

Da figura do *Ombudsman* de Média às singularidades do Provedor Pacote de Oliveira

Autora **Madalena Oliveira**

Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade, Universidade do Minho

madalena.oliveira@ics.uminho.pt

Resumo Herdada da máquina da administração pública e da política, a figura do ombudsman de média corresponde essencialmente a um instrumento de autorregulação que convoca o próprio público a participar no processo de reflexão crítica sobre os meios de comunicação e as suas práticas. Adotando em Portugal a designação específica de provedor, esta posição tem sido entendida como a de um mediador entre os órgãos de comunicação social e as respetivas audiências. Embora algumas abordagens tendam a ver no ombudsman uma atividade de marketing das empresas de média (uma espécie de “atenção ao cliente”), na sua origem esta função está vinculada à necessidade de acolher as perceções de leitores, ouvintes e telespectadores sobre o desempenho dos meios e dos seus profissionais e contribuir para promover uma consciência crítica sobre a atuação dos média. A experiência de ombudsman de média tem em Portugal 20 anos. Iniciou-se na imprensa e estendeu-se aos meios audiovisuais de natureza pública em 2006. Ainda que nem todos os órgãos tenham “subscrito” a iniciativa de incorporar esta função, desde 1997, no conjunto da imprensa, rádio e televisão, foram designadas duas dezenas de provedores. Sem a pretensão de uma análise exaustiva, este artigo foca-se no propósito de refletir em termos gerais não só sobre a função em si mesma mas também sobre o perfil de quem a assume. É a este pretexto que se toma por referência a experiência inaugural do Provedor do Telespectador, repetida mais tarde no jornal Público, para apreciar as singularidades do provedor Pacote de Oliveira.

Palavras-Chave Provedor, média, crítica, cidadania, ética

Abstract Inherited from the public administration and politics, the position of the media ombudsman corresponds essentially to an instrument of self-

regulation that invites the public itself to participate in the process of critical reflection on the media and its practices. Adopting in Portugal the specific name of provedor, this position has been understood as consisting in a mediator between the media and the correspondent audiences. Although some approaches tend to see in the ombudsman an activity of marketing of the media companies (a kind of “customers service”), in its origin this function is linked to the need to understand the perceptions of readers, listeners and viewers on the performance of the media and their professionals and contribute to promote a critical awareness of media role in society.

The media ombudsman experience has in Portugal a 20 year-old history. It began in the press and was extended to public service audiovisual media in 2006. Although not all media companies have “subscribed” the initiative to incorporate this function, since 1997, in the press, radio and television, two dozens of ombudsmen were already assigned. Without pretending to do an exhaustive analysis, this article focuses on the purpose of reflecting in general terms not only on the function itself but also on the profile of the one who assumes it. This is the opportunity to take as a reference the inaugural experience of the TV ombudsman, repeated later in the newspaper Público, to appreciate the singularities of the ombudsman Paquete de Oliveira.

Keywords Ombudsman, media, criticism, citizenship, ethics

O provedor à imagem de Paquete de Oliveira

Quando se iniciou, em Portugal, a função de Provedor do Telespectador, em 2006, o cargo já era exercido com regularidade na imprensa portuguesa há quase 10 anos. Já vários livros, inclusive, com a síntese da experiência de alguns Provedores do Leitor haviam sido publicados. Mário Mesquita, primeiro Provedor do Leitor do *Diário de Notícias*, tinha publicado em 1998 o livro *O jornalismo em análise: a coluna do Provedor dos Leitores* (Mesquita, 1998). Em 1999, foi lançado o livro *O Público em público*, de Jorge Wemans, o primeiro Provedor do Leitor do jornal *Público* (Wemans, 1999). Diogo Pires Aurélio reuniria em *Livro de reclamações – exercícios de deontologia da informação*, em 2001, uma seleção de textos que publicou entre 1998 e 2001 enquanto Provedor do Leitor do *Diário de Notícias* (Aurélio, 2001). Três anos mais tarde, em 2004, Joaquim Fidalgo publicaria *Em nome do leitor: as colunas do Provedor do Público* (Fidalgo, 2004), logo se seguindo, em 2005, *A geração da ética*, de Fernando Martins, a partir da experiência como Provedor do Leitor do *Jornal de Notícias* (Martins, 2005), e em 2006, *Para compreender o jornalismo*, de Estrela Serrano, na sequência da sua experiência como Provedora do Leitor do *Diário de Notícias* (Serrano, 2006).

