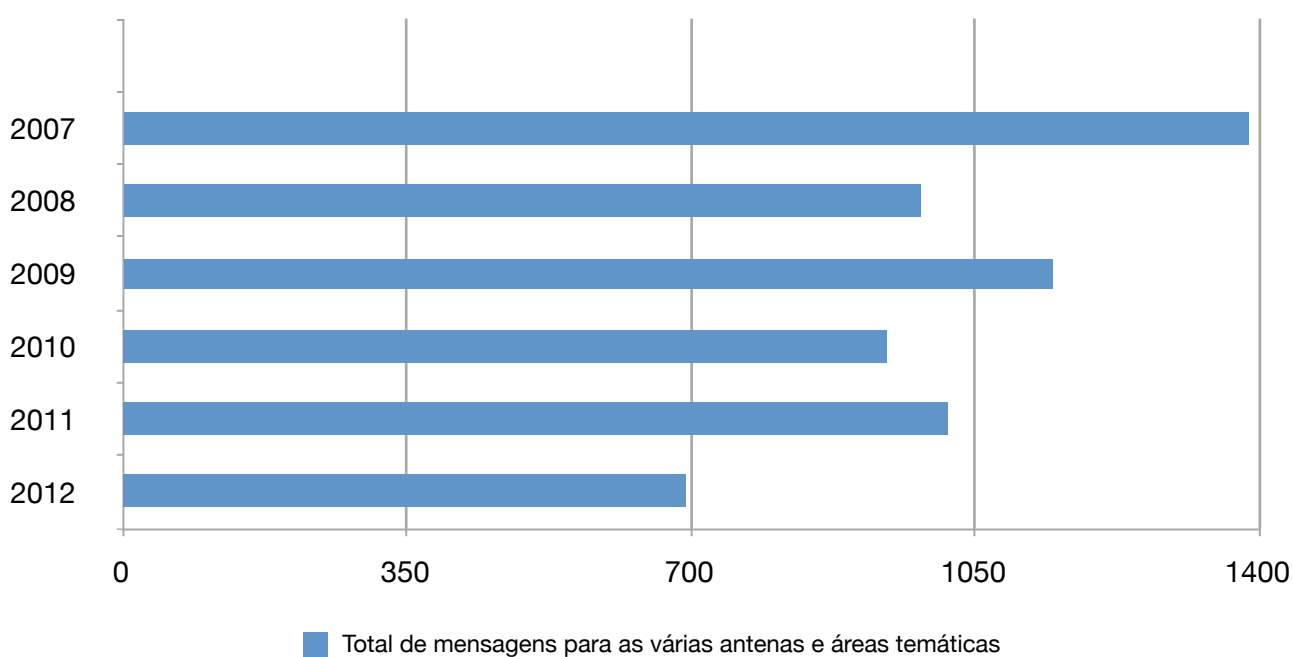
⁶ Os dados são apresentados a partir de 2007, primeiro ano completo, uma vez que, no ano de 2006 a actividade dos provedores teve início apenas em Agosto, altura em que foram abertos os canais de comunicação com os ouvintes.

Mensagens recebidas, por área temática (2007-2012)

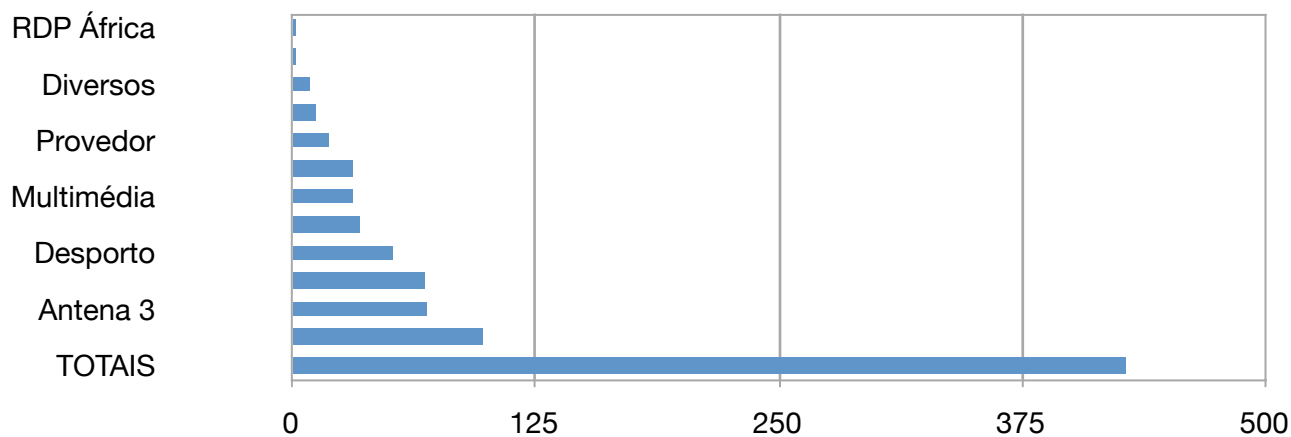
Desporto Informação Língua Portuguesa Técnica Multimédia Provedor Diversos



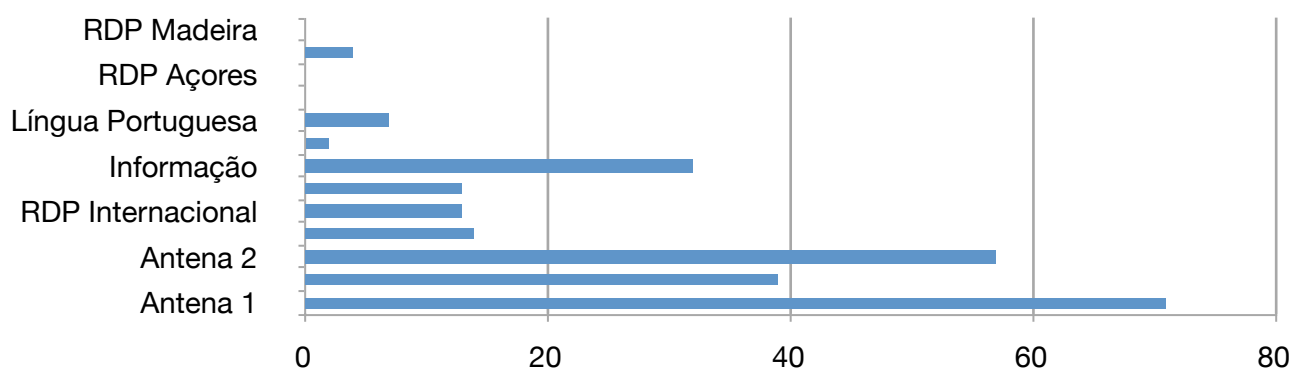
Numa visão global, considerando apenas o número de mensagens, este é o total de mensagens entre 2007 e 2012:



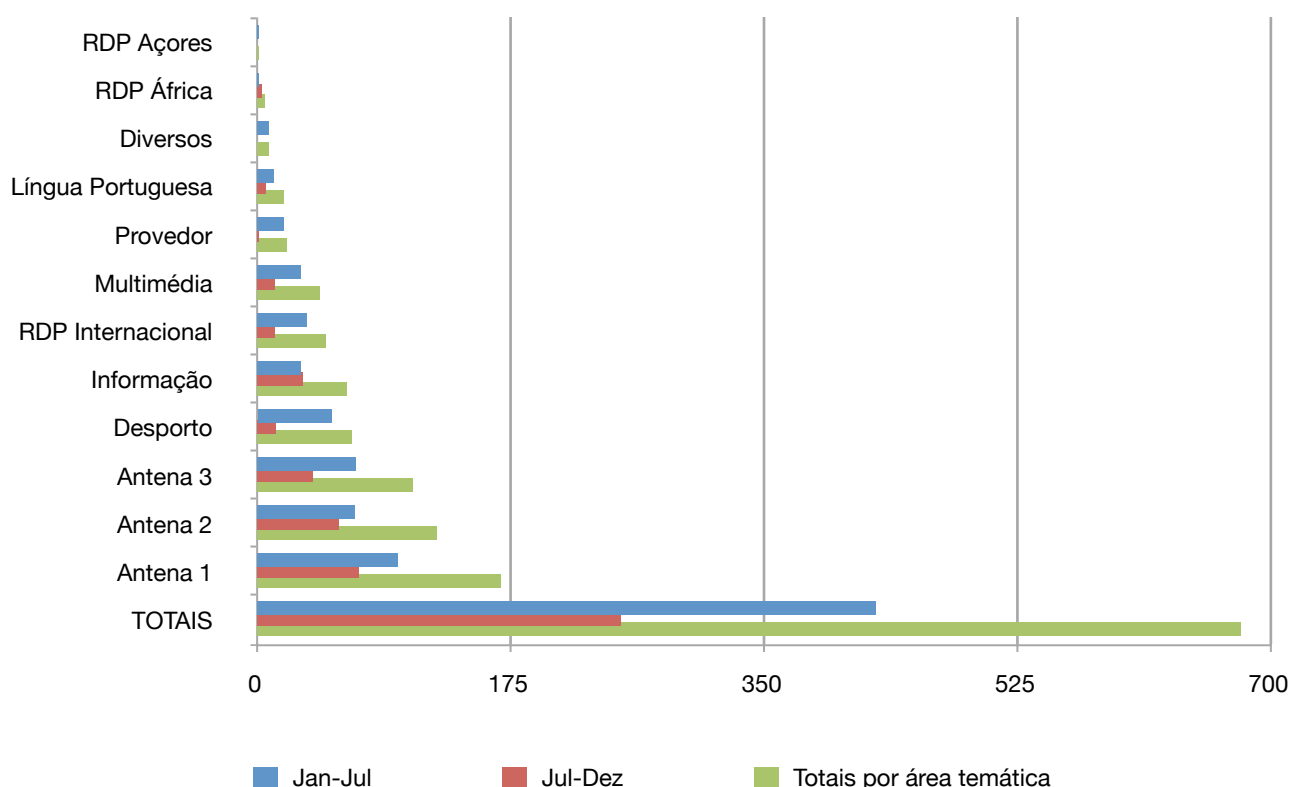
No que respeita ao ano em análise neste relatório, verificou-se que, entre Janeiro e Junho de 2012, as mensagens podem agrupar-se da seguinte forma:



Ao passo que, entre Julho e Dezembro de 2012, o volume de mensagens recebidas distribui-se da seguinte forma:



Os últimos seis meses do ano de 2012 comprovaram a tendência verificada em relatórios anteriores: política, futebol e o uso da língua Portuguesa são questões que motivam um leque muito variado de mensagens, sem distinção entre antenas de rádio. Entre antenas, a Antena 1 é a que mais mensagens recebe, seguida da Antena 2, Antena 3 e RDP Internacional. RDP África, Madeira e Açores são as antenas de rádio com menor volume de mensagens recebidas no período em análise.

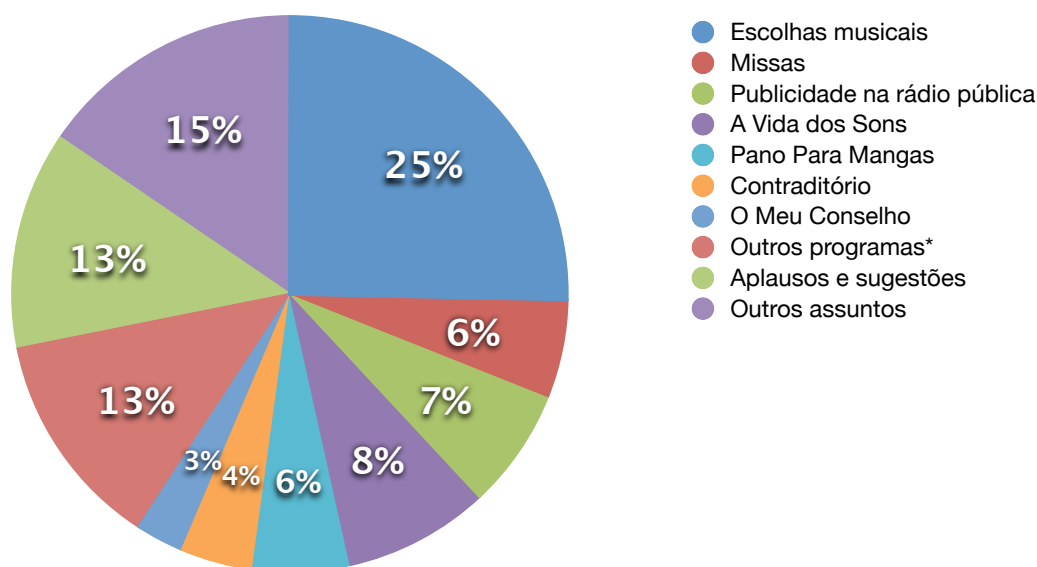


Mensagens recebidas no Gabinete dos Provedores, relativas à rádio, entre Janeiro e Dezembro de 2012

