

A informação radiofónica a partir dos relatórios do provedor do ouvinte

*Considering radio information through
the ombudsman listener's reports*

Rogério Santos

Centro de Estudos de Comunicação e Cultura
(Universidade Católica Portuguesa)
rogerio.santos@netcabo.pt

Resumo: Desde 2006, a rádio pública conta com um provedor do ouvinte. A lei 2/2006, de 14 de fevereiro de 2006, instituiu as suas competências: representar e defender as perspetivas dos ouvintes face à oferta radiofónica, acentuar a fiabilidade do serviço público, promover a credibilidade e boa imagem dos profissionais, estimular a ética profissional e o código deontológico dos profissionais e contribuir para a cultura de autocritica (Relatório do Provedor, 2006, p. 104). O artigo, de carácter exploratório, estuda a informação radiofónica, as reações dos ouvintes através de mensagens ao provedor e as recomendações deste à administração da RTP, através da análise dos relatórios anuais do provedor e ainda dos relatórios e contas da empresa (2006-2019).

Palavras-chave: rádio; provedor; informação; rádio pública.

Abstract: *Since 2006, public radio has had listeners ombudsman. Law 2/2006 of 14 February 2006 established its competencies: to represent and defend the perspectives of listeners in the face of radio supply, to enhance the reliability of the public service, to promote the credibility and good image of professionals, to stimulate professional ethics and the code of ethics of professionals, and to contribute to the culture of self-criticism (Ombudsman's Report, 2006, p. 104). This exploratory article focuses on radio information, listeners' reactions through messages to the ombudsman and its recommendations to RTP management, through the analysis of the ombudsman's annual reports and the company's annual financial reports (2006-2019).*

Keywords: *radio; ombudsman; information; public radio.*

Introdução

Desde 2006, a rádio pública conta com um provedor do ouvinte. A lei 2/2006, de 14 de fevereiro de 2006, instituiu as suas competências: representar e defender as perspetivas dos ouvintes face à oferta radiofónica, acentuar a fiabilidade do serviço público, promover a credibilidade e boa imagem dos profissionais, estimular a ética profissional e o código deontológico dos profissionais e contribuir para a cultura de autocritica (Relatório do Provedor, 2006, p. 104). Cada provedor poderia exercer até um máximo de dois mandatos, cada um com dois anos de extensão, respondendo no programa semanal *Em Nome do Ouvinte* aos temas das mensagens recebidas, com duração média de 15 minutos. No período de atividade, houve já cinco provedores, como adiante apresento.

O artigo, de carácter exploratório, estuda a informação radiofónica, as reações dos ouvintes através de mensagens ao provedor e as recomendações deste à administração da RTP, através da análise dos relatórios anuais do provedor e ainda dos relatórios e contas da empresa (2006-2019). Por conveniência da investigação, apesar de apontar linhas de força em cada provedor, o estudo aprofunda os anos mais recentes e apenas a Antena 1, canal que dispensa mais espaço à informação (perto de 30% da programação; 32% em 2018). Além dos noticiários, fortes preocupações da rádio pública foram magazines, programas de grande reportagem e divulgação científica. De modo diferente das cartas aos jornais, como apresentado por Marisa Torres da Silva (*As Cartas dos Leitores na Imprensa Portuguesa: uma Forma de*

Comunicação e Debate do Público, 2010), com o editor a selecionar as que publica, o provedor do ouvinte da rádio pública portuguesa obriga-se a responder a todas mensagens, a maioria chegada através de correio eletrónico. Entre as perguntas que a investigação pretende responder, destaco: qual o volume das mensagens dos ouvintes? Que áreas? Quais as maiores críticas e sugestões? Quais as características dos diversos provedores?

Das interpretações do papel de provedor à programação informativa

No primeiro trimestre de 2017, o universo do provedor foi mais de meio milhão diário de ouvintes, com destaque para Antena 1 (400 mil), Antena 2 (40 mil) e Antena 3 (135 mil), acrescentando-se ouvintes da RDP África, RDP Internacional, centros das regiões autónomas da Madeira e dos Açores e rádios na internet (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2017, p. 11). Para Mário Figueiredo, a missão do serviço público de radiodifusão, nos termos da lei, determinava que se afirmasse como rádio de referência, das liberdades públicas, com programação agregadora, de expressão internacional, vocacionada para a difusão da língua e cultura portuguesas, e de tecnologia avançada (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2011, p. 84). Para João Paulo Guerra, ouvir os ouvintes implicava prestar-lhes atenção, dedicar tempo e responder com celeridade (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2017, p. 15). Já para a provedora Paula Cordeiro,

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 perspetiva, aspetos fundamentais no serviço público de radiodifusão. No meu entender, o provedor do ouvinte deverá dar atenção a todas as queixas e sugestões dos ouvintes, atuando, 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 (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2012, p. 5).

Porém, esta interrogou-se sobre o papel do provedor do ouvinte, pela aparente limitação das suas atribuições (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2013, p. 14). A dúvida permanente era para que serviria o provedor, se os ouvintes lhe comunicavam as queixas, o provedor as expunha, mas o diretor e o diretor-adjunto da rádio não as aceitavam. Ora, entendia o provedor que a sua missão não se limitava a expor as queixas, também as comentava, manifestando-se de acordo ou não, dando sugestões e fazendo propostas e recomendações (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2009, p. 159). O provedor Adelino Gomes não confundia rádio de serviço público com rádio de Estado que emitiu em Portugal até abril de 1974 nem considerava

que a RDP fosse herdeira direta de Rádio Clube Português e dos Emissores Associados de Lisboa (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2008, p. 28). Para José Nuno Martins, adepto da rádio nova em 1968 aberta à autonomia de realizadores e locutores e à reportagem, a rádio pública deixara de cultivar a voz, enquanto reduzira o centro de formação e desaparecera o centro de preparação de artistas da rádio (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2010, p. 78). Importante aqui ressaltar que, apesar de não advogar o reaparecimento de tais estruturas, considerava tal como missão da rádio do séc. XXI, pois preparar jornalistas, animadores ou apresentadores é uma missão do serviço público.

Segundo o provedor Adelino Gomes, este manteria contactos com três polos distintos: ouvintes (consumidores do serviço público e, daí, exigentes nos erros cometidos), campo profissional (com indiferença pelo trabalho do provedor, embora num quadro geral de cortesia), e conselho de administração (com relacionamento institucional correto, mas distante) (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2009, p. 76). Defendo ainda um quarto polo, o da própria observação e reflexão do provedor. Dos cinco provedores, quatro tinham uma longuíssima e importante prática radiofónica, vinda da década de 1960 ou começo da seguinte, um deles com percurso longo no serviço público, todos profundos conhecedores da atividade (José Nuno Martins, Adelino Gomes, Mário Figueiredo e João Paulo Guerra). A única provedora (Paula Cordeiro) tinha experiência da rádio universitária e uma perspetiva moderna (serviço público de media), a levá-la a ver a função de outro modo, aliás visível nos seus relatórios.