Apesar de tardio, quando comparado com outros países (nomeadamente com os Estados Unidos da América, que conheceram o primeiro *news ombudsman* em 1967, e com o Brasil, onde o jornal *Folha de S. Paulo* estreou a função em 1989), o cargo de provedor de média começou em Portugal, no final da década de 1990, com um certo entusiasmo e uma certa regularidade, principalmente em dois jornais, o *Público* e o *Diário de Notícias*. Até 2006 tinham já desempenhado a função figuras relevantes do setor da comunicação social nacional, cuja legitimidade profissional conferiu ao cargo de *provedor* se não autoridade efetiva para premiar e para disciplinar, uma condição que Christopher Meyer acha necessária para que o *ombudsman* não se resuma a um *window-dressing* (decorador de montras) (Meyer, 2000, p. 249), pelo menos a respeitabilidade de quem fala a partir da experiência própria.

Designado para o cargo de Provedor do Telespectador da RTP em março de 2006, um mês depois da publicação da Lei 2/2006, de 14 de fevereiro, que criou a figura do provedor para a rádio e a televisão públicas, Paquete de Oliveira não foi propriamente um exemplo de exceção no cumprimento da missão que lhe foi atribuída. Foi, como noutras funções que assumiu na vida, uma figura discreta e moderada. Dizia interpretar o provedor “como um cooperante na ligação efetiva entre telespectadores e responsáveis da RTP”, alguém que “deve veicular a posição de um vaivém contínuo, em diálogo permanente e o maior esclarecimento possível” (Oliveira, 2007, p. 9). Pelo caráter modesto que o caracterizava, dispensava a tradução literal de *ombudsman* como “um homem representante de causas, de cidadãos”, admitindo que “numa denominação mais europeia, há duas designações que servem, com mais propriedade, o posicionamento de atuação” em que se sentia: “a de *mediateur*/mediador, adotada pelos franceses e a de *el defensor del público*/o *defensor do público*, numa típica e mais forte expressão castelhana” (Oliveira, 2007, p. 9).

A adoção da designação *Defensor (del Lector, del Oyente e del Televidente/Telespectador)* nos países hispânicos, mais ou menos equivalente à de *Leseranwalt* [advogado do leitor] na Alemanha sugere um posicionamento do provedor de um dos lados, o do público, se bem que a missão do *ombudsman* é genericamente descrita como a de um mediador. Num dos textos em que se refere ao que um *ombudsman* deve ser, Mário Mesquita¹ – que foi o primeiro Provedor dos Leitores num órgão de informação geral em Portugal – usa a expressão inglesa *go-between* (Mesquita, 1998, p. 17), que, querendo dizer intermediário, sugere também o “ir por entre partes”. É o que convenientemente denota a designação francesa de *mediateur* e que, ao invés, está insuficientemente contido na tradução primária de *provedor*².

Ao mediador corresponde, por princípio, uma ideia “amigável” de negociação ou gestão de conflito, o que significa a busca de mecanismos de entendimento entre os

¹ Mário Mesquita foi designado Provedor dos Leitores do jornal *Diário de Notícias* em 1997, tendo estreado a função na imprensa generalista cinco anos depois de uma experiência quase episódica no jornal *Record*, em 1992, protagonizada por David Borges.