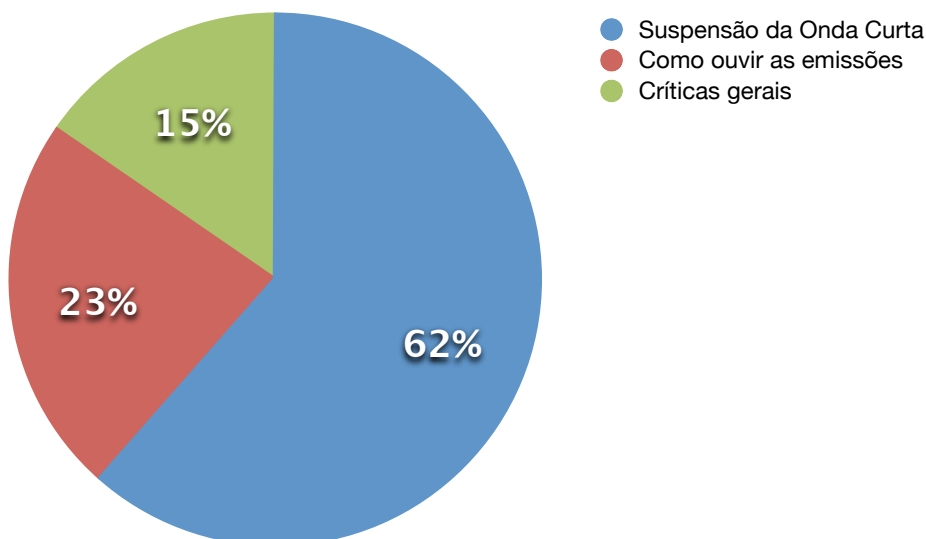
Do ponto de vista estatístico e considerando o temas das mensagens recebidas, respeitantes à Antena 1, verifica-se que a maioria respeita às escolhas musicais, bem como a felicitações sobre a programação em geral, notícias e trabalho de reportagem desenvolvido pela redacção ou, alternativamente, mensagens dirigidas a programas, sendo que se verifica que existe apenas uma mensagem sobre cada um dos seguintes: Directo ao Consumidor, Hotel Babilónia, Contas do Dia, Conselho

Superior, Este Tempo, Dias do Aveso, O Amor É, Histórias Assim Mesmo, Grandes Adeptos.

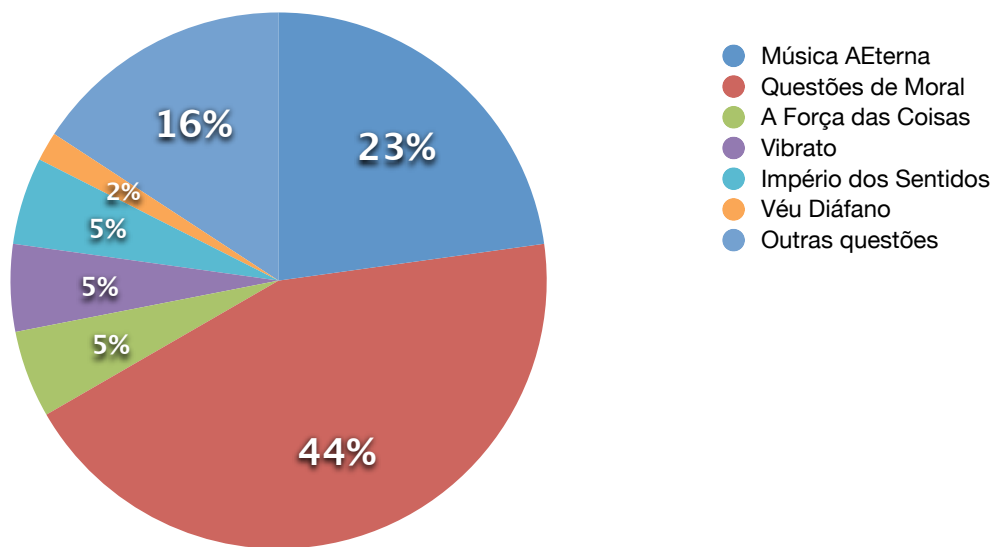
O item genérico “outros assuntos” corresponde a mensagens sobre informação, notícias, comentário político, desporto e futebol, muitas das quais serão alvo de análise descritiva ao longo deste capítulo. Destacam-se os seguintes programas e rubricas, como aqueles mais visados pelos ouvintes: A Vida dos Sons; Pano para Mangas; Contraditório e O Meu Conselho.



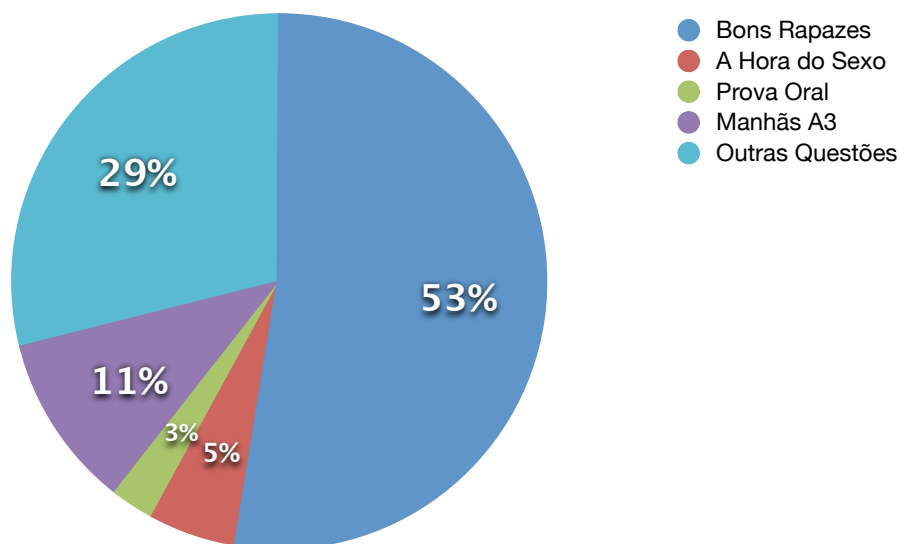
Na RDP Internacional, verifica-se que a suspensão da Onda Curta motivou um elevado número de mensagens, em detrimento de outras questões.



Na Antena 2, a distribuição dos temas sofre um certo enviesamento por força do elevado número de mensagens a propósito do programa Música AEterna, enviadas apenas por uma ouvinte, seguidora confessa deste programa. Foi, contudo, o programa Questões de Moral que motivou mais mensagens, todas elas criticando o fim deste programa (44% do total das mensagens).



Na Antena 3 foi também a decisão de extinção de um programa que motivou mais mensagens, como se comprova, com o item “Bons Rapazes” a atingir 53% das mensagens recebidas no último semestre do ano. Também na Antena 3, a rubrica “Hora do Sexo” motiva queixas dos ouvintes, sobre a forma como o psicólogo Quintino Aires expressa as suas opiniões em relação a questões de sexo e sexualidade. É ainda o espaço de humor “Outra Coisa”, integrado no programa da manhã desta antena, aquele que também levanta mais questões e críticas por parte dos ouvintes.



