

O Programa Rádio Repórter, da Rádio Fandango AM, de Cachoeira do Sul/RS, como Mediação entre o Ouvinte e a Prefeitura Municipal

Ingrid Moises Guedes¹

Resumo

Este artigo busca identificar se os ouvintes que procuram o programa Rádio Repórter, da Rádio Fandango AM, de Cachoeira do Sul, para reclamar, solicitar e reivindicar estão sendo atendidos pela Prefeitura Municipal. Para isso, foi observado o programa Rádio Repórter, durante cinco dias. As reclamações que foram narradas nesse período foram analisadas quantitativamente e dessas foram escolhidas nove reclamações para análise qualitativa. Como base teórica utilizou-se uma revisão bibliografia sobre o rádio, suas características e linguagem, assim como comunicação local, participação do ouvinte em programas de rádio informativo e cidadania no rádio tendo como referências autores Ferraretto, Comassetto, Peruzzo, Meditsch. Do ponto de vista metodológico foram utilizadas também técnica de observação não-participante e entrevistas. A análise revela, entre outros resultados, que o programa Rádio Repórter, da Rádio Fandango AM, serve de mediação entre os problemas dos ouvintes narrado no canal Linha Direta e os órgãos responsáveis.

Palavras-chave: *Rádio, Cachoeira do Sul; Rádio Fandango AM; programa Rádio Repórter; Participação do Ouvinte; Mediação.*

1. Introdução

Como todos os meios de comunicação, o rádio passou por constantes transformações, na forma de apresentação ou do conteúdo ao longo do tempo. A presença

¹ Ingrid Moises Guedes é graduada em Jornalismo pela UNISC (Universidade de Santa Cruz do Sul). Este artigo é resultado da sua produção científica sob orientação do Prof. Hélio Afonso Etges.

constante do ouvinte em programas de rádio foi uma delas. Se antes o ouvinte era um consumidor passivo, agora ele passou a ser mais exigente, e se transformou num produtor de conteúdo com voz ativa. Esse ouvinte não se conforma mais em ser apenas um espectador e deseja participar do processo radiofônico. Diante desse novo cenário ele interage com o veículo, fazendo parte da equipe, seja reclamando, reivindicando ou denunciando.

Considerando esse perfil atual do ouvinte, as emissoras de rádio passam a oferecer espaços de interação radiofônica. Linha de telefone disponível para o ouvinte, e-mail, *chat*, número de aparelho de celular para enviar mensagem de texto. Isso faz com que o veículo radiofônico seja interativo e possibilita mais aproximação entre ouvinte e apresentador. O ouvinte se apropria destes canais para sanar suas inquietações e assim o espaço ofertado pelo rádio torna-se um meio para o exercício da cidadania.

A partir disso, buscou-se verificar se os ouvintes que entram em contato com o programa Rádio Repórter, da Rádio Fandango AM, de Cachoeira do Sul, através dos canais de interação estão sendo atendidos pelos órgãos responsáveis. Para tanto, foi acompanhado o programa por cinco dias, no período de 24 a 27 e 30 de janeiro de 2012. Foram constatado os problemas deste período - que totalizaram 34 - os órgãos responsável pelo problema, canais mais utilizados, para posteriormente avaliar quais dessas situações foram solucionadas.

2. Rádio informativo x Participação do ouvinte

A presença do ouvinte ao vivo, além de aumentar o volume e a rapidez da informação, foi decisiva em um marco importante do rádio nos anos 90: briga contra a obrigatoriedade de *A voz do Brasil*. Essa bandeira passou para as mãos dos ouvintes quando a Radiobras, em junho de 1995, impediu a liberação de emissoras paulistas após um dia de intensas chuvas. A cidade parou e os motoristas sem nenhuma informação eram obrigados a ouvir *A voz do Brasil*. Os ouvintes começaram a ligar para o rádio desesperados em busca de informações. Começou, então, uma grande mobilização da opinião pública. O ouvinte passa a participar por telefone ou enviando carta fazendo parte da equipe (PORCHAT, 1993).

O ouvinte recorre à rádio e a rádio abre espaço na programação para o ouvinte. É essencial sabermos de que rádio se trata e de que ouvinte se faz referência. Não são todas

as emissoras que têm participação do ouvinte. As rádios que oferecem espaço aos ouvintes são chamadas de informativas. Rádio informativo é um conceito novo, um tanto difuso e repleto de nuances, surgido nos livros teóricos sobre comunicação em contraponto a radiojornalismo. “[...] Elas aprofundam e contrapõem ideias e opiniões com facilidade e orientam as massas urbanas [...] Põem em contato os mais remotos sítios do interior e concedem espaço para o receptor se manifestar como nenhum outro meio” (MEDITSCH, 1999, p.21).

Esse novo modelo é uma das evoluções do veículo. A evolução aponta para o que Meditsch chama de multiplicidade de utilizações do meio, que é distintos formatos de programação dirigidos a público diferentes.

Nesse caminho, a rádio generalista que prestava todo o tipo de serviço aos ouvintes cedeu terreno às emissoras especializadas, e a função informativa perdeu gradualmente importância em muitas dessas especializações, enquanto em outras era intensificada e tornava-se dominante (1999, p.21).