² Não obstante o facto de designar “aquele que provê”, ou seja, um “fornecedor” ou “abastecedor”, a palavra *provedor* foi genericamente adotada em Portugal para as funções equivalentes às do *ombudsman* sueco, aplicando-se, por exemplo, ao campo da justiça (Provedor de Justiça como aquele a quem os cidadãos se podem dirigir para reclamar a defesa dos seus interesses, direitos e liberdades).

profissionais de média e o público em matérias de sensibilidade ética. Por este prisma, o *provedor* oferece uma prestação conciliadora que visa, por um lado, o acolhimento das suscetibilidades do público e, por outro, o eventual reparo a jornalistas, editores e programadores por prestações em alguma medida questionáveis. Embora a sua personalidade o aproximasse mais dessa figura de um conciliador, Paquete de Oliveira assumia que, por incumbência, o provedor seria “o representante defensor do Telespectador e não da estação de televisão” (Oliveira, 2007, p. 9), embora reconhecesse que “os telespectadores nem sempre têm razão” (Oliveira, 2008, p. 70). Mais tarde, no início das funções de Provedor dos Leitores do jornal *Público*, relativizaria esta posição ao identificar-se então apenas como “mediador’ entre quem faz o jornal e quem o lê” (Oliveira, 2013, p. 53). Em todo o caso, nunca assumiu para com os jornalistas e demais profissionais da RTP uma atitude coativa. Não usava o programa para “referenciar atitudes pessoalmente visadas”, porque se dizia “avesso a ‘lavar roupa suja’ à vista desarmada”. Preferia dar “recados para dentro” que deixava “expressos nas reuniões e nos reparos internos” (Oliveira, 2008, p. 13).

Com a mesma coragem com que denunciou *Formas de censura oculta na imprensa escrita em Portugal no pós 25 de Abril (1974-1989)*, no âmbito da tese de doutoramento que defendeu em 1989, a primeira sobre comunicação defendida em Portugal (na área de especialidade de Sociologia da Cultura e da Comunicação), Paquete de Oliveira interiorizou a função do Provedor do Telespectador como a de um “desocultador”. Não o dizia assim, mas considerava a figura do Provedor do Telespectador como “mais uma peça na edificação das estruturas e meios que competem a um Estado Democrático para garantir o livre exercício da liberdade de expressão” (Oliveira, 2007, p. 9).

O provedor na expectativa do público

A figura do *ombudsman* de média pode ser vista como um sucedâneo de duas circunstâncias históricas particulares: por um lado, uma tradição de crítica à imprensa, especialmente aguda nos séculos XVIII e XIX, quando em alguns círculos de intelectuais se comentava a mediocridade dos jornais e dos jornalistas (Oliveira, 2014; 2016); por outro, a sensibilidade ética que se desenvolveu a partir da primeira metade do século XX com a profissionalização do jornalismo e a realização dos primeiros estudos sobre os média. Correspondendo ao reconhecimento do crescente impacto dos meios de comunicação na sociedade e à assunção da força performativa dos atos jornalísticos, a criação de mecanismos reguladores da atuação dos média tornou-se um imperativo de qualidade e de uma certa normalização deontológica, no caso do *ombudsman*, aberta à participação do próprio público.

No exercício do cargo de Provedor do Telespectador, Paquete de Oliveira preferia, no entanto, falar de públicos, no plural. Da Sociologia da Comunicação – disciplina que ele próprio introduziu pela primeira vez em 1977, no ISCTE, e que seria o mote para o ensino da Comunicação nas universidades portuguesas – transportou a ideia de que “a verdade de cada um é sempre prismática”. Sabia, por isso, que “a opinião de cada cidadão é muito díspar,

e o direito às diferenças é, por um lado, um valor a respeitar, mas, por outro, uma condição difícil de lidar”, ao ponto de reconhecer que não seria “missão fácil representar a voz e o modo de pensar e agir, plural e multifacetado, dos cidadãos portugueses” (Oliveira, 2007, p. 10).

No cumprimento da função e de todas as obrigações a ela inerentes, poderia ter seguido várias estratégias. Fixou-se, porém, na prioridade absoluta aos telespectadores. No programa que conduzia semanalmente ouvia muitas vozes, nomeadamente de especialistas, académicos e profissionais. Todas motivadas pelas interpelações da voz do cidadão (expressão que daria nome ao programa exibido semanalmente em todos os canais da RTP), em nome de quem se dizia também, enquanto provedor, um vigilante do serviço público (Oliveira, 2007, p. 12).

