



## Ouidoria na TV: relato de experiências no Brasil e na Colômbia

Jairo Faria Guedes Coelho

**Resumo:** A instituição de ouvidorias em canais de televisão é um recurso pouco utilizado em países da América Latina. Apesar disso, algumas iniciativas mostram que esse mecanismo pode estimular a participação da sociedade na crítica e sugestão de conteúdos para a programação. Neste contexto, o trabalho tem como objetivo debater de que forma a implementação de mecanismos de Ouvidoria em canais de televisão pode contribuir para a responsabilidade social dos meios de comunicação na América Latina. Assim, relata experiências na Colômbia, onde a atividade é regulada inclusive em canais privados de tevê, e no Brasil, que trabalha no fortalecimento da ouvidoria do canal público. O texto ainda debate questões relativas à implementação deste tipo de ferramenta nas diferentes modalidades de canais televisivos.

O relato é baseado na vivência do pesquisador, que desde 2009 estuda o tema e já teve a oportunidade de entrar em contato e conhecer de perto experiências brasileiras e colombianas. No caso brasileiro, o autor relata a iniciativa do programa *Agentevê*, criado em 2009 pela UnBTV, canal universitário do Distrito Federal, e mostra a experiência do programa *O Público na TV*, realizado pela Ouvidoria da EBC na TV Brasil, canal público brasileiro. Em relação ao contexto colombiano, o relato se focaliza na adoção de *defensorías del televidente* e nos dois canais privados de cobertura nacional: *RCN*, que produz o programa *Tu Tele*, e *Caracol*, que transmite o programa *Doble Vía*. Além disso, o trabalho mostra de que forma o país conseguiu regular a atividade em todos os canais de televisão aberta por meio de lei. A análise dessas experiências nos dois países traz à tona as semelhanças e diferenças da gestão da radiodifusão nos dois países. Nesse sentido, o trabalho também busca discutir de que maneira ações de regulação, autorregulação e correção podem estimular um diálogo alternativo com o público por meio de programas televisivos.