Os tópicos dos programas

Este relatório concentra-se no período entre Julho e Dezembro, com a realização de programas entre Setembro e Dezembro de 2012, tendo, portanto, em conta a data a partir da minha nomeação para o cargo de Provedora do Ouvinte.

Sobre o programa Em Nome do Ouvinte, a legislação sobre o seu formato e periodicidade, garante, à partida, que há uma exposição pública do trabalho desenvolvido pelo provedor e, por consequência, das pretensões dos ouvintes, com transmissão em todos os canais de serviço público. Até ao momento de execução deste cargo, sou obrigada a louvar a forma como, na qualidade de provedora, já fui convidada a intervir nas emissões de rádio, para além do programa Em Nome do Ouvinte; bem como e a disponibilidade demonstrada pelos profissionais e representantes das diferentes direcções, em colaborar na recolha de informação e construção do programa Em Nome do Ouvinte.

a. língua Portuguesa

A propósito da Língua Portuguesa, assumidamente uma preocupação da Provedora, foram recebidas várias mensagens, respeitantes principalmente ao desempenho de jornalistas na Antena 1 e locutores na Antena 3. Por essa razão, foi realizado um programa que denunciava erros comuns entre jornalistas e locutores de rádio nas várias antenas de rádio. Sem acusar os profissionais, a provedora apresentou as mensagens dos ouvintes que denunciavam os erros mais graves e construiu um programa no qual, três especialistas diferentes abordavam a questão do correcto uso da língua Portuguesa na rádio, apontando possíveis soluções e, acima de tudo, promovendo a utilização do Prontuário Sonoro, instrumento criado na RTP, de acesso aberto e destinado a todos os funcionários da empresa. Este corresponde a uma colecção, em permanente actualização, de palavras Portuguesas que possam apresentar dificuldades ou dúvidas de pronúncia e de

línguas estrangeiras com uso corrente na comunicação social, de grande utilidade para quem trabalha na rádio.

Naturalmente que um programa não é suficiente para provocar alterações de consciências, menos ainda de comportamentos, razão pela qual outras iniciativas serão desenvolvidas, especialmente, em coordenação com a direcção de informação, promovendo melhorias na utilização da língua Portuguesa junto dos jornalistas da rádio pública, acções de formação ou outras, podendo tais iniciativas serem alargadas às equipas de locução e produção.

b. multimédia e área técnica

Ainda que com um volume de mensagens considerável, os tópicos “multimédia” e “área técnica” não podem considerar-se como fazendo parte dos temas sensíveis, no âmbito das mensagens recebidas. São, normalmente, mensagens relativas a questões de ordem técnica, configuração de browsers, aplicativos ou actualização de podcasts cuja resolução tem sido apresentada com extrema celeridade, não se justificando a criação de programas em torno de questões desta natureza. Da mesma forma, os tópicos de ordem técnica respeitam normalmente ao trabalho da direcção de engenharia que, prontamente, resolve as questões levantadas e assume, inclusivamente, o contacto com o ouvinte, para melhor poder resolver o problema enunciado.

c. RDP Internacional

Outro tema que motivou um elevado número de mensagens respeita à RDP Internacional. Ainda que o volume tenha diminuído, do primeiro para o segundo semestre, manteve-se como um tema sobre o qual os ouvintes demonstraram preocupação e desagrado. No quadro da RDP Internacional, a suspensão temporária das emissões em Onda Curta levantou uma onda de protestos desde que, no início de 2011, as emissões em Onda Curta da RDP Internacional começaram a ser reduzidas.

Posteriormente, a 1 de Junho de 2011, as emissões em Onda Curta foram suspensas. Subscrevo a perspectiva em torno da ameaça à soberania, difusão da cultura e língua Portuguesas. Bem como o que a Onda Curta pode representar para populações minoritárias da diáspora Portuguesa e, quem sabe, pouco integradas nas comunidades estrangeiras nas quais passaram a viver. Mas também para os que, pela natureza da sua profissão, estão afastados do espectro de recepção do sinal rádio em frequência modulada, para os quais, a onda curta era a alternativa possível para ouvir rádio em língua Portuguesa.

No dia 29 de Janeiro de 2013 terminaram as emissões em Onda Curta da RDP Internacional. Analisado o contrato de concessão da RTP, dir-se-ia que à data de realização deste relatório, a RTP estaria em incumprimento. Contudo, consultado o Director Geral de Conteúdos da RTP sobre esta questão, verificou-se que, na altura da suspensão das emissões, terá sido enviado um pedido de alteração ao contrato de concessão, contemplando esta suspensão, ao qual a ERC já terá dado o seu parecer positivo, estando o processo a cumprir os trâmites legais para a sua publicação em Diário da República.

Embora o número de mensagens sobre o tema tenha diminuído, parece-me, contudo, que o tema merece, actualmente, reflexão. Dado que a suspensão definitiva e o programa sobre o tema decorre já no ano de 2013, o assunto será retomado no relatório de actividades respeitante a esse ano.

d. informação e notícias

Sobre a informação, o teor das mensagens é, normalmente, de crítica, apontando erros ou imprecisões, bem como acusações à redacção da Antena 1, de tendenciosismo ou falta de isenção, assunto debatido num dos programas Em Nome do Ouvinte, que contou com a participação do director de informação, Fausto Coutinho.

Sobre este tema, verifiquei, no decurso deste primeiro semestre, alguma necessidade em desenvolver um compromisso ditáctico junto dos ouvintes, respeitante a rotinas e constrangimentos profissionais dos jornalistas, bem como

na distinção entre notícias e comentário, por ter verificado, em mensagens enviadas pelos ouvintes, alguma dificuldade, da parte destes, em diferenciar o trabalho jornalístico do comentário político.

Efectivamente, é na programação da Antena 1 que encontramos mais programas de debate e opinião, bem como rubricas de comentário político.

A opinião é um modo de ver pessoal, um juízo acerca de alguma coisa ou mesmo, a manifestação de ideias individuais. Donde, quando ouvimos comentadores na rádio, não os podemos entender enquanto jornalistas, sequer como especialistas que se pronunciam sobre uma determinada matéria e que, enquanto tal, não está sujeita às regras de construção da informação noticiosa.

Os comentadores produzem, exactamente, um comentário, ou seja, uma observação, dedução ou interpretação, com o objectivo de aclarar um determinado contexto, pelo que será expectável alguma manifestação de ideias individuais. Como depreendi através das mensagens que vários ouvintes me fizeram chegar, essas ideias podem ser entendidas como cumprindo uma determinada agenda, pessoal ou partidária - que, enquanto provedora, entendo no contexto em que o próprio comentador se movimenta. Sendo pública a sua filiação partidária, será também de esperar a defesa de uma determinada posição, reforçada através das características da rubrica “Conselho Superior” da Antena 1, espaço de comentário político que representa os partidos com assento parlamentar no nosso país.

e. desporto e futebol

Caracterizam-se pelo mesmo tom, as mensagens sobre futebol, especialmente as que vão chegando por época das competições nacionais ou internacionais. Falta de rigor, isenção e objectividade são as críticas mais comuns, em torno de clubes como o Sport Lisboa e Benfica, Sporting Clube de Portugal e Futebol Clube do Porto. As mensagens repetem às notícias e, sobretudo, relatos dos jogos destas competições e envolvendo estes clubes.