Não obstante os milhares de contactos que recebeu dos telespectadores, conhecia as reservas do público relativamente à eficácia da função. Apesar das mensagens elogiosas que recebia relativamente à sua ação, também não escondia que eram “muitos aqueles que expressam o seu desencanto, a sua desilusão pela ineficácia da sua intervenção” (Oliveira, 2008, p. 91).

Numa entrevista a um investigador brasileiro, em julho de 2010³, Paquete de Oliveira reconhecia que “o público espera muito mais do provedor”. Explicava o sociólogo nessa altura, quase no final de dois mandatos como Provedor do Telespectador, que “há uns que têm ideia do provedor como alguém que pode mandar tudo; pode mandar suspender os programas, pode mandar calar os jornalistas, pode retirar coisas da grelha...”. Confirmando, porém, que esta é uma expectativa equivocada, Paquete de Oliveira lembrava que “o provedor não tem poder vinculativo”, não podendo agir senão *a posteriori*, ou seja, “só depois do conteúdo emitido é que o provedor se pode manifestar, com pareceres a dizer que discorda, a dizer que não acha bem, sempre fundamentado nas reações que vai recebendo dos telespectadores...”. Sobre o papel do provedor, o público teria então, para Paquete de Oliveira, duas imagens erradas: por um lado a ideia de que o provedor seria uma espécie de novo censor, que pode proibir; por outro a de que o provedor se confunde com o próprio diretor de programas ou o diretor de informação. Como assinalava no primeiro relatório que assinou ao fim de alguns meses de atividade, em janeiro de 2007, a intervenção do provedor não poderia ser por antecipação, ou preventiva, “e os seus pareceres não são vinculativos nos futuros procedimentos dos responsáveis pela RTP” (Oliveira, 2007, p. 9).

Longe de alguma vez ter sido uma posição universal em todos os meios de informação, a figura do *ombudsman* de média tem registado em vários países – nomeadamente em Portugal (onde se mantém em 2017 apenas nas empresas públicas de rádio e de televisão) – um crescente desinvestimento das empresas jornalísticas. Dispensado de muitas empresas emblemáticas, como o *New York Times* que anunciou a 31 de maio de 2017 o fim do cargo no

³ Entrevista facultada para escuta por Fernando Oliveira Paulino, professor da Universidade de Brasília, que, em julho de 2010, por ocasião do final do mandato de Provedor do Telespectador, entrevistou em Lisboa, José Paquete de Oliveira. O conteúdo da entrevista não foi nunca publicado.

jornal, o *ombudsman* é, como sugeria Christopher Meyer, num artigo publicado no *Journal of Mass Media Ethics* já no ano 2000, uma posição tão importante quanto controversa (Meyer, 2000, p. 248). Embora anotando o reconhecimento de alguns “proponentes” relativamente aos benefícios da atividade do *ombudsman*, o autor mencionava nesse texto três preocupações centrais dos que se opõem à existência do cargo: 1) por um lado, a questão económica, ou seja, o facto de o *ombudsman* representar uma despesa que poderia ser investida em jornalistas e editores; 2) por outro, a aproximação das funções do *ombudsman* às funções de um relações públicas, operador de charme para fora, mas desmoralizador para as redações; 3) por último, o desvio para um mediador de críticas que deveriam ser endereçadas diretamente a editores e repórteres.

Também para Kenney e Ozkan, “a provedoria de média (*media ombudsmanship*) não vai tão longe quanto seria desejável a dar voz e visibilidade ao trabalho de crítica da performance mediática, a responder aos consumidores de média e a interagir com a comunidade” (Kenney & Ozkan, 2011, p. 39). Os autores consideram que a função de *ombudsman* carece de uma revisão de estatuto e de aplicação que possa contribuir para a criação de um verdadeiro examinador. Sugerem que “o *ombudsman* ideal deveria ser este: uma pessoa na comunidade”, porque o principal objetivo do cargo deveria ser “facilitar a conversação com a comunidade” (Kenney & Ozkan, 2011, p. 38).