Os provedores debruçaram-se sobre a produção geral da rádio pública, dividida em duas áreas orgânicas (programação e informação), mas o meu objetivo é apenas a informação e os seus diversos géneros no período 2014-2018, com uma série de dados comparáveis. Os relatórios e contas da RTP publicaram valores sobre a percentagem de horas emitidas por género radiofónico (e ações especiais), com onze variáveis, apresentação descritiva como se fosse o anúncio da programação semanal, mas sem revelar pormenores de produção ou de receção, a permitir interpretações da sua distribuição ao longo dos anos. Igualmente os relatórios pesquisados da ERC trabalharam o universo da informação, embora com pequenas variações em cada variável face aos relatórios da rádio pública. A ERC adotou uma grelha para compreender os programas a dois níveis:

Numa primeira abordagem, são consideradas seis grandes categorias de programação, designadas por macrogéneros, estabelecidas segundo as intencionalidades que prosseguem, os públicos-alvo a que se dirigem ou os tipos de conteúdos que veiculam: informativo, desportivo, música, entretenimento, cultural/conhecimento e institucional/religioso. Para uma análise mais fina, cada uma destas grandes categorias de géneros radiofónicos conhece um desdobramento num segundo nível — géneros radiofónicos -, em que se procura especificar com maior acuidade os tipos de programas em função dos formatos que assumem ou do seu conteúdo. Esta grelha compreende 31 géneros radiofónicos (Relatório de Regulação ERC, 2018, pp. 371-372).

A Entidade Reguladora para a Comunicação Social trabalhou 10 variáveis relacionadas com a informação (acrescentei a informação desportiva, distinta da transmissão e do comentário desportivo, não elegível para aqui, mas que os relatórios do provedor consideraram muito, atendendo ao número de horas emitidas semanalmente e às consequentes reclamações de ouvintes). Para a ERC, informação significa

programas predominantemente vocacionados para a informação dos públicos acerca dos assuntos relevantes da atualidade, compreendendo noticiários, programas de debate e entrevista, de antena aberta, comentário, edição especial e magazines informativos, mas também informação específica como é o caso da meteorologia, trânsito ou bolsa (Relatório de Regulação ERC, 2017, p. 403).

No Quadro 1, os Programas Musicais incluiriam os programas e Músicas de continuidade as músicas planeadas no alinhamento, com a RTP a seguir a tipologia de género utilizada na informação reportada à ERC, embora as duas, afinal, não coincidam. Os quadros, cruzados com a enunciação dos programas (a partir dos mesmos relatórios) e a análise dos provedores, dão uma visão mais geral da atividade radiofónica.

Quadro 1

Percentagem de horas emitidas por género na Antena 1 (2014-2018)

Género	2014	2015	2016	2017	2018
Arte e cultura	10	11	10	10	11
Desporto	9	8	9	9	9
Direitos de antena	0	0	0	0	0
Educação e ciência	11	6	7	7	8
Entretenimento	1	1	1	1	1
Programas musicais	8	9	8	9	9
Notícias e informação	23	27	22	24	32
Religião	2	2	3	2	2
Promoção	3	3	2	4	3
Música de continuidade	23	23	27	22	22
Outros	10	10	10	12	3

Nota: Relatório e Contas RTP, 2015, p. 39; 2016, p. 31; 2018, p. 71

Na análise ao Quadro 1, verifico que notícias e informação tem maior tempo quanto a géneros na Antena 1 (32% no ano de 2018), a que se seguiriam os programas de música de continuidade, educação e ciência e desporto. Na análise da ERC, a informação ocuparia 35% em 2017 e 34,8% em 2018, valores mais elevados do que nos relatórios da RTP (24% e 32%

respetivamente, apesar de incluir, a partir dos relatórios da ERC, a informação desportiva, com 2,6% em 2017 e 2,7% em 2018). Pelos dados do género programas musicais, conclui-se que o peso de autores de programas era baixo. Já na Antena 2, aqui não estudada, o género notícias e informação tinha peso residual e música de continuidade e programas musicais preponderariam, ao passo que, na Antena 3, programas de música e músicas eram os géneros mais escutados.

As variáveis desenhadas em termos de percentagens de horas de emissão por género, apesar de parecerem objetivas, obrigam a um esforço de reunir atividades diferentes, caso de dividir informação, por um lado, e ciência, por outro. Como se faz a divulgação da ciência a não ser através da informação? E a diferença entre programas musicais (programas) e músicas de continuidade (planeadas no alinhamento) não é fictícia, apesar de a primeira implicar um autor de programa e a segunda uma *playlist*, embora executada por profissional ou grupo encarregado da tarefa? A série sobre a distribuição por géneros no período de 2014 a 2018 não permite chegar a mais conclusões, embora se verificasse uma quebra em 2016 e uma subida nos dois anos seguintes, com a informação a ocupar 32% no total em 2018. O relatório de 2015 conteria muitos dados sobre a informação praticada pela rádio.

Com apresentação descritiva, os relatórios da administração da RTP fornecem dados de programas e ações especiais como se fossem anúncios da programação semanal, mas sem revelar pormenores de produção ou de receção. Os programas radiofónicos dividem-se em fluxo, sobre a atualidade, de obsolescência rápida e menor custo de produção, e *stock*, sobre temas, de maior durabilidade e maior custo de produção. Se, nos programas de fluxo, o noticiário sobre eventos diários tem muita previsibilidade, apesar da novidade das ocorrências, e a abranger notícias lidas no estúdio, diretos e pequenos depoimentos, nos programas de *stock* situam-se as grandes reportagens e emissões especiais ligadas a datas e comemorações. Assim, a rádio informativa dedica muita atenção a efemérides, aniversários, inaugurações e tomadas de posse, a juntar novidade e tradição, e a dividir o ano em ciclos de festas ou celebrações a obrigarem a estrutura empresarial a organizar-se segundo a recordação de determinados factos (patrióticos, desportivos, artísticos, personalidades). Isso faz com que, nos relatórios da RTP e do provedor, os noticiários tenham pouco relevo se comparados com reportagens e edições especiais. A diferença essencial entre rádio pública e rádios comerciais reside na produção de tal tipo de informação, a exigir atualidade, profundidade e enquadramento, a par do tratamento sonoro.

No Quadro 2, nota-se muita estabilidade em percentagens nos diversos géneros informativos, a ilustrar igual estabilidade das grelhas de programação nos dois anos. Com os relatórios da ERC, acede-se a uma análise mais fina de géneros informativos: o mais importante pertencente aos noticiários (em 2018 a atingir quase 16% da programação diária da Antena 1), a que se seguiam informação meteorológica, magazine informativo, informação de trânsito e debate/entrevista.

Quadro 2*Géneros informativos em percentagem (Antena 1)*

Género	2017 (%)	2018 (%)
Noticiário	15,2	15,9
Reportagem	0,9	0,8
Debate/entrevista	2,9	2,7
Comentário	0,3	0,4
Edição especial	1,3	0,8
Magazine informativo	3,1	2,8
Antena Aberta	2,2	2,2
Boletim Meteorológico	3,4	3,4
Informação de trânsito	2,9	2,9
Informação bolsista	0,2	0,2
Informação desportiva	2,6	2,7

Nota: Relatório de Regulação ERC 2017, volume I: 377; 2018, p. 349

Na rádio pública e no período em análise (2006-2019), o lugar de diretor de programação tem sido mais estável que o de diretor de informação. Alterações políticas ou erros na condução do lugar levavam a exonerações. Rui Pêgo entrou para a direção de programas em 2005, cargo em que se encontrava ainda em 2020, quando fiz a investigação. Já o lugar de diretor de informação da RDP seria ocupado, no início de 2005, pelo jornalista João Barreiros, a substituir Luís Marinho, transitado para a administração da RTP. João Barreiros demitir-se-ia no início de fevereiro de 2012, na sequência do caso Pedro Rosa Mendes, censura feita pela Antena 1 após o jornalista criticar um programa de televisão na sua rubrica *Este Tempo*. A saída de João Barreiros antecipou por meses o começo da administração de Alberto da Ponte (setembro de 2012). João Barreiros foi substituído por Fausto Coutinho na direção de informação da rádio pública, com este acompanhado por Rosário Lira, diretora-adjunta, e Eduarda Maio e José Guerreiro, subdiretores. Três anos depois, em 2015, João Paulo Baltazar ocupava o lugar de Fausto Coutinho. Baltazar fez-se acompanhar de José Guerreiro, Paulo Sérgio e Maria de São José. A administração de Gonçalo Reis entrou nesse ano.