Assim, o rádio informativo na atualidade é um formato de programação entre tantos outros segmentados. Ele se diferencia por ter maior profundidade em relação à programação tradicional de notícias. Isso teria se iniciado a partir da década de 50, com a perda de espaço para a televisão. Ferraretto (2001, p. 25) também fala de um rádio informativo, ao dividir os programas radiofônicos em informativo - noticiários, programas de entrevista, programas de opinião, mesas-redondas, documentários - e de entretenimento - programas humorísticos, dramatizações, programas de auditório, programas musicais.

Esse novo modelo de rádio possibilitou que o ouvinte, ultrapasse o âmbito doméstico e fosse reconhecido. O ouvinte passa a participar, a fazer parte do programa. Essa participação, se olhar pelo aspecto local, existe uma demanda de reclamações dos órgãos competentes, pode estar aliada ao fato dos órgãos demorarem em dar respostas para a crescente exigência do cidadão. Outra hipótese é a questão do crescimento educativo do cidadão, na qual o rádio vai se tornar uma alternativa para canalizar a insatisfação e denunciar a precariedade dos serviços públicos ou para se contrapor à forma diferenciada de gestão pública. Canclini afirma que:

Desiludidos com as burocracias estatais, partidárias e sindicais, o público recorre à rádio e à televisão para conseguir o que as instituições cidadãs não proporcionam como: serviços, justiça, reparações ou simples atenção. Não é possível afirmar que os meios de comunicação de massa, com ligação direta via

telefone sejam mais eficazes que os órgãos públicos, mas fascinam porque escutam. (1996, p.26).

O ouvinte que procura a rádio e participa seja por telefone, internet, mensagem, não quer ouvir música. Trata-se de um ouvinte que deseja ser escutado e que exerça o direito de participar, esperando assim que a sua reclamação, reivindicação ou denúncia seja atendida. Pois, o problema tornando-se público, tem mais chance de ser solucionado. Essa conquista de espaço ofertada pelo rádio informativo e a aproximação da população com o meio possibilitou que a população tivesse voz ativa e exercesse a cidadania.

3. Entre os meios de comunicação, a Rádio Fandango AM

3.1. A rádio no contexto local

Em 25 de agosto de 1978, entrava no ar a terceira emissora de rádio de Cachoeira do Sul, a Rádio Fandango AM, idealizada por Pedro Chafik Germano². Uma rádio conhecida por ter uma programação variada que inclui notícias, esporte, entretenimento no estilo rádio informativo. Sua programação é voltada para todas as camadas sociais. Diariamente são mais de 16h de programação à base de notícias com entrevistas ao vivo, música, prestação de serviço e o rádio informativo com o ouvinte participando ao vivo. (<http://www.radiofandango.com.br/programas.htm>). A rádio está presente no dial 1260 AM. Tem no total 17 programas.

A emissora tem presença marcante no interior do município, devido aos programas tradicionais voltados especialmente ao meio rural. Também o esporte recebe especial atenção, principalmente os campeonatos de futebol, que movimentam clubes e jogadores, as transmissões de jogos realizadas no Estádio Joaquim Vidal em Cachoeira do Sul. A Rádio Fandango AM tem envolvimento com a comunidade em que está inserida, sempre procurando atender a população (GERMANO, 2012).

Segundo Comassetto, que cita Cebrián Herreros (2001, p.146) as rádios que atendem uma localidade em que está inserida são definidas como rádios locais.

² Grande influente na política, também fora vereador, prefeito e presidente da Câmara de Vereadores de cidade e Deputado Federal. Trabalhou também como professor, revisor, locutor e médico-veterinário.

A rádio local é uma emissora de programação especializada dentro de uma concepção generalista de enfoque geral sobre tudo o que concerne à localidade em que está situada. Uma rádio que atende aos interesses, responde aos gostos e necessidades de serviços de comunicação. Está centrada na vida social, econômica, política e cultural de sua área de abrangência e também em tudo o que ocorre em seu exterior e que tenha repercussões na vida da comunidade.

Como emissora de formato generalista, cabe à rádio local, além da cobertura dos acontecimentos e discussão dos problemas da sua cidade e de sua região de abrangência, atenção ao entretenimento, em especial a música e o esporte, à prestação de serviço e à utilidade pública. Com a linguagem especificamente desenhada para atender as características do meio (agilidade, regionalidade, atualidade, síntese) a rádio consegue conquistar a sua audiência local, segmentando cada vez mais a sua programação, de forma a encaixa-se nas expectativas do ouvinte.

Como encontrado na Rádio Fandango AM é comum, na grade de programação de uma emissora de rádio programas diferentes para públicos diversos, mesmo que enquadrados em classes específicas. Para Ferraretto (2000, p.53) “em qualquer emissora levam-se em consideração, de modo genérico, aspectos demográficos e socioeconômicos. No entanto, para segmentar, procuram-se particularidades dentro dessas características”.

O rádio local passa a ter essa função: volta-se à cidade na qual a emissora está estabelecida, ou ainda à região por ela abrangida, de forma a captar as informações locais e divulgá-las para o público específico. O trabalho desenvolvido nessas rádios procura desencadear um autorreconhecimento deste público e identificar sua realidade na narrativa jornalística e nos programas de entretenimento especificadamente feitos para este ouvinte (FERRARETTO, 2000).