Da mesma forma, há também mensagens que questionam o destaque dado ao futebol em detrimento de outras modalidades desportivas, bem como a supressão de programas para a transmissão de relatos de futebol.

A supressão de programas acontece especificamente durante as competições nacionais e internacionais que ocorrem em duas épocas do ano. Na qualidade de provedora, não me agrada a ideia de que o futebol, em si, possa alterar a programação. Porque as supressões são exactamente alterações da programação, privilegiando o futebol em detrimento dos conteúdos informativos e de entretenimento da Antena 1. Contudo, e em rigor, o futebol, como qualquer outro desporto, faz parte da responsabilidade do serviço público de radiodifusão. Em teoria, um relato bem feito pode contribuir para o pluralismo e deve corresponder ao rigor e objectividade da informação, ainda que apresentado de forma expansiva ou, mesmo, emotiva. Simultaneamente, pode ser um elemento que caracteriza uma programação equilibrada, ao nível da informação e recreação, atendendo à diversidade de idades, ocupações, interesses, espaços e origens dos ouvintes. Da mesma forma, poderá contribuir para reforçar a identidade nacional e a solidariedade entre os Portugueses, a comunhão de interesses, a promoção da língua e de alguns valores culturais nacionais, bem como a nossa identidade, no caso da selecção nacional. No entanto, devo assinalar o facto de que há também membros da audiência para quem o interesse por estas competições não se sobrepõe ao da programação quotidiana. Mas, por estas se situarem em dois períodos específicos no ano, esta é, seguramente uma opção editorial que decorre da estratégia de programação definida para a Antena 1. Esta opção demonstra a debilidade da expressão de outros valores, actividades culturais e identitárias na sociedade portuguesa, sendo o Futebol entendido como único factor aglutinador e principal veículo cultural, ao ponto de ocupar o espaço informativo, assumindo o carácter de prioridade nacional. Ainda assim, um relato de um tema específico, ou de futebol, ainda que possa ser objectivo, pode não defender o pluralismo na comunicação social. E não terá necessariamente de contribuir para uma programação equilibrada, quando se sobrepõe à restante programação e ocupa

horas e dias consecutivos. Poderá informar e recrear, mas não estará necessariamente a atender à diversidade de interesses, mas apenas a um interesse, que não é absolutamente transversal na sociedade Portuguesa.

Um dos programas realizados neste segundo semestre de 2012 aborda exactamente este tópico na rádio pública, apresentando uma entrevista ao coordenador do desporto na rádio, Alexandre Afonso, no qual se debateram entre outros, estes temas. Mas, tal como no que respeita à língua Portuguesa na rádio, também o desporto - no caso, o futebol - será alvo da minha atenção, numa tentativa de maior equilíbrio entre modalidades e da sua programação.

f. antena aberta

Ainda no âmbito da programação da Antena 1, o programa Antena Aberta é outro exemplo de comentário e crítica por parte dos ouvintes da rádio pública, que questionam a possibilidade de intervenção dos ouvintes, a postura do moderador e dirimem argumentos sobre a sua isenção. Também por isso, entrevistei os dois moderadores deste programa, os jornalistas Eduarda Maio e António Jorge que explicaram a mecânica de funcionamento do programa e desconstruíram algumas das críticas enviadas sobre a Antena Aberta.

g. antena 3

No âmbito da Antena 3, no segundo semestre de 2012, o assunto que motivou mais mensagens, num tom crítico, foi o final do programa “Os Bons Rapazes”, um talk show diário e nocturno, “com música pelo meio”, tal como os seus autores o definiam, que fez parte da programação da Antena 3 durante 5 anos.

Os ouvintes insurgiram-se contra a extinção deste programa, que muitos consideravam ser de “qualidade, com profissionalismo e dedicação”, tal como expressavam algumas mensagens. Efectivamente, ouvidos o Director Geral de Conteúdos, Luis Marinho e Director de Programação de Rádio, Rui Pêgo, conclui tratar-se de uma decisão legítima da Direcção de Programas de Rádio, de renovação da programação da Antena 3. Não me pediam os ouvintes que emitisse

um parecer sobre o assunto, apenas que desse a conhecer as razões que motivaram esta decisão, o que procurei fazer através de uma entrevista ao Director Geral de Conteúdos, Luis Marinho e Director de Programação de Rádio, Rui Pêgo, bem como aos autores do programa, Álvaro Costa e Miguel Quintão, transmitida no programa Em Nome do Ouvinte.

h. antena 2

Semelhante reacção tiveram os ouvintes da Antena 2⁷, com o fim do programa “Questões de Moral”, questionando as razões que motivaram tal decisão.

A razão, aparentemente pouco clara para os ouvintes, prende-se com o facto do autor se ter reformado pela Segurança Social e não poder continuar como colaborador da rádio pública, por força da Lei das incompatibilidades. João Almeida, director adjunto da Antena 2, foi claro, nas suas declarações sobre este assunto, explicando exactamente que a decisão tomou em consideração exclusivamente o facto do autor do programa, Joel Costa, não poder acumular a sua pensão com a remuneração correspondente à sua colaboração com a rádio pública.

Efectivamente, o Orçamento do Estado de 2011 acrescentou aos pensionista da CGA todos os que recebem pensões através do Centro Nacional de Pensões (Segurança Social) ou quaisquer outras entidades públicas, pelo que estes ficaram obrigados a optar pelo pagamento da pensão ou da remuneração pelas funções que exercessem em organismos públicos. Joel Costa optou pela sua pensão, ficando, por essa razão, impossibilitado de manter o seu programa na Antena 2.