Embora os estatutos dos provedores reconheçam unanimemente a necessidade de garantir a sua independência no exercício da crítica, o facto de o *ombudsman* ser um contratado da empresa foi desde sempre visto como uma das dificuldades do cargo. Para os profissionais de média uma das resistências ao provedor prende-se com a aceitação de “um crítico dentro de casa”. Paquete de Oliveira não ignorava esta dificuldade. Reconhecia que “é melindroso dar visibilidade a críticas, comentários, ou queixas que visam aqueles profissionais que realizam o seu trabalho em determinado circunstancialismo e certos condicionamentos, mas com a melhor vontade e empenho de exercer a sua missão” (Oliveira, 2009, p. 44). Provavelmente pelos mesmos motivos, na segunda coluna que assinou no jornal *Público*, anos mais tarde, como Provedor do Leitor, dizia não se sentir confortável em fazer da coluna do Provedor “um muro de lamentações ou um pelourinho acusatório” (Oliveira, 2013, p. 54). Como havia feito no programa *A voz do cidadão*, aos leitores daquele diário fez a proposta de “arrumar” os assuntos por temas, relativamente aos quais procurava fazer pedagogia.

O provedor entre a crítica e a didática

Com um estilo pouco dado a conflitos, Paquete de Oliveira foi como provedor o mesmo que terá sido na vida, pelo menos no contexto académico: uma figura afável, gentil e despreziosa, desagravada de qualquer tipo de vaidade ou sobrançeria intelectual. Embora estas qualidades tendam a confundir-se com uma atitude tépida perante as controvérsias, o que Paquete de Oliveira sempre foi um agente moderado de opinião. Considerava que “o País e o Mundo estão cheios de ‘portadores da verdade’” (Oliveira, 2010, p. 65), coisa que

julgava não ser. Por isso, afirmou que “nunca quis ser o último julgador, o emissor do ‘parecer final’ sobre ‘a verdade’ dos atos televisivos difundidos pelos ecrãs da RTP”. Ao invés, preferiu “a reflexividade sobre as mais diversas questões, problemáticas e situações, na interpretação diferenciada entre o fazer e o ver televisão” (Oliveira, 2010, p. 65).

Declarava que não tinha “a pretensão de saber fazer televisão” (Oliveira, 2008, p. 70), embora tivesse já pelo menos a experiência de comentador residente no programa *Casos de Polícia* da SIC na década de 1990. Enquanto protagonista do espaço do Provedor do Telespectador nos ecrãs adotou um registo *low-profile*, o mesmo que a comunidade de Ciências da Comunicação lhe conheceu na Direção da Sopcom – Associação Portuguesa de Ciências da Comunicação, de que foi Vice-Presidente, primeiro, entre 1998 e 2002, e Presidente depois, entre 2002 e 2005, bem como na qualidade de Presidente da Lusocom – Federação Lusófona de Ciências da Comunicação, entre 2002 e 2006.

Em *A voz do cidadão* – de que fez 188 edições (139 das quais disponíveis em RTP Play) – optou “por um modelo de programa construtivo que não se parecesse com um ‘tempo de antena’”. Projetou-o, portanto, como “um programa de televisão sobre a televisão que a RTP faz, sujeita à crítica e aos comentários pertinentes dos Telespectadores” (Oliveira, 2007, p. 44). Recusando desde o início da sua atuação “o tom acusatório sobre os erros e os errantes”, imprimiu ao programa uma vocação para “uma conciliação entre as divergências dos critérios de quem faz, diz, retrata e de quem vê, interpreta, sente” (Oliveira, 2010, p. 65).