A rádio Fandango AM, como define Germano (2012), é um veículo voltado para a comunidade cachoeirense. Devido isso alguns programas dispõem de espaço para o ouvinte se manifestar. O mais popular entre eles é o programa Rádio Repórter, que tem o objetivo de beneficiar a população local concedendo-lhe espaço para o ouvinte se expressar.

3.2. Programa Rádio Repórter

O programa Rádio Repórter faz parte da programação da Rádio Fandango desde 1994. Vai ao ar de segunda a sexta-feira, das 09:20 às 12:10, apresenta uma mescla de

prestação de serviços, solidariedade, informação, notícias, opinião e entrevistas. Começou voltado para a política, indo ao ar no período da tarde.

Um ponto que Simonetti (2012) destaca é a participação do ouvinte no programa Rádio Repórter. O ouvinte tem a oportunidade de reclamar, solicitar ou denunciar sobre algo que ele julga ser seu direito no quadro que compõe o programa, o Linha Direta e também através da Unidade Móvel, com Augusto Cezar. Essa inserção ocorre das 10h às 11h, e o ouvinte participa pelo telefone (51) 3723-2023, por mensagem via celular no número (51) 97572500, pela sala de bate-papo no site da rádio ou ir até a rádio.

O envolvimento das pessoas com o veículo radiofônico contribui para sua formação enquanto cidadãos, pois eles passam a compreender melhor o que acontece ao seu redor e ampliam a consciência de seus direitos. (PERUZZO, 2003)

Essa participação do ouvinte durante a veiculação do programa tem grande repercussão no município e na região central do Rio Grande do Sul, gerando altos índices de audiência. O índice maior de reclamações envolve a Prefeitura Municipal de Cachoeira do Sul, seja na secretaria de Obras, Saúde e Interior. “Eu não diria reclamações de pedidos, mas de anseios. Grande parte dos problemas, por exemplo, da saúde poderiam ser solucionados lá na secretaria da Saúde. As pessoas devem buscar seus direitos”. (SIMONETTI, 2012)

A relação entre apresentador de rádio e ouvinte segue uma tendência que se torna intenso na década de 70, especialmente nas rádios AM. Que “consiste em promover uma aproximação, cada vez maior, do rádio com seu público” (ESCH, 2001, p.83) através de meio como, o telefone, carta, e-mail, visitas aos estúdios etc. para apresentarem reclamações, reivindicações, opiniões, sob a “mediação ativa” do radialista.

4. Análise do programa Rádio Repórter

O programa foi acompanhado por cinco dias, no período de 24 a 27 e 30 de janeiro de 2012. O horário de observação foi no período em que o programa vai ao ar, das 9h20min às 12h10min. Para saber se o problema foi solucionado estabeleceu-se o prazo de uma semana após o último dia de observação não-participante para visitar as pessoas envolvidas, As visitas ocorreram de nos dias 6, 7, 8, 9, 10 e 13 de fevereiro de 2012. Para exemplificar com mais clareza todas as reclamações que foram ao ar, através do canal Linha Direta, no período observado, segue a tabela 4.

TABELA 4: Reclamações no período observado

PROBLEMA/DIA	24	25	26	27	30	TOTAL
Ligação de água	2	1	-	-	-	3
Abastecimento de água	1	-	-	-	-	1
Raiva bovina	1	-	-	-	-	1
Calçamento	2	-	-	-	-	2
Buraco	1	-	-	-	-	1
Vazamento	1	-	-	-	-	1
Lixo em local impróprio	1	-	-	-	-	1
Exame no Hospital da Liga	1	-	-	-	-	1
Transporte coletivo	2	-	-	-	1	3
Sanga	-	2	-	1	1	4
Colocação de cano	-	1	-	-	-	1
Demora em atendimento no Hospital da Liga	-	1	-	2	1	4
Não atenderam no Hospital da Liga	-	1	-	-	2	3
Rua com poeira	-	-	2	-	-	2
Limpeza em terrenos	-	-	1	-	-	1
Cachorros soltos	-	-	-	1	-	1
Família espera telhado de casa	-	-	-	-	1	1
Cemitério abandonado	-	-	-	-	1	1
Poste sem luz	-	-	-	-	1	1
Estacionar em local impróprio	-	-	-	-	1	1
TOTAL	12	6	3	4	9	34

Fonte: Tabela elaborada pela autora a partir das informações coletadas no programa *Rádio Repórter*

O total de reclamações que foram ao ar através do canal Linha Direta no período da observação não-participante foram 34. A maioria dos problemas engloba a ligação de água

no interior, sanga com lixo ou entupida, insatisfação com transporte coletivo e demora no atendimento no Hospital da Liga. Os dias 24 e 30 foram os que tiveram mais reclamações. Simonetti (2012) não soube explicar o motivo para concentração de reclamação na terça-feira e segunda-feira.

Todas as reclamações são contra a Prefeitura Municipal de Cachoeira do Sul. Em todos os casos, as reclamações relatam queixas e descontentamento dos envolvidos com fatos, que foram ignorados e que não receberam atenção dos órgãos públicos. A maioria, pelo que se verifica, era problema que perdurava há meses e até mesmo anos.