Realizações informativas. Um contributo para a sua compreensão

Nos parágrafos seguintes, relevo algumas das emissões especiais, grandes reportagens e documentários, a dar uma noção precisa do trabalho da rádio pública. É uma parcela do texto bastante descritivo, mas que merece figurar aqui, pela panóplia de atividades. Se o relatório de 2008 destacou as emissões especiais sobre os 120 anos de Fernando Pessoa e o ano internacional do Planeta Terra e as reportagens sobre eleições americanas, China e

campeonato europeu de futebol (Relatório e Contas RTP, 2008, p. 19), em 2010, a comemorar o centenário da República, surgiram emissões de biografias dos principais protagonistas e reportagens evocando locais significativos (Relatório e Contas RTP, 2010, p. 29), casos do programa semanal *Rádio República*, com a cronologia dos acontecimentos históricos, e do mensal *Retratos da República*, com historiadores a lembrarem os vultos mais importantes. Do mesmo modo, o 75º aniversário da rádio pública com o programa diário *27000 Dias de Rádio*, apresentado por José Nuno Martins, e o programa semanal *No Ar por Toda a Parte*, reviveram momentos significativos da história da rádio. Igual relevo, em 2015, para os 80 anos da rádio pública, com, entre outras ações, a produção do hino da rádio (letra de Tiago Torres da Silva e música de Tózé Brito). Já em 2014, na celebração dos 40 anos do 25 de abril de 1974, a Antena 1 emitiu programas como *Sons de Abril*, *Dias Cantados*, *25 Heróis do 25* e retransmitiu, pela primeira vez, o segmento do programa *Limite* (Rádio Renascença) com a senha que desencadeou o golpe militar (Relatório e Contas RTP, 2014, p. 21). A rádio investiu no documentário, caso de *Vidas que Contam*, a abranger biografias de Manuel Oliveira, Eduardo Lourenço e Gentil Martins (2007), António Vitorino de Almeida, António Coutinho e Rui Veloso (2010) (Relatório e Contas RTP, 2007, p. 89), e Agustina Bessa Luís, Siza Vieira, José Mattoso, Urbano Tavares Rodrigues e Carmen Dolores (2013).

O ano de 2015, marcado pelas eleições legislativas de 4 de outubro (Relatório e Contas RTP, 2015, p. 35), mobilizou recursos humanos e meios técnicos para pré-campanha e campanha ao longo de quatro semanas. Em conjunto com Rádio Renascença e TSF, promoveu um debate em direto entre Passos Coelho e António Costa, os dirigentes dos dois principais partidos. Na sequência das eleições, a rádio acompanhou os acontecimentos, que acabaram com o acordo inédito à esquerda para a formação de governo. Os repórteres estariam nos Balcãs e na Hungria a testemunhar o drama humanitário dos refugiados, além de reportagens no Curdistão (Iraque e Síria) e nas eleições em Espanha e eleições regionais na Madeira. A Antena 1 dedicou atenção a efemérides (60 anos de Mia Couto, 100 anos do nascimento de Frank Sinatra, 50 anos do assassinio de Humberto Delgado, cinco anos da morte de José Saramago, 30 anos de Portugal na CEE, 60 anos do fim da II Guerra Mundial, 70 anos da ONU, translação dos restos mortais de Eusébio para o Panteão, cerimónia de atribuição da bola de ouro a Cristiano Ronaldo (futebol), e dias mundiais da voz, ambiente, energia, mulher, criança e rádio (Relatório e Contas RTP, 2015, p. 38).

2016 começou com eleições presidenciais e a Antena 1 foi o único meio de comunicação social a realizar um debate com os dez candidatos iniciais e entrevistas em separado (Relatório e Contas RTP, 2016, p. 28). A cobertura eleitoral contou com espaços diários de informação, repórteres na estrada, entrevistas com analistas da atualidade política e sociológica e emissão especial na tomada de posse de Marcelo Rebelo de Sousa (*Render da Guarda*), que sucedeu a uma sobre a anterior presidência de Aníbal Cavaco Silva (Relatório e Contas RTP, 2016, p. 29). Enviados especiais estiveram no Reino Unido (Brexit), França (10 de

junho e campeonato europeu de futebol), Brasil (jogos olímpicos e paralímpicos), Estados Unidos (presidenciais e eleição do secretário-geral da ONU) e Iraque (cerco a Mossul), além do acompanhamento das atividades do presidente da República e primeiro-ministro. Em outubro, a rádio seguiu as eleições regionais dos Açores.

Nas tragédias dos incêndios florestais em junho e outubro de 2017 (Relatório e Contas RTP, 2017, p. 35), a rádio difundiu as notícias essenciais, com emissões especiais, muitas em direto, e destaque para as manhãs informativas, programas *Portugal em Direto* e *Antena Aberta*, e duas grandes reportagens de Rita Colaço e Isabel Meira (*O Pior Dia, Frente de Fogo*). Para as eleições autárquicas, a estação mobilizou mais de duas dezenas de repórteres, produzindo debates e edições diárias do *Jornal de Campanha*. Nesse contexto, a Antena 1 elaborou trabalhos como *Um País, Vinte Retratos*, caracterizando Portugal a partir dos dados estatísticos dos últimos oito anos e no testemunho de jornalistas, investigadores e outras figuras. A visita do Papa Francisco a Fátima mobilizou repórteres, produtores e editores, com cobertura do evento, debates e reportagens. No plano desportivo, a participação da seleção nacional de futebol na taça das confederações, realizada na Rússia, foi acompanhada por Alexandre Afonso e Nuno Matos. Depois do desfecho das presidenciais norte-americanas, a possibilidade de uma deriva populista em vários países europeus colocou em grande destaque as eleições previstas para 2017. A Antena 1 seguiu as legislativas nos Países Baixos (março), presidenciais (abril/maio) e legislativas (junho) em França e eleições antecipadas no Reino Unido (junho), em que os enviados especiais recolheram a perspetiva de emigrantes portugueses em França e Reino Unido. As eleições presidenciais em Angola (agosto) e na Alemanha, a luta pela independência na Catalunha e as dificuldades da comunidade portuguesa numa Venezuela em grande convulsão política foram também seguidas pela informação.