Confrontou-se com críticas – a que chegou a dedicar pelo menos duas edições do programa *A voz do cidadão*⁴ – que sugeriam que “a posição do Provedor deveria ser mais firme e mais veemente na condenação de certos procedimentos ou comportamentos por parte da estação de Serviço Público” (Oliveira, 2007, p. 48) e que “o provedor é mais um encargo para o Estado e para os contribuintes, não se percebendo a eficácia da sua missão” (Oliveira, 2008, p. 73). De facto, Paquete de Oliveira não foi um provedor combativo. Assumia uma preferência por uma atuação discreta (Oliveira, 2007, p. 15), privilegiando “a função formativa” (Oliveira, 2007, p. 50). Numa espécie de ato de contrição, no relatório que apresentou à RTP relativamente ao seu desempenho no ano 2007, sob o título “A (in)eficácia da ação do provedor”, confessava não desdenhar “erros de atuação, porventura, por uma fraca interação com os responsáveis dos conteúdos, em programas e informação, pela adoção de uma estratégia dócil demais, pouco inciva, pouco reivindicativa” (Oliveira, 2008, pp. 91-92).

Em declarações ao jornal *Público*, em junho de 2016, Diana Andringa descreveu Paquete de Oliveira como um “didático, não muito dado a críticas”. Corroborando o autorretrato que o próprio foi traçando nos vários relatórios que produziu sobre o desempenho que teve na RTP e nas entrelinhas dos textos que assinou como Provedor do Leitor do *Público*, Diana Andringa confirmava então que Paquete de Oliveira “não era um

⁴ Esse foi o tema das edições de 16 de dezembro de 2006 e de 18 de dezembro de 2010.

provedor conflituoso, tinha um tom não confrontacional”. “Tentava”, dizia ainda, “desmontar e fazer compreender o papel do jornalismo ao público” (*Público*, 12 de junho de 2016, p. 8).

Para Joaquim Fidalgo, o Provedor do Leitor é uma função que se destaca por um aspeto particular: “é uma voz que critica o jornal nas páginas do próprio jornal”. Para o investigador do Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade, “se mais não fosse, este aspeto simbólico – que traduz abertura à autocrítica pública – seria, só por si, bastante valioso, atenta a tradição de fechamento, sobrançeria e arrogância que sempre acompanhou um pouco os jornalistas” (Fidalgo, 2007, p. 51). Paquete de Oliveira foi menos um crítico e mais um promotor de literacia sobre o jornalismo e as responsabilidades dos média. Se no programa *A voz do cidadão* chamava especialistas para dar pareceres sobre as interrogações que emergiam dos comentários dos telespectadores, nas colunas de Provedor do Leitor do *Público* recortava as respostas que obtinha dos jornalistas e dos editores, em excertos que publicava integralmente. A opinião que tinha sobre as temáticas que analisava dava-a em comentários breves, mais generalistas do que casuísticos, de que é bem ilustrativo este trecho transcrito a título de exemplo da coluna que assinou no *Público*, no final do primeiro mandato como Provedor do Leitor:

De facto, parece-me ter havido uma evolução no paradigma do sistema jornalístico, hoje em dia predominantemente dominado pelo comentário (políticos transvertidos em jornalistas, jornalistas na pele de políticos), ou, se quiserem, sobretudo focado no contar de estórias, no discorrer das narrativas construídas para contrariar o imediatismo da notícia que, neste turbilhão vertiginoso dos acontecimentos *localizados* num espaço global, nasce e morre repentinamente. E esta nova caracterização do sistema mediático não é só verificável na informação digital, mas também nos *media* audiovisuais e até na imprensa, mesmo a mais circumspecta. (Oliveira, 2015, p. 55).

Se do ponto de vista científico não deixou publicada uma obra muito extensa – o que não diminui a expressão que teve na consolidação do campo das Ciências da Comunicação em Portugal – nos apontamentos finais que fazia no programa *A voz do cidadão* e no espaço que manteve no jornal *Público* deixou notas relevantes sobre o modo como interpretava o jornalismo, a missão dos jornalistas e a função dos meios de comunicação. Num artigo sobre “Televisão pública e educação para os média”, publicado na revista *Comunicação e Sociedade*, Sara Pereira, Jairo Faria e Clarisse Pessoa consideram que

os provedores dos média (...) constituem uma área estratégica do serviço público de televisão ao nível da cidadania e da promoção de literacia mediática dos públicos, apesar de ocuparem um lugar (...) que nem sempre tem grande destaque e visibilidade. (Pereira, Faria & Pessoa, 2016, p. 239).