O programa foi observado no seu conjunto para depois dele extrair todas as reclamações que entraram no período e delas foi decidido estudar mais detalhadamente as situações de rua sem calçamento, sanga e ligação de água. Foram estudadas e analisadas essas reclamações por causa do número de vezes que se repetiram essas circunstâncias o que dá um total de nove pessoas envolvidas. Essas pessoas foram visitadas novamente para resgatar mais informações a respeito da situação.

4.1. Rua sem calçamento

A partir da observação feita no programa Rádio Repórter, da Rádio Fandango AM, foi constatado que no dia 24 de janeiro de 2012 houve duas reclamações sobre calçamento. Quem entrou em contato com o programa para reclamar sobre este problema foi o motorista e morador da Rua Olímpio de Paula, no bairro Noêmia, José Alberi Carvalho, 50 anos e o mecânico e morador da Rua Marques Ribeiro, no bairro Marques Ribeiro, Sildo Joel Lima da Silva, 53 anos.

Na primeira reclamação, o envolvido é José Alberi Carvalho, ele entrou em contato com a Unidade Móvel, do programa Rádio Repórter para que fosse solucionado o problema do calçamento na Rua Olímpio de Paula, no Bairro Noêmia. O trecho de aproximadamente 940 metros totaliza 10 quadras. Os moradores tentaram solucionar o problema junto à prefeitura, mas nunca foram contemplados com a pavimentação.

De acordo com Carvalho (2012)³ ele procurou a Rádio Fandango AM, para pedir a divulgação do problema, a situação permanece a mesma. Conforme ele, a solicitação vinha sendo feita há mais de dois anos. Antes de procurar a Rádio Fandango AM, ele já havia

³ Os entrevistados foram citados como autores

procurado outros canais de comunicação. “Fui ao Jornal do Povo e O Correio. Um até colocou a matéria no jornal, mas de nada adiantou”.

Na outra situação, que envolve calçamento, quem reclamou foi Sildo Joel Lima da Silva. Ele entrou em contato por telefone com o programa para reclamar do descaso da prefeitura. Os moradores aguardam há mais de 10 anos calçamento. Silva (2012) diz que a poeira levanta e invade as residências. Isso ocorre porque aproximadamente 12 caçambas trafegam pela rua diariamente, para pegar areia às margens do Rio Jacuí. Silva (2012) diz que o fluxo de veículos é intenso no verão, aumentando no final de semana, porque é passagem para os balneários de Praia Nova e Seringa.

Antes de procurar o rádio, Silva (2012) havia procurado diversos órgãos públicos e dois jornais locais. Cansado, a sua última tentativa foi procurar a rádio Fandango AM.

A população quer dos órgãos responsáveis a solução imediata, mas muitas vezes isso não acontece. No entanto com a mediação do programa Rádio Repórter, o fato se torna público e a pressão exercida pela mídia, pela sociedade afetada e por aquela que se comoveu com tal problema, faz com que os órgãos responsáveis se vejam obrigados a solucionar o problema do ouvinte para que possa manter a aparência de um governo cidadão que se importa com a comunidade.

Com o problema veiculado, no entanto, Silva (2012) disse que a situação mudou. “O pessoal do setor de obras, olharam e foram embora. O problema não foi solucionado, mas pelo menos eles vieram aqui e estão a par do problema. Divulgar o problema na rádio foi muito bom”. Para Deus (2005), a abertura dos microfones antes era uma forma de ampliar a audiência dos programas, mas essa realidade mudou. O rádio modificou o seu fazer rádio para atender o cidadão. Isso fez com que os veículos de comunicação como aponta Nunes (2007) que cita Mohme (1999) contribuíssem para a democratização da comunicação, sendo intermediário entre a cidadania e a classe política, canalizando, difundindo, multiplicando determinadas opiniões.

Observa-se também que o programa *Rádio Repórter* exerceu uma função básica de tornar público o problema e cobrar do órgão responsável a solução, isso foi constatado quando o apresentador do programa se mostrou indignado com a situação da Rua Marques Ribeiro que se arrasta por anos e cobrou da prefeitura a solução. Verifica-se também o caráter de prestação de serviço do programa. Muito dos problemas particulares são parte de um problema de uma comunidade, e a sua solução beneficia a coletividade.

A estudante ouviu a opinião do órgão responsável sobre os casos. De acordo com o secretário de Obras Pedro Silvino da Rosa, existe impasse para resolver os problemas sobre calçamentos nas duas ruas. Na Rua Olímpio de Paula, bairro Noêmia é porque a Caixa Econômica Federal está analisando o projeto do calçamento e não entrou em contato com a secretaria. Sem essa autorização, Rosa afirma que não é possível dar início nas obras. “Não podemos passar por cima disso, os moradores vão ter que aguardar mais um pouco para ter o calçamento”.

O problema na Rua Marques Ribeiro, no bairro Marques Ribeiro, assim como outros problemas que se encontram descritos na sequência e que envolve a secretaria de Obras não foram resolvidos até o momento porque conforme o secretário de Obras tem poucos funcionários, máquinas em más condições e pouco material.

“Não resolvemos todos os problemas porque não temos uma equipe grande, disponibilidade de pessoal. Outra questão são as máquinas. Temos poucas máquinas boas, o resto é sucateada e agora, por exemplo, o rio está seco e não temos nada de areia” (ROSA, 2012).