Depois de França (2016) e do Brasil (2017), as comemorações do 10 de junho em 2018 desdobraram-se até aos Estados Unidos, a partir de Ponta Delgada, com a rádio a fazer reportagens e emissões especiais (Antena 1 e RDP Internacional), caso de programa em direto dos estúdios da rádio WJDF em New Bedford (Relatório e Contas RTP, 2018, pp. 62-63). Um ano depois dos incêndios, a Antena 1 fez entrevistas e reportagens. Em outubro, os brasileiros escolheram um novo presidente e a rádio pública acompanhou as reportagens do enviado Nuno Amaral na primeira volta, a culminar na grande reportagem *Em Cima do Muro*, e, na segunda volta, de António Jorge e Mário Rui Cardoso. A caminho de novas eleições para o Parlamento Europeu (maio de 2019), a informação da Antena 1 colocou dois programas: *De Lisboa a Helsínquia* e *Europa Minha* (Relatório e Contas RTP, 2018, p. 64), de autoria de Rebeca Abecassis, Carla Pinto (Antena 1) e Raquel Morão Lopes, ex-correspondente em Bruxelas. 2018 foi ano de mundial de futebol, com dois enviados especiais à Rússia (Relatório e Contas RTP, 2018, p. 65). A rádio também acompanhou o mundial de atletismo de pista coberta e europeus de hóquei em patins e de atletismo.

Magazines, programas de grande reportagem e divulgação científica foram, assim, fortes preocupações da rádio pública. Em 2015, estreou *Só Neste País*, magazine semanal de informação (sábado, 12:00), com temas atuais de sociedade e envolvimento dos jornalistas das delegações, intercalando temas sérios e abordagens mais descontraídas. Outra estreia foi *Ponto de Partida*, espaço de divulgação do trabalho de investigadores portugueses das ciências sociais e ciências exatas. Em 2016, a Antena 1 produziu *O que o Tempo não Apagou*, série sobre grandes personalidades da vida portuguesa, com memórias feitas pelos seus descendentes (Vasco da Gama, Eça de Queiroz, Vieira da Silva), e emissões especiais em torno da guerra civil espanhola (80 anos), 40 anos do I governo constitucional, corrida de António Guterres ao cargo de Secretário-Geral da ONU e eleições norte-americanas (Relatório e Contas RTP, 2016, p. 29). Ainda relevo para a série sobre violência doméstica, de autoria de Ana Aranha, *Calar, Nunca!* (Relatório e Contas RTP, 2016, p. 29). Dois programas de entrevistas destacaram-se: *A Entrevista*, de Maria Flor Pedroso, e *Conversa Capital*, de Rosário Lira. A Antena 1 transmitiu mais de uma centena de entrevistas com personalidades diversas (Relatório e Contas RTP, 2016, p. 29).

Comentário (político, económico) e crónicas foram também áreas de interesse. Em 2015, o comentário político da Antena 1 foi reforçado com o jornalista António José Teixeira. Helena Garrido, então diretora do *Jornal de Negócios*, assinaria as *Contas do Dia* na manhã informativa, alternando semanalmente com Nicolau Santos (comentador Antena 1 e então diretor-adjunto do *Expresso*) e a equilibrar ideologicamente esse espaço de comentário económico, como se escreveu no relatório da RTP. O painel de cronistas da manhã *Conselho Superior* acabou, terminando a lógica de identificação político-partidária, e abriu lugar às crónicas *O Fio da Meada*, com abordagens variadas de assuntos da atualidade nacional e internacional, assinadas por Rui Ramos, Irene Pimentel, Rui Cardoso Martins, Teresa Pizarro e João Paulo Guerra (este acabaria a revista de imprensa que apresentava diariamente). O painel foi sendo alterado ao longo dos anos.

Um dos ecos dos relatórios da RTP foram os prémios de rádio ganhos em programas especiais, caso de reportagens radiofónicas. A jornalista Rita Colaço recebeu o Prémio Gazeta de Jornalismo (Rádio) pela grande reportagem *Mar da Palha, Zona C* (Relatório e Contas RTP, 2016, p. 28). A jornalista Arlinda Brandão venceu prémios de jornalismo na área da saúde (*Dar Vida aos Dias*, galardoada com o Prémio de Jornalismo da Liga Portuguesa Contra o Cancro, *Diabetes, Ameaça Silenciosa* foi distinguido com o Prémio APIFARMA/ Clube de Jornalistas — Jornalismo em Saúde) (Relatório e Contas RTP, 2017, p. 36), e na área da dor, atribuído pela Associação Portuguesa para o Estudo da Dor e Fundação Grünenthal. Outra grande reportagem foi distinguida com o prémio Melhor Inovação Digital, da repórter Rita Colaço e do sonoplasta Paulo Castanheiro, *Com Olhos de Ouvir*. Também a equipa de informação da rádio recebeu o prémio Direitos Humanos e Integração pela grande reportagem *Jamaika também é Portugal*, de Rita Colaço, e a jornalista Paula Borges uma menção honrosa

por Guiné-Bissau — *Esta Terra é Nossa* (Relatório e Contas RTP, 2018, p. 65). Em 2017, Alexandre Afonso e Nuno Matos receberam o prémio Artur Agostinho, do CNID — Associação dos Jornalistas de Desporto (Relatório e Contas RTP, 2017, p. 35).

Nas outras antenas da rádio pública, na Antena 2, em 2016, foi possível estabilizar a equipa de dois jornalistas com atenção aos temas associados à cultura e aumento na oferta de informação com mais um noticiário (depois do programa da manhã, com menu de música e informação, as edições noticiosas seriam 12:00, 16:00 e 18:00) (Relatório e Contas RTP, 2016, p. 28). Em coordenação com a direção de programação, foi reorganizada a lógica dos noticiários da RDP Internacional, em 2015 (Relatório e Contas RTP, 2015, p. 36). A equipa deixou de produzir informação geral para se dedicar ao acompanhamento da informação sobre as comunidades, na lógica de editoria especializada. No início de cada hora, a RDP Internacional transmitiria em simultâneo os noticiários da Antena 1 e, aos dias úteis, emitia seis edições do *Jornal das Comunidades*. Relativamente à Antena 3, estabilizou-se a equipa de produção de noticiários para adequar a linguagem à filosofia da rádio. No segundo semestre de 2015, a Antena 1 Açores foi reorientada quanto à informação (Relatório e Contas RTP, 2015, p. 46), com recuperação de espaços de opinião e discussão pública, permitindo maior pluralidade na sociedade açoriana, espaços de índole cultural e a criação de novos programas. Na informação diária, a RDP Açores transmitiu sínteses regionais, três noticiários e dois apontamentos no *Jornal do Desporto*. Na informação não diária, tomou iniciativas como *Frente a Frente*, com convidados e comentadores residentes de sensibilidades políticas diferentes. A *Grande Entrevista*, *Debates*, à sexta-feira, *Olhar do Repórter* e *Portugal em Direto* seriam programas a cultivar géneros jornalísticos complementares. A informação da Antena 1 Açores cobriria acontecimentos como sessões parlamentares, visitas governamentais a todas as ilhas, atos eleitorais e informação desportiva.

A direção de informação concretizou duas parcerias para promover a reflexão sobre a comunicação social e sensibilizar os jovens para a importância do jornalismo e da reportagem radiofónica (Relatório e Contas RTP, 2016, p. 28). Em colaboração com o iNOVA Media Lab da Universidade Nova de Lisboa, a rádio acompanhou e noticiou as *Conversas Sobre o Futuro do Jornalismo*, transmitindo alguns momentos em diferido. Esta área associou-se à Rádio Universidade de Coimbra (RUC) na promoção do Prémio de Jornalismo Radiofónico RUC-Antena 1-Antena 3, a assinalar os 20 anos de emissões da rádio escola de Coimbra.