Contudo, Joel Costa, apesar de ter aceite conversar comigo, não esteve disponível para prestar um depoimento para o programa Em Nome do Ouvinte. Deixou claro que neste processo sobressaiu apenas meia verdade. Efectivamente, reformou-se pela segurança social e optou pela pensão, disponibilizando-se, no entanto, para colaborar graciosamente com a rádio pública, opção que não se inclui no esquema

⁷ Sobre as mensagens dirigidas à Antena 2 e ao programa Musica AEterna, é de referir que são provenientes da mesma ouvinte, pelo que as consideramos como mensagens de uma fã.

de colaborações da Antena 2, conforme explicou também o seu director adjunto, num programa Em Nome do Ouvinte dedicado a este tópico.

i. outros programas

No quadro da actividade desenvolvida nos últimos seis meses de 2012, incluem-se ainda outros programas, de âmbito temático, que procuram contextualizar o ouvinte relativamente às diferentes actividades que compõem o serviço público de radiodifusão, e que não se esgotam na programação das suas diferentes antenas de rádio. Além disso, incluem-se também programas que procuram divulgar questões de âmbito teórico, com relevância social e que podem contribuir para um melhor entendimento da actividade da radiodifusão pública em Portugal. Destaco, para o efeito, um programa em formato debate sobre o conceito de serviço público de rádio, que procurou responder à questão “o que é o serviço público de rádio?” e que contou com a participação de Estrela Serrano, investigadora e Presidente do CIMJ; José Manuel Paquete de Oliveira, sociólogo, professor universitário e ex-Provedor do Espectador durante cinco anos; e Jaime Fernandes, locutor, jornalista e realizador de rádio.

Da mesma forma, realizei outro debate, sobre a música na rádio pública, com a participação do Director de Programação de Rádio, Rui Pêgo; do editor musical da Antena 1 e Antena 3, José Mariño; João Almeida, director adjunto da Antena 2; e Jorge Gonçalves, director adjunto da RDP Internacional e RDP África, que, em conjunto, exploraram o papel da rádio pública para a divulgação da música Portuguesa, bem como os critérios editoriais de selecção dos artistas no quadro da missão de serviço público destas antenas de rádio.

O Museu da RTP foi alvo de dois programas Em Nome do Ouvinte, focando-se cada um deles em vertentes diferentes: a exposição museológica e a exposição virtual, na Internet. Com o objectivo de dar a conhecer o museu aliado à sua história, conseqüentemente, da história da rádio pública, o programa abordou as razões da criação do Museu, na sua forma original e a actual, resultante da integração das

duas empresas - de rádio e televisão - que conduziu à criação um museu único, para apresentar o espólio e a história da rádio e televisão de Portugal.

Quando, em 2009, o Museu da Rádio no Quelhas fechou, deu lugar ao museu da rádio e televisão, integrando o espólio do núcleo museológico da televisão, para criar um museu que representa a história da rádio e televisão públicas em Portugal. No antigo museu estava uma colecção composta por milhares de receptores, equipamentos de registo sonoro, equipamentos de emissão, suportes de gravação e microfones.

O novo museu inovou a apresentação do seu espólio que está apresentado, fisicamente, mas também em formato multimédia e interactivo, com uma amostra dos momentos dos mais de 50 anos da história da programação, de rádio e televisão. Tal como referi no programa dedicado ao Museu Virtual da RTP, entrar em museu.rtp.pt é visitar a rádio sem sair do lugar, uma experiência inovadora que pode ser consultada a partir de qualquer ponto de acesso à Internet.

E porque há muito que o género é objecto de discussão político-social, procurei, a propósito de uma mensagem de uma ouvinte que se queixava de discriminação de género, para a participação num dos programas da rádio pública, perceber se existe discriminação de género na rádio, mas no seu contexto profissional.

A propósito do papel das mulheres na Rádio, dirigi uma conversa com mulheres, profissionais de rádio em cargos de direcção: Eduarda Maio e Rosário Lira da Antena 1; Graça Franco da rádio Renascença e Dina Isabel da rádio Sim. Mas também com distintos profissionais do sexo masculino, que dissertaram sobre homens e mulheres na rádio, como o ex-provedor do ouvinte, Adelino Gomes, José Coimbra da RFM ou Rogério Santos, historiador dos media especializado em rádio, da Universidade Católica Portuguesa.

j. os temas do programa Em Nome do Ouvinte

Data	Apresentação do Programa
#1 21 Set 2012	A provedora, Paula Cordeiro, apresenta o formato do programa e lança os temas para as próximas emissões. http://www.rtp.pt/programa/radio/p5367/c93534
#2 28 Set 2012	Esta semana, o programa que resulta do debate em antena sobre a natureza do Serviço Público de Rádio. Com participações de Estrela Serrano, Jaime Fernandes e Paquete de Oliveira. http://www.rtp.pt/programa/radio/p5367/c94183
#3 5 Out 2012	Ouvintes protestam contra o fim do programa Bons Rapazes, na Antena 3. A Provedora ouve os responsáveis pelo programa, Álvaro Costa e Miguel Quintão, e ainda Rui Pêgo, Diretor de Programas da RDP, e Luís Marinho, Diretor-Geral de Conteúdos da RTP. http://www.rtp.pt/programa/radio/p5367/c95170
#4 19 Out 2012	A propósito do papel das mulheres na Rádio, a Provedora do Ouvinte, Paula Cordeiro, conversa com Eduarda Maio, Rosário Lira, Graça Franco e Dina Isabel. Mas também com distintos profissionais homens, como Adelino Gomes, José Coimbra e Rogério Santos. http://www.rtp.pt/programa/radio/p5367/c96484
#5 26 Out 2012	Da pronúncia das palavras à conjugação dos verbos, da norma culta ao ritmo e articulação das frases, três convidados ajudam a provedora a compreender a comunicação na rádio: Regina Rocha, linguista e professora de Português, Alice Trindade, doutora e investigadora na área de estudos americanos e José Mário Costa, coordenador do centro de formação da RTP. http://www.rtp.pt/programa/radio/p5367/c97120
#6 2 Nov 2012	Música na rádio pública: Música. Portuguesa. Estrangeira. A repetição, as escolhas e a playlist. Paula Cordeiro com Rui Pêgo, João Almeida, Jorge Gonçalves e José Mariño. http://www.rtp.pt/programa/radio/p5367/c97858
#7 9 Nov 2012	Destaque ao programa Antena Aberta, um espaço diário nas manhãs da Antena 1 que traz à antena da rádio os ouvintes, para partilharem as suas opiniões sobre a actualidade. Paula Cordeiro com Eduarda Maio e António Jorge. http://www.rtp.pt/programa/radio/p5367/c98652
#8 16 Nov 2012	Futebol... relatos, emoções, parcialidade e imparcialidade no desporto da rádio pública. Alexandre Afonso, coordenador do desporto na rádio pública conversa com Paula Cordeiro sobre a cobertura dos acontecimentos desportivo e algumas reacções. http://www.rtp.pt/programa/radio/p5367/c99432