O secretário de Obras informou que pretende resolver todos os problemas, mas primeiro será finalizado o que está em andamento e que oferecem risco para as pessoas. “A prioridade são resolver os problemas que oferecem risco as pessoas. Sei que tem outras pessoas em risco, mas os que estamos resolvendo no momento também são. Vamos agilizar o mais rápido possível”. (ROSA, 2012).

4.2. Sanga

No período observado foram constatadas no programa Rádio Repórter, da Rádio Fandango AM, quatro reclamações sobre problemas que envolvesse sanga. As situações foram veiculadas nos dias 24, 25, 27 e 30 de janeiro 2012.

A agente de endemias da prefeitura e moradora da Rua Farroupilha, no bairro Noêmia, Cristiane Arruda Pereira, 30 anos, entrou em contato com a Unidade Móvel do programa *Rádio Repórter*, no dia 24 de janeiro de 2012 para que fosse solucionada uma sanga que estava entupida. A sanga passava por baixo de cinco casas. Tinha trechos em que ela era canalizada e outros que ela era aberta. No trecho canalizado havia entupimento. Pereira (2012) mora em frente ao trecho que não está canalizado, que quando chove

transborda, inunda e enche de lama as casas e deixa as crianças que moram no local expostas a doença. “A água é um pouco suja. Quando chove entra em contato com a estrada de chão e fica pior”.

Na entrevista realizada pela estudante, a moradora disse que fez contato em agosto de 2011 com a secretaria responsável e eles prometeram ajudar. “Disseram que meu pedido era o segundo da lista e que tinha um outro problema mais urgente no bairro Universitário e depois vinham aqui. Mas não apareceram”. Após seis meses o secretário de Obras, Pedro Silvino da Rosa, em visita ao bairro disse para a moradora que não tinha canos para iniciar as obras para recuperação da sanga.

O caminhão que vem de Porto Alegre para Cachoeira do Sul desentupir valetas e sangas vem de 15 em 15 dias, mas Pereira (2012) informou que eles nunca foram ao local.

Após a reclamação ser feita no programa *Rádio Repórter*, a secretaria de Obras esteve no local, mas segundo Pereira (2012) só olhou e foi embora. “O rádio pelo menos fez com que eles viessem aqui”.

A moradora disse que procurou a Rádio Fandango AM porque toda a comunidade recorre ao programa Rádio Repórter para solucionar algum problema.

Outro caso que envolve sanga foi na Rua José Alves Macieira esquina com a Rua Lourenço Bandeira, no Bairro Quinta da Boa Vista. A dona de casa, Gilda Furrati, 58 anos, entrou em contato com a Unidade Móvel, do programa *Rádio Repórter* no dia 27 de janeiro 2012 porque a sanga que corre ao lado de sua casa está alargando. O problema se originou há mais de 20 anos, quando Gilda foi morar no local. “Era bem pequenininha (a sanga), uma valetinha e agora está desse jeito”.

Quando chove, a sanga de aproximadamente 3 metros de largura transborda, a água contaminada invade residências e a rua, e o mau cheiro exalava. A moradora relatou que procurou os órgãos responsáveis para que o problema fosse resolvido, mas o órgão responsável que deveria solucionar o problema não apareceu.

Como os órgãos responsáveis não foram ao local, a moradora decidiu procurar o rádio e tornar público o seu problema. No programa Rádio Repórter o apresentador ao vivo pede que a secretaria de Obras tome as devidas providências e resolva esse problema assim como os demais que envolve sangas.

Outra reclamação sobre sanga foi feita pela aposentada e moradora da Rua Dona Hermínia, no bairro Drews, Ana Marisa Silveira, 53 anos. Ela entrou em contato com o programa *Rádio Repórter* no dia 25 de janeiro 2012 por mensagem via celular.

O problema de Ana se assemelha com o de Gilda Furrati, porém é mais complexo. A sanga que corre ao lado de sua casa é de aproximadamente 100 metros de largura está engolindo a casa da moradora. “Aqui em casa entrava carro, caminhão. Agora não entra nenhum tipo de veículo, só bicicleta.” (SILVEIRA, 2012). Quase a metade do terreno foi engolindo pela sanga: de 11 metros foi para 5 metros.

A moradora procurou o programa *Rádio Repórter* por ser um meio que leva os problemas da comunidade ao conhecimento dos órgãos responsáveis. Apesar de o problema não ter sido resolvido mesmo sendo veiculado no programa *Rádio Repórter*, Silveira (2012) afirma que se fosse necessário procuraria o rádio outra vez.

O problema persiste, mas o rádio fez com que eles (da secretaria de Obras) ficassem a par do problema, porque o Simonetti falou com eles. O que adianta a Prefeitura se quando temos problemas eles não resolvem. Se tivesse que recorrer a rádio novamente eu ia. Eles podem ajudar, mas não solucionar. O rádio não tem condições de resolver todos os problemas, é muita demanda.

Verifica-se nesse caso que o veículo radiofônico faz o que os órgãos públicos deveriam fazer: dar atenção aos problemas do cidadão. O rádio passa a ter mais credibilidade que os órgãos públicos pelo fato de ter dado “voz” às reivindicações do povo e fazer um intercâmbio das reclamações dos ouvintes com o governo.