Provedor e comunicações enviadas pelos ouvintes

Os relatórios do provedor do ouvinte da rádio pública são um imenso campo de análise dos programas da época, por exemplo, em críticas aos programas *Império dos Sentidos* (Antena 2) e *Pedro e Inês* (Antena 3), ao tempo excessivo do desporto, em especial futebol (Antena

1), à *playlist* (Antena 1) e ao desaparecimento de programas como *Ritornelo*, de Jorge Rodrigues (Antena 2), e *Lugar ao Sul*, de Rafael Correia (Antena 1), e das emissões em ondas curtas. Já a saída de António Macedo do programa da manhã da Antena 1 não mereceu tanto espaço de crítica, embora animador e provedor fossem muito próximos. O provedor deu bastante relevo à perda do peso da marca rádio numa empresa que mantém o nome RTP e a perceber que as redes sociais, como o Twitter, fizeram com que a mediação da informação deixasse de ser exclusividade de jornalistas (relatório de 2009). Por opção de investigação, ficou de fora a observação dos programas da Antena 2 e Antena 3, pelo que não avanço sobre as críticas aos programas enunciados. Não gosto muito do termo *playlist*, preferindo lista de discos, mas sigo a designação corrente.

As páginas do provedor são também memória da rádio ao longo das décadas e espaço de elogio a programas e profissionais. O terceiro provedor e o mais experiente no labor da rádio pública, Mário Figueiredo, entrou em 1974 na Emissora Nacional e saiu da RDP em 1998, quando diretor-adjunto da Antena 2. No começo, estabeleceu contactos com nomes fundamentais como Maria Leonor Magro, D. João da Câmara e Fernando Curado Ribeiro (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2010, p. 53). Estagiou no Programa 2, hoje Antena 2, e integrou-se no Programa 1, com trabalho diário de locução e, mais tarde, de realização, onde aprendeu com dois outros mestres, Francisco Igrejas Caeiro e Maria Júlia Guerra. Depois, trabalhou com outras referências: Estrela Serrano e José Manuel Nunes. Durante esse longo período, a RDP foi uma instituição credível, financeiramente rentável e de tecnologia evoluída (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2010, p. 20). Gestores, diretores e profissionais defendiam o serviço público. Havia programas de autor em todos os canais. No regresso, como provedor em 2010, encontrou uma rádio pública distinta (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2010, p. 21), de importância reduzida e menor investimento em programas de autor, apesar de ainda possuir gente disponível e talentosa para os conceber e realizar (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2010, p. 22). Os critérios mudaram: nas designações, passou-se de programas e rubricas para formatos e conteúdos; regresso às listas dos discos a divulgar em emissões (*playlists*), elaboradas por programadores, principalmente na Antena 1, à semelhança do que acontecia na Emissora Nacional até abril de 1974; deslumbramento pelas potencialidades oferecidas pela internet à rádio; desbaratada na identidade, reduzida à condição da parente pobre, ignorada e maltratada, espécie de Cinderela ofuscada pela meia irmã, a televisão (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2010, p. 23).

No Quadro 3, indico os nomes dos provedores e o número de mensagens que eles receberam. Dos cinco provedores, todos com atividade relacionada com a produção radiofónica, apenas um pertencia ao sexo feminino, o mais jovem do grupo e único com carreira universitária firmada. A provedora também inaugurou a repetição de mandato, até aí confinado a um único com duração de dois anos. A seleção de cada provedor passa por um processo demorado, a depender de vários passos e instituições. Por exemplo, a escolha de João Paulo Guerra,

radialista dos mais experientes em todo o país e com uma carreira muito significativa, foi um caso complexo, com luta incompreensível entre entidades, o que adiou o começo do seu exercício. Os provedores masculinos, por questões etárias e de formação de gosto, escreveriam sobre as transformações da Antena 1 e da Antena 2, o desaparecimento das ondas curtas, de programas mais antigos e de autor, ao passo que a provedora, também por questões etárias, deu maior relevo à Antena 3 e às rádios emitidas pela internet. Aqui, a provedora partilharia a visão dos escritores dos relatórios da empresa, também com preferências voltadas para o canal mais jovem e as novas plataformas. A questão geracional assume, pois, um papel determinante no trabalho do provedor, por muito objetivo que o ocupante do cargo pretenda ser.

Quadro 3

Provedores do ouvinte e comunicações anuais recebidas por ele (2006-2019)

	Provedor do Ouvinte	Comunicações recebidas pelo provedor
2006	José Nuno Martins	663
2007	José Nuno Martins	1387
2008	Adelino Gomes	983
2009	Adelino Gomes	1146
2010	Mário Figueiredo	942
2011	Mário Figueiredo	1017
2012	Paula Cordeiro	680
2013	Paula Cordeiro	469
2014	Paula Cordeiro	569
2015	Paula Cordeiro	761
2016	Paula Cordeiro	417
2017	João Paulo Guerra	803
2018	João Paulo Guerra	623
2019	João Paulo Guerra	649

Fonte: Relatórios do Provedor do Ouvinte

O ano de maior número de comunicações seria em 2007, com o provedor José Nuno Martins, seguindo-se Adelino Gomes, em 2009, com 1146, e Mário Figueiredo, em 2011, com 1017 mensagens. Em catorze anos de provedoria, houve um total de 11109 mensagens, com média anual de 793,5 e a mediana (valor do meio no conjunto de dados) a situar-se em 720,5 e o desvio padrão (medida de dispersão em torno da média) em 272,1532. O menor número de comunicações por ano pertenceu à provedora Paula Cordeiro, em 2016, com 417. Em três dos quatro anos de mandato, ela teve o número mais baixo de mensagens de ouvintes. Apesar de poder não significar menor empenho, tal estabelece um sinal de alerta para o seu trabalho. Tenho uma explicação: José Nuno Martins, como primeiro provedor, beneficiou do fator

novidade, a que acrescento a sua grande popularidade em programas de rádio e de televisão, ao passo que Paula Cordeiro tinha bem menos impacto mediático quando assumiu a função. No total dos anos, o número de mensagens ao provedor não é alto, a significar o pouco envolvimento crítico, cívico e cultural dos ouvintes. Uma justificação plausível é a dos horários de transmissão do programa *Em Nome do Ouvinte* se fazer a horas com menor audiência e a repercutir em que escuta e reage. De modo muito simples, José Nuno Martins apareceu como pedagogo da função, João Paulo Guerra e Mário Figueiredo com discurso mais político, na escola da economia política da comunicação, Adelino Gomes realista e diplomata, e Paula Cordeiro, a escrever sobre a RTP e o serviço público de media e não a rádio em específico, em deriva modernista e enquadrada na perspetiva da escola tecnológica da comunicação à McLuhan. Os ouvintes dedicaram um grande interesse inicial pela função, julgando que o provedor faria prevalecer as suas propostas junto da estrutura da rádio pública. Por outro lado, a reação dos diretores de programas e de informação às sugestões do provedor significa a força da estrutura da rádio, menos flexível do que se podia imaginar.