Paquete de Oliveira foi, talvez, como provedor e como académico, um sociólogo sem grande destaque e visibilidade, ou pelo menos sem o destaque e a visibilidade que, porventura,

as suas qualidades académicas e profissionais poderiam justificar. Era, como o próprio chegou a dizer, “água mole em pedra dura”, como talvez devam mesmo ser todos os grandes pedagogos.

Referências

- Aurélio, D. (2001). *Livro de reclamações. Exercícios de deontologia da informação*. Lisboa: Editorial Notícias.
- Fidalgo, J. (2004). *Em nome do leitor: as colunas do Provedor do Público*. Coimbra: Minerva.
- Fidalgo, J. (2007). Notas sobre "O lugar da ética e da auto-regulação na identidade profissional dos jornalistas". *Comunicação e Sociedade, 11*, 37-56.
- Kenney, R., & Ozkan, K. (2011). The ethics examiner and media councils: improving ombudsmanship and news councils for true citizen journalism. *Journal of Mass Media Ethics, 26(1)*, 38-55.
- Martins, F. (2005). *A geração da ética*. Coimbra: Minerva.
- Mesquita, M. (1998). *O jornalismo em análise: a coluna do Provedor dos Leitores*. Coimbra: Minerva.
- Meyer, C. (2000). Creating an effective newspaper ombudsman position. *Journal of Mass Media Ethics, 15(4)*, 248-256.
- Oliveira, J. (2007). *Relatório do Provedor do Telespectador (2006)*. Lisboa: RTP.
- Oliveira, J. (2008). *Relatório do Provedor do Telespectador (2007)*. Lisboa: RTP.
- Oliveira, J. (2009). *Relatório do Provedor do Telespectador (2008)*. Lisboa: RTP.
- Oliveira, J. P. (2010). *Relatório do Provedor do Telespectador (2009)*. Lisboa: RTP.
- Oliveira, J. (08 de dezembro de 2013). Linhas de combate. *Público*, p. 54.
- Oliveira, J. (1 de dezembro de 2013). Provedor do Leitor do Público: em prol da credibilidade. *Público*, p. 53.
- Oliveira, J. (29 de novembro de 2015). A legitimação dos comentaristas. *Público*, p. 55.
- Oliveira, M. (2014). Jornalismo, literatura e a poesia dos dias. In D. Moura, E. Galdes, F. Pereira, M. Oliveira, & Z. Adghirni, *Jornalismo e literatura: aventuras da memória* (pp. 133-147). Brasília/Braga: UnB/CECS.

Oliveira, M. (2016). Metajornalismo. Do discurso normativo à autorreferencialidade como condição ética. *Sur le journalisme*, 5(2), 32-43.

Pereira, S.; Faria, J. & Pessoa, C. (2016). Televisão pública e educação para os média: o papel dos programas de provedores de televisão em Portugal e no Brasil. *Comunicação e Sociedade*, 30, 223-244.

Pioneiro de estudos sobre média e um provedor "didático". (12 de junho de 2016). *Público*, p. 8.

Serrano, E. (2006). *Para compreender o jornalismo*. Coimbra: Minerva.

Wemans, J. (1999). *O público em público*. Coimbra: Minerva.

Biografia da Autora:

Madalena Oliveira é Professora Associada do Instituto de Ciências Sociais da Universidade do Minho e investigadora do Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade. Doutorou-se em Ciências da Comunicação em 2007. Ensina Semiótica, Comunicação e Linguagens e Jornalismo e Som. Iniciou o percurso na investigação pelo estudo dos discursos metajornalísticos, onde inscreveu a análise da função de ombudsman de média. Mais recentemente tem refletido sobre o lugar do som na cultura contemporânea e o papel da rádio enquanto meio de natureza exclusivamente acústica.