Outro problema que envolve sanga foi veiculado no programa *Rádio Repórter* no dia 30 de janeiro de 2012. A aposentada Ivonir Silva da Rosa, 59 anos, entrou em contato com a Unidade Móvel do programa *Rádio Repórter* para reclamar da sanga que corre ao lado de sua casa. Ela mora na Rua Ovídio Trigo Loureiro, bairro Quinta da Boa Vista. Em entrevista à estudante, a moradora disse que o problema existe há mais de 20 anos, antes de a moradora ir para o local. Com o decorrer do tempo a sanga de aproximadamente 300 metros de comprimento foi aumentando e Rosa (2012) teme que tenha que se mudar para outro local.

Por não ter sido resolvido seu problema, a moradora entrou em contato com o programa *Rádio Repórter* para pedir a veiculação do problema, pois os órgãos públicos que deveriam solucionar o problema não atenderam. “O rádio veio aqui e me ouviu. Eles (da Prefeitura) nem isso”.

Nunes (2007) reforça que a postura dos meios de comunicação é fiscalizar a gestão pública, se comunicando com eles, conhecendo suas posições, discrepâncias e coincidência e buscando consensos em meio a conflitos. O veículo radiofônico, nas palavras de

Caparelli (1986), torna-se assim um veículo de mediação entre reivindicações da população para o Estado e do Estado para a população.

A comunidade cachoeirense se identificou com o programa *Rádio Repórter*, da Rádio Fandango AM, por que vê nele um meio popular que ouve seus desabafos, dá voz aos sentimentos, incentiva a participação ativa, possibilita a oportunidade ao exercício pleno da cidadania, instruir, socializa, promove integração e convívio comunitário.

4.3. Ligação de água

No programa Rádio Repórter, da Rádio Fandango AM, durante o período observado foram verificados três problemas de ligação de água. Duas situações foram veiculadas no dia 24 e uma no dia 25 de janeiro de 2012.

A aposentada Anali Domingues Pereira, 63 anos, entrou em contato com a Unidade Móvel do programa Rádio Repórter, da Rádio Fandango AM, no dia 24 de janeiro de 2012 para reclamar do descaso da prefeitura. A moradora da localidade do Passo da Areia, interior do município, luta há seis anos para ter água encanada. A casa de Anali era abastecida através de canos de plástico, que toda semana arrebentavam devido à passagem de veículos. “Quando arrebentava eu colocava uma borracha para estancar. Uma vez paguei R\$ 140,00 o meu normal é R\$ 30,00 porque arrebentou o cano e eu não vi” (PEREIRA, 2012).

Antes de procurar o programa *Rádio Repórter*, Pereira (2012) já havia procurado dois órgãos que pudessem ser responsáveis. “Eu fui à Corsan e na Prefeitura e eles não fizeram nada. O único meio que me ajudou a solucionar meu problema foi o rádio”.

Quando a estudante esteve no local, uma semana após seu problema ter sido veiculado, a moradora informou que o problema não tinha sido solucionado. Porém, na segunda visita que ocorreu no dia 28 de maio de 2012 quando foi realizada uma entrevista com Pereira (2012), ela informou que a secretaria do Interior solucionou o problema.

Com a veiculação, no entanto, a moradora disse que a situação mudou. “Agora tenho água encanada. Está maravilhoso. O rádio correspondeu minha expectativa, deu-me auxílio e foi atencioso. Foi através dele que meu problema foi resolvido, eu tenho certeza”.

Outra situação que envolve ligação de água foi ao ar no dia 25 de janeiro 2012. A aposentada Tânia Líria Batista, 67 anos, moradora da Rua Farroupilha, no bairro Noêmia,

entrou em contato com a Unidade Móvel do programa *Rádio Repórter* para reclamar do problema relacionado à falta de água encanada.

Na entrevista realizada com a estudante, Batista (2012) disse que fazia quatro meses que tinha informado seu caso a dois órgãos que seriam responsáveis. “A secretaria de Obras e a Corsan ficaram a par do problema. Na Corsan o meu marido até pagou e escreveu um papel, mas não vieram”.

Porém com a veiculação do problema no programa *Rádio Repórter* a moradora disse que a situação mudou. Ela foi beneficiada com água encanada após uma semana de a reclamação ter ido ao ar.

Verifica-se que o programa *Rádio Repórter* foi um meio que contribuiu para a solução do problema de Batista (2012), pois o levou a público, facilitando que ele chegasse ao conhecimento dos órgãos responsáveis. Isso mostra que o rádio não está desviando da sua real função e sim cumprindo com seu papel de prestador de serviço público, oferecendo espaço para o ouvinte se manifestar.

Outra situação de ligação de água foi ao ar o dia 24 de janeiro de 2012. O produtor rural e morador do Rincão da Ferreira (no interior), Maurício de Oliveira, 30 anos, entrou em contato com o programa *Rádio Repórter* via mensagens de celular para pedir que fosse feita a ligação de água no local.