Os temas principais trabalhados pelos provedores seriam qualidade de programas, extinção de programas e da emissão em ondas curtas, desvalorização das ondas médias e maior relevo dos serviços de internet (designado por serviço público de *media*). Os três primeiros provedores exerceram funções durante o governo socialista de José Sócrates, a provedora num governo de centro-direita liderado por Pedro Passos Coelho e o quinto provedor durante o governo socialista de António Costa. Existe uma grande aproximação cultural e profissional de três dos provedores: José Nuno Martins e Adelino Gomes estrearam-se no mesmo programa de Rádio Universidade, Adelino Gomes e João Paulo Guerra foram despedidos em 6 de setembro de 1972 por comentário do primeiro sobre o assassinato de atletas israelitas nos programas a que pertenciam (*Página 1* e *Tempo Zip*). José Nuno Martins especializou-se na realização e produção de programas, o mesmo acontecendo como Mário Figueiredo, ao passo que Adelino Gomes e João Paulo Guerra enveredaram pelo jornalismo radiofónico. Paula Cordeiro fez um percurso mais teórico, diferente da geração dos outros provedores, os quais já possuíam sólida experiência política e cultural em 1974.

A uma estrutura inicial e desenvolvida pelos três primeiros provedores, Paula Cordeiro seguiu uma metodologia muito distinta, a inibir comparabilidade exceto em alguns dados estatísticos. O quinto provedor voltou ao sistema usado pelos anteriores detentores do cargo. Os provedores homens pertenciam à geração dos diretores de informação e de programas, ou até mais velhos, alguns daqueles com funções anteriores exercidas de alta importância, o que lhes permitiu criticar duramente os atuais detentores do poder e mesmo as administrações. A provedora, mais jovem que os diretores da rádio e sem experiência para os contrariar, não tomou atitudes de contrapoder como os seus colegas de função. O provedor tinha uma pequena equipa com ele, a partilhar trabalho com o provedor do espectador. O jornalista Viriato Teles foi colaborador do provedor logo no mandato de José Nuno Martins. Fernanda Mestrinho

desempenhou a função de chefe de gabinete, até à sua reforma. No segundo mandato de João Paulo Guerra, a jornalista da rádio Inês Forjaz juntar-se-ia à pequena equipa. No mandato de Mário Figueiredo, o provedor deixou de reportar diretamente à administração, mas ao director com o pelouro jurídico.

Uma grande riqueza dos relatórios anuais dos provedores consiste na reflexão própria sobre a rádio, com as suas razões e as dos profissionais que foram sendo entrevistados. Se José Nuno Martins se apoiou bastante em académicos, a provedoria de Mário Figueiredo dedicou quatro programas (segundo a quinto) a ouvir os titulares anteriores do cargo, já libertos de baías da função para poderem dizer o que sempre pensaram (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2010, p. 57). Aliás, a análise a toda a entrevista concedida por José Nuno Martins e Adelino Gomes ao terceiro provedor mostraria a riqueza da abordagem. Ouvir profissionais tornou-se hábito nas provedorias, a ajudar a entender a atividade radiofónica. Para José Nuno Martins,

Gratificante foi começar do zero, foi ajudarmo-nos, os profissionais que integravam o gabinete, a montar o gabinete, a fazer um orçamento, a predefinir uma estrutura, que mais ou menos foi depois posta. Aqueles primeiros três meses de trabalho nos bastidores, um trabalho surdo que não se ouviu, foram exaltantes porque não tínhamos certezas, o professor Paquete de Oliveira [provedor do telespectador] e eu próprio, tínhamos dúvidas, metodológicas até, também, mas foi exaltante, isso foi um trabalho extraordinário. Depois foi a adesão do público à ideia. As pessoas parece que estavam à espera de ter a oportunidade de se manifestar, estavam descontentes com o facto de haver muitos profissionais que não respondiam às suas mensagens, e encontraram ali uma via de saída. Foi impressionante a adesão que, de início, aconteceu. Depois, a pouco e pouco, foi-se esbatendo (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2010, p. 120).

Já Adelino Gomes considerou fazer parte de um grupo de pessoas que, quando foi criada a Antena 3, pensou que esta estava a ser mais criada por razões de encontrar audiências do que por necessidade imediata, embora entendesse a juventude como componente essencial na opinião pública portuguesa e, daí, entender a existência da estação para ela (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2010, p. 67). A filosofia que acabou por prevalecer seria a da vida como música e brincadeira, como sexo e anedotas, embora se soubesse que quem fez a Antena 3 teria mais objetivos que isso.

Alguns comentários no relatório do provedor de 2019

Como exemplo da atividade do provedor, escolhi mensagens recebidas pelo provedor em 2019 e o desenvolvimento que lhes deu: “Ouvintes questionam, provedor responde”.

Não foi um exercício pautado por critérios objetivos, mas uma forma aleatória de verificar comportamentos de ouvintes e do provedor. João Paulo Guerra dividiu o relatório de 2019 em nove partes: ondas médias e curtas e outras questões técnicas (online e RTP Play), língua portuguesa e erros e lapsos, informação (a incluir meteorologia e trânsito), opinião (a incluir o programa *Antena Aberta* e humor), programas e rubricas, música e *playlist*, futebol e outras modalidades, elogios e satisfação, e diversos (como atendimento). O provedor começava as respostas quase sempre com a frase “senhor ouvinte, recebi a sua mensagem que muito agradeço e à qual prestei a melhor atenção”, a que se seguia uma exposição clara e pedagógica, dando conta dos contactos internos, nomeadamente com os diretores de programas e de informação. Noutras ocasiões, João Paulo Guerra responderia: “peço desculpa pelo atraso na resposta. A questão é que tive de consultar diversos responsáveis”. O provedor ora aceitava ora discordava das mensagens dos ouvintes, mas tomava também dianteira noutros temas, quase a constituir uma agenda.

A informação das madrugadas e aos fins-de-semana estava quase reduzida ao chamado piloto automático, programação gravada e com um jornalista disponível para alinhar os noticiários. Mais, a Antena 1 abdicara do locutor ao vivo nas madrugadas, em Lisboa, e o jornalista solitário trabalhava com um técnico em permanência, ao passo que, no Porto, durante a noite e madrugada funcionava com um jornalista, de vínculo de trabalho precário, sem qualquer locutor ou técnico junto a si, com a mera função de introduzir os noticiários no alinhamento automático da emissão. O conselho de redação escrevia em 24 de outubro de 2019:

A qualidade do serviço público de rádio tem sido atacada todos os dias. Há sínteses de atualidades canceladas por falta de jornalistas; há eventos relevantes que não têm cobertura da rádio, «recomendando-se a Antena» com sons retirados da televisão, nomeadamente eventos com a presença de altos responsáveis políticos; repetem-se os fins de semana em que não há jornalista para sair em reportagem; não há capacidade para desenvolver jornalismo de investigação; na Antena 2, há apenas uma jornalista que assegura os três noticiários a que a informação está reduzida; na RDP Internacional há quatro jornalistas para realizar dois noticiários e vários programas de informação e, imagine-se, há um noticiário que é gravado e posteriormente retransmitido; não há jornalistas para fazerem a cobertura de áreas específicas como justiça, saúde, educação, cultura (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2019, p. 41).

Para o provedor, a escassez de recursos humanos conduzia a debilidades de informação, ao comodismo e ao jornalismo sentado (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2019, p. 104). Numa ocasião, sobre esse, ele deu razão à queixa: “presumo que a situação que descreve será agravada pelo período de férias que reduz ainda mais as equipas já muito diminuídas pela «austeridade» que, com essa ou outra designação, se continua a abater sobre a rádio” (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2019, p. 117). Em noticiário sobre a lei de alargamento de lei de porte de arma no

Brasil, foi referido que cerca de 70% da população estava contra a medida, segundo uma sondagem, mas rebatida pelo locutor que entrevistou quatro pessoas no Rio de Janeiro. O provedor responderia: “o senhor ouvinte tem razão. Em primeiro lugar, não se podem contrapor quatro entrevistas a uma sondagem, e em segundo, quatro vozes não falam por uma cidade de mais de seis milhões de habitantes” (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2019, p. 113).