Data	Apresentação do Programa
#9 23 Nov 2012	Notícias e noticiários. Comentário e comentadores. Uma conversa com Fausto Coutinho, director de informação rádio, sobre a produção das notícias na rádio pública. http://www.rtp.pt/programa/radio/p5367/c99868
#10 7 Dez 2012	O estado das Notícias 2012: A provedora apresenta o projecto Jornalismo e Sociedade, destacando a Antena 1. Com Gustavo Cardoso e Adelino Gomes, do ISCTE. http://www.rtp.pt/programa/radio/p5367/c101686
#11 14 Dez 2012	Sexo na rádio: Controverso? Apaixonante? A rubrica "A Hora do Sexo", com Quintino Aires e Raquel Bulha, questionada ao pormenor. http://www.rtp.pt/programa/radio/p5367/c102461
#12 21 Dez 2012	A rádio é feita de histórias. No Natal, a provedora abre a porta do museu para contar, com sons, uma parte da história da rádio, que é também a história do museu. http://www.rtp.pt/programa/radio/p5367/c103172
#13 28 Dez 2012	O ano em balanço. A rádio pública, os profissionais, os programas e conteúdos e a audiência em análise. http://www.rtp.pt/programa/radio/p5367/c103432

Conclusão

Para concluir este relatório, reflexo de seis meses de nomeação e três efectivos meses, no cargo de provedora do ouvinte registando e analisando mensagens, bem como produzindo o programa Em Nome do Ouvinte, vou reproduzir partes do texto do guião do último programa do ano de 2012 que representa, no fundo, uma súmula dos temas mais marcantes deste período, apresentando considerações sobre cada um destes assuntos. Reflecte igualmente a posição da provedora do ouvinte em relação ao exercício das suas funções e ao seu contributo para a rádio de serviço público.

E, para dar início a esse programa Em Nome do Ouvinte, retomei o tema da informação noticiosa, explicando que o programa em questão, último do ano de 2012, representaria não um balanço do ano, mas um balanço destes primeiros meses de mandato. Analisei e respondi aos tópicos e ideias que mais me preocupam e que demonstraram, também, ser uma preocupação dos ouvintes.

Na qualidade de provedora, procuro não me pronunciar sobre as minhas preferências, sejam elas informativas, de entretenimento ou desporto. Procuro manter a objectividade e a isenção. Contudo, há tópicos fundamentais que são, em conformidade, também objecto do programa Em Nome do Ouvinte.

No programa em apreço, observo a relação entre a rádio e a audiência. Discuto sobre a ditadura das audiências e se esta também tem influência nos conteúdos do serviço público de radiodifusão; se influencia a tomada de decisão em relação à cobertura de eventos desportivos, bem como do destaque que é dado ao futebol em relação a outros desportos.

É um facto que também no serviço público de rádio, as audiências são muito importantes. Mas não como uma ditadura no sentido em que, tantas vezes, esta é entendida ou utilizada. Não num sentido popular ou popularucho, expressão que procura distinguir a alta da baixa cultura, mas sim, no sentido de atender às necessidades da audiência, de prestar atenção aos seus interesses, gostos e expectativas no quadro da missão de serviço público de radiodifusão. Tal como acontece nas rádios privadas. Com a grande diferença de que a rádio pública está obrigada ao cumprimento da missão de serviço público e deve, por isso, dedicar boa parte da sua programação à divulgação musical portuguesa, cultura, educação, ambiente, saúde, política, economia, sociedade e desporto.

A programação musical das antenas de rádio depende também de critérios editoriais, de gosto e estética musical. Se são questionáveis? Não serão critérios absolutos ou fechados, dependem de uma lógica de escolhas e da capacidade de discernir, num determinado momento, entre o bom e o óptimo. O que quer dizer que, nem sempre, as escolhas são as melhores. Que a organização da música pode não ser perfeita, ou a sequência ideal. Difícil?

Bastante. Desenganem-se aqueles que pensam que fazer rádio é uma actividade simples. Que basta escolher a música, cruzar uns discos, fazer umas notícias e juntar uns spots engraçados. Tem técnica. Depende do cruzamento de muita informação para encontrar a melhor estratégia. Há que saber escolher os melhores profissionais – dependendo, obviamente, dos nossos objectivos de programação – gerir equipas e motivar as pessoas. Conhecer o ponto de encontro entre aquilo que é a nossa intuição profissional, os dados que a pesquisa de mercado nos indica e aquilo que, de facto, a audiência espera.

Não parto aqui em defesa dos profissionais da rádio, sequer da rádio pública.

Ao longo destes três meses tenho encontrado alguns erros. Uns graves, outros não tão graves e outros aos quais podemos chamar incorrecções sujeitas a melhoria. Mas também confesso que nunca gostei do “porque sim”; ou “porque não”. Nunca gostei de criticar sem apresentar uma alternativa. De afirmar que não gosto e não saber explicar a razão. Porque há sempre uma razão para tal. E, boa parte do meu

trabalho, aqui na rádio pública, passa por levantar pontas soltas, por apontar falhas e estratégias, técnicas ou formas para melhorar.

Das críticas que recebo, selecciono as que têm maior potencial de análise para produzir programas. Talvez uns sejam mais interessantes do que outros. Não duvido. Dependerá em muito, do tema em questão, dos convidados que escolho para abordar o assunto, bem como da minha capacidade para o interpretar ou encontrar uma forma de o analisar e discutir com os profissionais da rádio.

Contudo, não cabe ao provedor avaliar critérios editoriais, técnicos ou estratégias de programação. O provedor não pode substituir o responsável por qualquer uma das áreas. Questioná-lo profissionalmente e às suas escolhas?

Logicamente que sim, numa postura construtiva e de colaboração.

Se os profissionais cometem erros? Naturalmente que sim.

Como acontece em todas as estações de rádio que conheço e com as quais, directa ou indirectamente, trabalhei. Se os critérios (de programação, musicais, de informação, de gestão) são questionáveis? Também podem ser. Desde que numa postura construtiva e colaborativa.

As críticas dos ouvintes são sempre bem-vindas, pecando apenas pelo facto de desconhecerem os processos e constrangimentos associados ao trabalho em rádio (no caso, nesta rádio), à programação e, acima de tudo, no caso da rádio pública, pela forte influência de notícias, comentários, insinuações, acusações num tom depreciativo do trabalho que os profissionais da rádio pública desenvolvem.

Se é certo que poderá haver algum fundamento em algumas destas insinuações, também é certo que, a RTP é, de todos os meios de comunicação social, o alvo mais fácil, porque o seu financiamento é público, porque está obrigada ao cumprimento da missão de serviço público, consagrada no contrato de concessão e, acima de tudo, porque como em boa parte dos documentos legais que enquadram actividades, este é suficientemente vago para estar sujeito a interpretações.

Se há muito futebol na Antena 1? Como ouvinte, sou levada a pensar que sim.

Como provedora, observo a questão de um outro ponto de vista e considero que a rádio pública deve respeitar os interesses de todos os cidadãos e, portanto, sendo esta uma questão que motiva uma grande parte da população Portuguesa, a Antena 1 cede ao futebol.