Oliveira (2012) já vinha pedido duas vezes a ligação de água no local. “Nós moramos no interior e é muito ruim ficar sem água. Como vou buscar água na cidade toda vez que falta?. Preciso de água, tenho filhos”. Além do morador, quatro famílias da localidade sofriam com a falta de água. Oliveira (2012) já tinha tentado solucionar o problema junto à secretaria do Interior, mas não foi atendido. “Eles (da secretaria do Interior) estavam trabalhando na recuperação de um galpão aqui. O que custava ligar a água?”.

Por não conseguir resolver o problema com quem é responsável, o morador procurou o programa *Rádio Repórter*. “Me deu uma luz mandar mensagem para o Simonetti, eu nunca participei. Minha mãe escuta direto”.

Depois de o problema ir ao ar no programa *Rádio Repórter*, Oliveira (2012) disse que a situação mudou. “Não pensei que fosse tão rápido. No outro dia, eles (da secretaria do Interior) vieram aqui e ligaram a água. A Corsan também veio e abasteceu algumas caixas de água”.

Os ouvintes depois de tentarem resolver o problema junto aos órgãos responsáveis e não serem atendidas procuram o rádio. Nota-se a força do rádio em dois momentos: quando os ouvintes recorrem a ele para ajudá-las a resolver o problema e quando por intermédio do rádio o problema é resolvido.

Além de possibilitar a participação ativa dos ouvintes, os programas que prestam serviço público, como aponta Blois (1996, p.17) “realçam valores, criam laços de solidariedade, humanizam a cidade, destacam a consciência de que nem tudo está perdido [...]”. Esses programas de participação do ouvinte no ar, podem não resolver o problema, mas lhe dão atenção, ouvem, auxiliam e conduzem.

A estudante ouviu a opinião do órgão responsável sobre os casos que envolvem ligação de água. De acordo com o secretário da Agricultura Pecuária e Interior, Ronaldo Tonet, a secretaria tem um planejamento, uma organização para executar as tarefas. Primeiro é terminado um serviço e depois dentro do planejamento é atendido outro. Em casos de emergência, desloca-se uma equipe para solucionar o problema.

Não é porque a pessoa ligou para a rádio ou porque a pessoa veio aqui na própria secretaria que em função disso para-se tudo e vai ser atendido, bem pelo contrário. Isso seria uma demonstração de desorganização. Mas nós temos a sensibilidade de examinar qual a urgência, se aquela é uma demanda que surgiu do nada, que é realmente emergencial, que interrompeu o fluxo das pessoas, das cargas, do transporte escolar, então nós podendo acomodar, deslocamos uma equipe emergencial para resolver esse problema (TONET, 2012).

O secretário explicou que no interior demora mais tempo para o problema ser resolvido, por causa da distância. Ele disse ainda que muitas reclamações ficam em aberto por um ou dois meses. “Quando nós chegarmos para resolver tal problema, provavelmente terá outro problema do outro lado da cidade, que vai esperar alguns meses. Nós não temos equipe e máquinas para atender todos os lugares”.

Sobre a ligação de água no Passo da Areia e Rincão da Ferreira, no interior, Tonet disse que foram solucionados, porque estavam no planejamento. “Eles tinham o poço artesiano. No caso de Maurício de Oliveira, nós puxamos água novamente, pois estava com problema na bomba. No caso da Anali Domingues Pereira, puxamos a água até sua casa e colocamos registro”.

Nota-se que as secretarias municipais tem se esforçado em dar atenção aos problemas da comunidade de Cachoeira do Sul. Mas, verifica-se que existe grande número de problemas, fazendo com que os órgãos responsáveis fiquem sobrecarregados de

trabalho e não solucionem todos. Seria conveniente que os órgãos públicos se aproximassem mais da população em que atuam, ouvissem seus problemas e dessem uma resposta a essa parcela de pessoas desfavorecidas. Como aponta Habermas o governo “deve o atributo de ser público à sua tarefa de promover o bem público, o bem comum de todos os cidadãos” (2003, p. 14). O contato das instâncias governamentais com os cidadãos ajudaria a quebrar a relação de distanciamento que há entre eles.

Considerações finais

Foi possível verificar nas 12 horas de observação do programa Rádio Repórter, da Rádio Fandango AM, que ele é muito procurado pela população local porque permite que aquelas pessoas que não tem poder para lutar pelos seus direitos se manifestem e exerçam a cidadania. O canal Linha Direta destinado ao ouvinte mostra que o programa Rádio Repórter consegue representar a comunidade e firmar-se como um meio de comunicação, que luta pela solução dos problemas dos ouvintes. O programa não desvia da sua real função, que é prestar serviço público, possibilitando ao ouvinte se manifestar.

É um programa popular, com uma proposta de programação comunitária, a que muitos veículos de comunicação é atribuído, porém distante do concreto. Sendo assim, o programa Rádio Repórter atua com finalidade social, permitindo diversificar a programação, com a participação direta do ouvinte para que estes não sejam transformados em meros recebedores de informação. Sem a observação não-participante talvez muitos desses aspectos descritos não teriam sido percebidos.

Observou-se que os problemas dos ouvintes que foram veiculados no programa Rádio Repórter através do canal Linha Direta chega ao conhecimento dos setores responsáveis da Prefeitura Municipal da Cachoeira do Sul. Isso mostra que o programa Rádio Repórter, da Rádio Fandango AM, serve de mediação entre o ouvinte que participa e os órgãos responsáveis. Nota-se que o programa leva ao conhecimento dos órgãos responsáveis os problemas da comunidade. É por intermédio do programa, 14 dos 34 problemas que foram ao ar no programa foram solucionados.