Mas nem sempre eram justas as reclamações dos ouvintes, levando o provedor a reagir de modo muito duro, como à mensagem de um ouvinte queixando-se de noticiários infames e vergonhosos, com “violadores de toda a ordem, gatunos famosos a nascer da noite para o dia, nunca nenhum é preso ou só prendem os mais pobres os outros ainda lhes vamos pedir desculpa um dia destes, juízes com notas de 500 escondidas”. Respondeu o provedor: “só por engano terá sido dirigida ao provedor do ouvinte da rádio do serviço público. A imagem que traça corresponde provavelmente aos serviços privados de intoxicação mental fornecidos à hora do almoço e a outras horas pelas redes privadas de televisão” (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2019, p. 108). A uma outra queixa de ouvinte, o provedor usou de novo linguagem dura:

fui ouvir o noticiário em questão, como sempre faço em caso de dúvidas. O noticiário, todo ele ocupado com a situação dos incêndios no distrito de Castelo Branco, e gerido no estúdio pela experiente jornalista Raquel Morão Lopes, totalizou 21 minutos e 56 segundos. Foi um noticiário de balanço de um dia muito difícil para as populações da Sertã e de Vila do Rei. Em momento algum deteei, quer no noticiário quer nas reportagens, sinais de exploração do “espetáculo”, para usar uma expressão sua. Foi informação sóbria e essencial. O episódio que relata com detalhes, e ocupa dois dos três parágrafos da mensagem que me enviou — o suposto caso de uma repórter a estorvar com o estacionamento do seu carro a ação de uma moradora — não consta, pura e simplesmente, do noticiário e das reportagens incluídas, tal como foi transmitido e gravado, em direto, enquanto ia para o ar na Antena 1 (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2019, p. 115).

Numa das mensagens ao provedor, um ouvinte manifestou espanto por um noticiário não conter qualquer referência à atuação do primeiro-ministro inglês Boris Johnson de fecho do parlamento e impedimento da discussão da saída do Reino Unido da União Europeia, com o noticiário centrado em problemas de transportes rodoviários e do futebol (20:00, 28 de agosto de 2019). Respondeu o provedor:

O conceito de horário nobre está diretamente relacionado com os períodos de maior concentração de audiência — que, em rádio, são os períodos da manhã e do final da tarde. Assim, as 20:00, sendo um horário nobre para as televisões, já não o é no que à rádio diz respeito. A situação que refere esteve em destaque em todos os blocos informativos da Antena 1 entre as 10:00 e as 18:00, ou seja, nos nove principais noticiários desse dia, tendo sido a notícia de abertura nos primeiros seis e segundo destaque nos outros três. Pode, pois, considerar-se que o assunto teve o devido destaque na

informação da rádio pública. Naturalmente que poderia ter mais, nomeadamente nos noticiários da noite, mas isso implicaria porventura ter de prescindir de outras notícias que, nesses horários, seriam eventualmente mais prementes em termos de atualidade e interesse informativo. Afinal, a Antena 1 tem 24 blocos informativos por dia, e não é possível (nem desejável) dar as mesmas notícias em todos eles (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2019, p. 116).

Os maiores volumes de queixas concentraram-se em críticas a programas e rubricas e à própria programação, às horas de programação em modo “piloto-automático” (período da madrugada), à má qualidade da música transmitida na Antena 1 e ao excesso de horas de transmissões de futebol na Antena 1 (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2019, p. 5). Os casos de *Antena Aberta* e painel *O Fio da Meada* seriam paradigmáticos em 2019, com os ouvintes a escrutinarem muitos estes programas (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2019, p. 6).

Em 12 de outubro de 2018, com três eleições à vista, a RTP deslocou a editora de política da Antena 1, Maria Flor Pedroso, para diretora de informação da televisão. O provedor tinha pronta uma entrevista com Maria Flor Pedroso sobre o ano eleitoral, na qualidade de editora de política da Antena 1 (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2019, p. 35), mas, perante a nova posição, decidiu não a emitir. A editoria de política refez-se em fevereiro de 2019, com Natália Carvalho como nova editora. Os problemas e conflitos entre redação e direção de informação da rádio pública agravaram-se face ao que o provedor escrevera em relatório anterior (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2019, p. 38). E nem a notícia da integração de precários veio corrigir os problemas causados pela saída de ativos. O clima de mal-estar e de contestação culminou em 2019 com a retirada de confiança do conselho de redação ao diretor de informação, culminando o conflito com a demissão daquele.

Fora dos dois horários nobres da rádio (manhã e tarde), entalados em segmentos de menor audição, o provedor encontrou exemplos de programas que aumentavam o conhecimento dos ouvintes sobre o país e a Europa, aplaudindo *Vou Ali e já Venho*, do colaborador externo Rui Gomes, rubrica diária sobre recantos, história e cultura das várias regiões de Portugal, e *De Lisboa a Helsínquia* e *Europa Minha*, programas para conhecer os países da União Europeia e suas instituições, de Raquel Morão Lopes (Antena 1) e Rebeca Abecassis (colaboradora externa) (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2019: 51). O provedor decidiu ainda destacar os programas sobre ciência: *Antena 2 Ciência* (Ana Paula Ferreira), *Os Dias do Futuro* (Edgar Canelas, Antena 1), *Fricção Científica* (Isilda Sanches, Antena 3), *Ponto de Partida* (Eduarda Maio, Antena 1) e *90 Segundos de Ciência* (produção externa coordenada pelo jornalista António Granado). Na Antena 2, o realizador Luís Caetano oferecia dois espaços de poesia, *A Vida Breve* (programa diário de poesia dita pelos seus autores) e *O Som que os Versos fazem ao Abrir* (em parceria com a poetisa Ana Luísa Amaral) (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2019, p. 52), igualmente do agrado do provedor. No conjunto, as rubricas realçadas têm pouca expressão temporal no conjunto dos programas de informação, mas ilustram o seu conceito de rádio pública e cultural.

Conclusões

Desde 2006, o escrutínio do serviço público de rádio aumentou com a criação do provedor do ouvinte. Também os relatórios da ERC, de análise ao pluralismo informativo, tornaram a rádio pública a mais vigiada. A isto, acresce a redução de jornalistas no trabalho diário, por força de reformas e recurso a trabalho precário, visíveis na incapacidade de responder a todos os desafios, e mudança regular na liderança da direção de informação. Contudo, tem sido notável a resposta a acontecimentos e criação de reportagens, como nos temas de comemoração (todos os anos, há eventos a recordar e celebrar, com a produção prévia e contínua de programas em *stock*), o que coloca a rádio pública sempre no limiar do possível. Os prémios atribuídos a repórteres da rádio ganham, assim, um significado especial. Aqui, quer a estrutura empresarial quer os provedores são unânimes no reconhecimento dos jornalistas premiados.