Não é apenas um ouvinte que me escreve queixando-se sobre o excesso de futebol, sobre os comentários desportivos ou relatos de jogos. Portanto, sobre o eventual excesso de futebol na Antena 1, a supressão de noticiários ou programas em prol do futebol, lamentavelmente sou obrigada a concordar, mas também a reconhecer que a rádio, como todos os meios de comunicação social, é feita para a audiência. E que, sem audiência, não pode existir uma estação de rádio, mesmo que seja uma rádio pública. Afinal, não pode haver uma estação, com conteúdos e profissionais que ninguém oiça. Se está encontrado o equilíbrio? Talvez não. Será uma questão a retomar num futuro próximo.

Mais do que me questionar sobre os critérios editoriais e a selecção dos temas na área da informação e desporto ou pensar “porque é que isto ou aquilo acontece”, questiono-me sobre a audiência de rádio em Portugal. Sobre a cidadania que temos, a iliteracia mediática, o nível cultural da maior parte dos cidadãos e o seu interesse, ou falta dele, sobre questões de política, segurança, economia e cultura. E tento, através deste programa, contribuir para aumentar os níveis de participação cívica dos cidadãos. Ainda que sobre, e através da rádio.

Se, no seu conjunto, as rádios públicas cumprem a missão de serviço público? Globalmente, podemos afirmar que sim. Se o fazem da melhor forma? Existem certamente outras possibilidades, outras abordagens, outros métodos de trabalho. No programa dedicado ao serviço público, numa altura em que se discutia o modelo de privatização da RTP, Jaime Fernandes afirmava que a licença de radiodifusão é um bem universal. A discussão foi, por enquanto, suspensa, mas em boa verdade, continuamos sem conhecer, ao certo, o futuro da RTP. Contudo,

parece-me inalienável a missão de serviço público e pouco acertada a decisão de entregar a um operador privado, cuja estrutura não se conhece ao detalhe, o destino, os conteúdos e formatos dos canais do operador público.

Em português ou inglês, a exigência dos ouvintes mereceu também a minha atenção. Falar na rádio exige rigor. Cuidado no uso da língua. Uma excelente capacidade de expressão oral e de improviso. Uma certa ginástica mental para decorar alinhamentos e os articular de memória, se tal for necessário. Uma dicção e voz cuidadas para transmitir, com clareza, as ideias, por forma a que o ouvinte as retenha e interprete sem dúvida.

Se isso acontece? Não todos os dias. Demonstrei, com os profissionais que me acompanharam nesse programa, alguns erros que ouvintes apontaram. Pessoalmente, nesta minha missão de estar atenta à rádio pública, já encontrei outros tantos. Da pronúncia das palavras à conjugação dos verbos, da norma culta ao ritmo e articulação das frases, há erros na utilização da língua portuguesa que são inadmissíveis. O que fazer? Insistir na formação. Insistir na revisão dos textos, no cuidado com a utilização das palavras. No espírito de grupo e companheirismo que leva um profissional a mostrar o seu texto ao outro para tirar dúvidas. Sem competição, sem vergonha ou sentimento de inferioridade. Porque estes profissionais deveriam estar todos em sintonia para construírem a melhor rádio possível. Acima de tudo, porque não somos donos da verdade e, como é habitual afirmar-se, duas cabeças pensam melhor do que uma.

Sobre os conteúdos da rádio pública, importa ainda referir o empenho profissional e o trabalho que envolve a produção de um programa. Pormenores como “daqui a nada” são vazios de conteúdo e redundantes. Daqui a nada quer dizer que é daqui a pouco tempo. Mas... quanto tempo? Se estiver a circular no automóvel, como acontece a uma grande maioria da população durante a manhã e ao final da tarde – e é sobretudo para estas pessoas que a rádio organiza a sua programação nestes horários -, fico sem saber a que o locutor se refere, sem perceber dentro de quantos minutos irá entrar no ar a rubrica diária de que o ouvinte está à espera.

Algumas frases são mal construídas. Foram preparadas na hora, sem organização mental prévia. A rádio vive muito do directo, do instantâneo, da surpresa. Não é necessário seguir um guião, rígido, mas os ouvintes gostam de ouvir rádio bem feita, com requintes de sofisticação. Não necessariamente uma rádio pré-produzida ou gravada, mas uma rádio em directo na qual os intervenientes sabem do que falam e, acima de tudo, como falam.

As vozes, ao contrário do que se pensa, são extremamente importantes e cada vez mais negligenciadas. Não se trata de reunir na rádio vozes poderosíssimas, fortes, graves e sonoras, mas de ter o cuidado de escolher, na sequência de espaços de emissão, rubricas e notícias, timbres, tons e ritmos de vozes que se conjuguem entre si, para um equilíbrio estético da rádio. Acima de tudo, e mais do que ter uma boa voz (indefinível, pela sua atribuição subjectiva), diz a teoria e a prática comprova-o, que os profissionais da rádio devem ter um desempenho vocal escoreito, com uma boa entoação, respiração adequada, dicção e atitude, ritmo e tensão que vão dar corpo e personalidade à leitura, desencadeando sentimentos e percepções no ouvinte.

Se a interacção entre locutores de continuidade e jornalistas, ou entre locutores do trânsito e os de continuidade é interessante? É certo que sim. De preferência depois de informarem o ouvinte sobre o estado do trânsito. Nunca antes. E nunca com piadas que só os dois entendem e sobre as quais só os intervenientes se riem. Locutores e jornalistas fazem rádio para o público e não podem, em minuto algum, esquecerem-se disso. O trânsito, para quem está nas grandes e médias cidades é de extrema importância. Deve, portanto, ser apresentado à hora indicada e não se perder em conversas redundantes e inúteis.

A música é um elemento vital na rádio. É, em muitos casos, o que determina a selecção de uma estação pelo ouvinte. E, embora muitos ouvintes se liguem à rádio pela música, a rádio é, acima de tudo, companhia. Por isso, enquanto provedora não posso apoiar uma estratégia de 15 minutos seguidos de música sem qualquer

palavra; sem apresentar as músicas, sem dar a indicação das horas, sem contextualizar o ouvinte, ou seja, sem lhe dizerem o que vai acontecer durante um determinado período da programação e que músicas pode esperar ouvir. A rádio não se faz em longas sequências aparentemente intermináveis, mas em pequenos blocos, entrecortados pela presença do locutor. Da sua companhia, da sua capacidade de nos contextualizar. É o que faz a diferença entre a rádio e o leitor de MP3.

E foi desta forma que concluí o ano. É, também, desta forma, que concluo este relatório de actividade: pensando na rádio e no que pode ser melhorado. E há, de facto, muito a fazer. Há também outros temas a tratar. Para isso, conto também com a atenção dos ouvintes, para me fazerem chegar os seus comentários e denúncias que tratarei, construtivamente, com os profissionais da rádio pública.