O rádio, então, aparece como alternativa por que legitima a sua reclamação, torna público e cobra dos órgãos responsáveis as suas responsabilidades perante a população. Essa pressão exercida pelo veículo rádio faz com que órgãos responsáveis se vejam

obrigados a resolver o problema. O estudo revela que a possibilidade de acesso do público aos órgãos públicos depende da veiculação nos meios de comunicação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BATISTA, Tânia Líria. Ligação de água Rua Farroupilha. Entrevistadora: Ingrid Moises Guedes. Cachoeira do Sul, 2012. 5 minutos.

BLOIS, Marlene. **O rádio nosso de cada dia**. São Paulo: Comunicação & Educação, 1996.

CANCLINI, Nestor Garcia. **Consumidores e cidadãos**. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 1996.

CAPARELLI, Sérgio. **Comunicação de massa sem massa**. São Paulo, Summus, 1986.

CARVALHO, José Alberi. Calçamento Rua Olímpio de Paula. Entrevistadora: Ingrid Moises Guedes. Cachoeira do Sul, 2012. 8 minutos.

COMASSETTO, Leandro Ramires. **A voz da aldeia – o rádio local e o comportamento da informação na nova ordem global**. Florianópolis: Ed. Isular, 2007.

DEUS, Sandra. Reclamação **do ouvinte: Ouvinte reclama?**. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/sippec/ix/trab16.htm>>. Acesso em: 10 abr. 2012.

ESCH, Carlos Eduardo. **O futuro dos comunicadores e a reinvenção do rádio**. In. MOREIRA, Sônia Virginia; Del Bianco, Nélia (orgs.). **Desafios o rádio no século XXI**. Rio de Janeiro: Intercom/UERJ, 2001.

FERRARETTO, Luiz Artur. **Rádio: o veículo, a história e a técnica**. 2. ed. Porto Alegre: Sagra Luzzatto, 2001.

FERRARETTO, Luiz Artur. **Rádio: o veículo, a história e a técnica**. Porto Alegre: Sagra Luzzatto, 2000.

FURRATI, Gilda. Sanga na Rua José Alves Macieira. Entrevistadora: Ingrid Moises Guedes. Cachoeira do Sul, 2012. 5 minutos.

GERMANO, Pedro Ricardo Hipp. Diretor da Rádio Fandango AM. Entrevistadora: Ingrid Moises Guedes. Cachoeira do Sul, 2012. 20 min. Entrevista concedida para elaboração da monografia.

MEDITSCH, Eduardo. **A rádio na era da informação**. Portugal: Ed. Livraria Minerva, 1999.

OLIVEIRA, Maurício de. Ligação de água Rincão da Ferreira. Entrevistadora: Ingrid Moises Guedes. Cachoeira do Sul, 2012. 4 minutos.

PEREIRA, Anali Domingues. Ligação de água no Passo da Areia. Entrevistadora: Ingrid Moises Guedes. Cachoeira do Sul, 2012. 5 minutos.

PEREIRA, Cristiane Arruda. Sanga na Rua Farroupilha. Entrevistadora: Ingrid Moises Guedes. Cachoeira do Sul, 2012. 5 minutos.

PERUZZO, Cicília M. Krohling. **Mídia local e suas interfaces com a mídia comunitária**. Anais do 26º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, Belo Horizonte – MG. São Paulo: Intercom, 2003. Disponível em:
93<<http://galaxy.intercom.org.br:8180/dspace/bitstream/1904/4949/1/NP12PERUZZO.pdf>
m>. Acesso em: 26 mar. 2012.

PORCHAT, Maria Elisa. **Manual de Radiojornalismo Jovem Pan**. 1993.

ROSA, Ivonir Silva da. Sanga na Rua Ovídio Trigo Loureiro. Entrevistadora: Ingrid Moises Guedes. Cachoeira do Sul, 2012. 5 minutos.

RADIO FANDANGO AM. Programação rádio Fandango AM. Disponível em:

<<http://www.radiofandango.com.br/programas.htm>>. Acesso em: 9 abr. 2012

_____. Informações gerais. Disponível em <http://www.radiofandango.com.br/>>.

Acesso em: 5 a 8 mar./ 11 abr. 2012.

_____. Sobre a Rádio Fandango AM. Disponível em:

<<http://www.radiofandango.com.br/fundador.htm>>. Acesso em: 16 abr. 2012.

SILVA, Sildo Joel Lima da. Calçamento Rua Marques Ribeiro. Entrevistadora: Ingrid Moises Guedes. Cachoeira do Sul, 2012. 5 minutos.

SILVEIRA, Ana Marisa. Sanga na Rua Dona Hermínia. Entrevistadora: Ingrid Moises Guedes. Cachoeira do Sul, 2012. 5 minutos.

SIMONETTI, Carlos. Apresentador do programa Rádio Repórter. Entrevistador: Ingrid Moises Guedes. Cachoeira do Sul, 2012. Entrevista concedida para elaboração da monografia.