No estudo exploratório que fiz sobre o trabalho dos cinco provedores do ouvinte, mas com ênfase no último, verifica-se a preocupação com a gestão do dia a dia da rádio e, de certo modo, com as infraestruturas, casos do desaparecimento das emissões de ondas curtas e da redução das emissões de ondas médias, mas alargamento da oferta da rádio na internet, com estações estratégicas (Rádio Lusitânia, Rádio Mundial, Antena 1 Fado, Antena 1 Vida, Rádio Zig Zag, Antena 2 Ópera, Antena 3 Dance, Antena 3 Rock) e rádios de oportunidade (para momentos especiais como competições mundiais ou europeias). Na análise aos relatórios do provedor, notei um forte lamento pelo desaparecimento das ondas curtas por parte dos radiolistas masculinos, mais velhos e conscientes do impacto dessas ondas, por exemplo no período da II Guerra Mundial, memória que não afetava a provedora, mais nova e sem experiência do seu uso. Isto leva-me a concluir que a cultura do provedor, aliada à sua idade, sensibiliza o empenho em dados temas em detrimento de outros, pelo que o papel do provedor não é totalmente objetivo, mas afetado a um tempo histórico.

Do mesmo modo que se observa nos relatórios da RTP, os provedores quiseram destacar os exemplos de programas bem-feitos, mais uma vez escolhas pessoais, enquanto os relatórios da empresa são totalmente omissos a críticas a programas como as feitas pelos provedores. O provedor espantava-se por haver tão “escassa interação opinativa criada em volta do jornal *Portugal em Direto*” (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2009, p. 55), na Antena 1, pois considerava-o um programa adequado na chamada informação regional na rádio pública. No conjunto, as mensagens dos ouvintes apontavam erros e falhas e traçavam poucos elogios, talvez característica idiossincrática dos portugueses, pessimistas em geral. Ao invés, e apesar de não estudado aqui, retenho as posições de oposição do provedor ao programa *Pedro e Inês* e à rubrica *Beatriz Gosta*, ambos na Antena 3. Desta última, e sobre a edição de 26 de maio 2017, o provedor considerou que os limites do bom senso e da decência tinham sido ultrapassados, com “uma exibição de obscenidade gratuita” (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2017, p. 20).

Os detentores do cargo mais veteranos assumiriam algumas posições próximas do

contrapoder, conquanto os diretores da rádio visados pelos seus comentários as ignorassem ou, até, não respondessem aos desafios. A mágoa sentida em dados momentos pelo provedor, pela incapacidade de persuadir os rumos da programação, pode significar que, em futuro próximo, se questione o cargo e este desapareça. Fica a transposição de desabafo do antigo provedor Adelino Gomes sobre a situação na rádio pública, em junho de 2019: “O que nos contaste foi duríssimo de ouvir” (Relatório do Provedor do Ouvinte, 2019, p. 7). Em causa, estavam a situação técnica — avarias nas antenas e nos estúdios —, a redução de jornalistas na redação e a saída definitiva do animador das manhãs da Antena 1, António Macedo. Porém, fica, em todo o período de atividade do provedor, a certeza de que o ouvinte passou a ter alguém a responder às suas questões, algo que não existia antes. Até aí, os jornalistas nem sequer respondiam aos ouvintes, apesar da declaração simbólica da rádio, repetidamente dita aos microfones, estar aberta aos seus ouvintes. Se se olhar ao invés, o número baixo de mensagens anuais enviadas pelos ouvintes (média de 793,5 e mediana de 720,5) reflete-se num certo desprezo dos profissionais por quem os escuta, mesmo com a instituição do provedor.

O provedor coloca-se, deste modo, entre duas posições — a dos que fazem os programas e os que os ouvem, como se houvesse agendas de temas. Ora, cada lado tem uma visão distinta. Do lado da empresa, procuram-se conciliar recursos humanos e técnicos com a necessidade de preencher a grelha de programas. Há aqui uma lógica, goste-se ou não, de equilíbrio ideológico, necessidade de cobrir eventos e noticiá-los (novos ou comemorações), gosto estético e competências dos quadros humanos que fazem os programas. Do lado dos ouvintes, há gostos diferentes e atenção muitas vezes reduzida, o que leva a equívocos, como o provedor desfez com regularidade. A estas duas posições junta-se a do provedor, agente ativo e a marcar o seu pensamento. Daí, haver interesse intelectual em perceber as justificações teóricas da professora e provedora Paula Cordeiro e o reconhecimento da experiência dos radialistas como eram os outros provedores. Por mais próximo que estivesse da administração, caso de Paula Cordeiro, ou mais afastado, como Mário Figueiredo ou João Paulo Guerra, o resultado era semelhante — o provedor procurava interferir na condução diária da programação. Afinal, era essa a sua missão. Acrescento que julgo não ter havido agendas de interesses próprios, dada a duração definida do tempo do cargo, a delimitação de funções e o nível intelectual dos seus ocupantes.

A análise às posições defendidas por cada provedor relativamente aos géneros, objeto de uma investigação mais profunda que a atual, indicará de modo mais preciso o peso de cada género. Retomando o Quadro 2, de distribuição dos géneros (em que os noticiários tinham 15,9% do tempo da programação em 2018, seguidos, de modo surpreendente, por boletim meteorológico (3,4%) e informação de trânsito (2,9%), a minha pesquisa — a precisar de melhor caracterização — concluiu que os provedores se debruçaram mais sobre magazines (2,8%), debates e entrevistas (2,7%) e edição especial (0,8%), géneros de menor peso na antena mas onde se forma (ou distorce) a opinião pública e se pode medir o pluralismo político.

O género Antena Aberta, aliás nome de programa, seria considerado por um dos provedores como género informativo por mera classificação administrativa, ao nível dos programas de comentário desportivo, e igualmente com posições subjetivas e sectárias. No total, a atividade da rádio pública mostra a necessidade de produzir uma cornucópia de conteúdos de interesse político, económico, social e cultural, a fazer emergir uma máquina de produção poderosa e organizada, mesmo com os percalços já identificados (falta de recursos humanos, meios tecnológicos a ameaçarem colapsar).

Embora nem sempre seja legível nos relatórios do provedor, sabe-se que cada uma das administrações tinha a sua visão sobre a rádio. Fechar as emissões de ondas curtas e criar rádios na internet fizeram parte dos objetivos principais das administrações, ao passo que os provedores se dedicavam aos programas e menos às infraestruturas, a equivaler a uma divisão de tarefas e funções específicas aos cargos. Por sua vez, as administrações, dependentes dos governos, seguiam orientações quase nunca assinaladas nos relatórios do provedor. Por isso, a minha análise é redutora, cingida a um quadro de referências e não à totalidade do setor. A observação dos relatórios e contas da administração e do regulador ajudará, em investigações futuras, a uma melhor compreensão do todo.

Referências bibliográficas

Silva, M. T. da (2014). *As Cartas dos Leitores na Imprensa Portuguesa: Uma forma de Comunicação e Debate do Público*. LabCom.

Relatórios de Atividade do Provedor do Ouvinte — 2006-2019. Media RTP. <https://media.rtp.pt/empresa/provedores/relatorios-de-atividade/>

Relatórios de Atividade do Provedor do Telespetador — 2006-2019. Media RTP. <https://media.rtp.pt/empresa/provedores/relatorios-de-atividade/>

Relatório e Contas RTP — 2003-2019. <https://media.rtp.pt/empresa/inf-financieira/informacao-anual/>

Relatórios de Regulação — 2006-2019. <https://www.erc.pt/pt/estudos-e-publicacoes/relatorios-de-regulacao>