

Defensorias de audiências na América Latina: inovação e demanda social pelo direito à comunicação¹

Rose Dayanne Santana Nogueira

(Universidade de Brasília)

(rosedsantana@gmail.com)

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4802-6301>

Fernando Oliveira Paulino

(Universidade de Brasília)

(fopaulino@gmail.com)

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4946-0513>

Rose Dayanne Santana Nogueira: Doutora em Comunicação pela Universidade de Brasília (UnB), com período sanduíche na Universidad Nacional de Córdoba (UNC) na Argentina. Mestra em Comunicação e Sociedade pela Universidade Federal do Tocantins (UFT). Graduada em Comunicação Social – Jornalismo (CEULP/ULBRA). Integrante do Laboratório de Políticas de Comunicação – LaPCom (CNPq/UnB) e do grupo de pesquisa Comunicação, Direitos e Igualdade – Codig (CNPq/UFT). Integrante da equipe brasileira do Global Media Monitoring Project (GMMP) 2020 e 2025.

Fernando Oliveira Paulino: Docente da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília. Professor visitante da TU Dortmund (2020–2021) e pesquisador visitante da George Washington University (2022). Presidente da Associação Latino-Americana de Investigadores da Comunicação (ALAIC), membro-fundador da Diretoria da Organização Interamericana de Defensoras e Defensores da Audiência (OID), um dos criadores e pesquisadores da Cátedra UNESCO “Comunicación pública para la justicia social, los derechos humanos y el desarrollo territorial” e membro da “Media and Information Literacy Alliance” (UNESCO). Pesquisador CNPq, Coordenador do Laboratório de Políticas de Comunicação (LaPCom-UnB) e do Projeto Comunicação Comunitária.

Submissão: 21/07/2025

Aceitação: 05/11/2025

¹Este artigo apresenta resultados selecionados da pesquisa de doutorado de Rose Dayanne Santana Nogueira (2024), realizada sob a supervisão de Fernando Oliveira Paulino. A pesquisa contou com o apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e da Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal (FAP/DF).

Defensorias de audiências na América Latina: inovação e demanda social pelo direito à comunicação

Resumo (PT): Este artigo analisa as Defensorias de Audiências, institucionalizadas por políticas de comunicação na Argentina e no México, observadas como inovações institucionais no contexto da radiodifusão, inclusive no âmbito do serviço de mídia pública. A pesquisa foca a demanda social pelo direito à comunicação na América Latina e o processo de implementação dessas experiências como instrumentos de promoção e defesa desse direito. Utiliza-se como método de pesquisa a análise comparativa, aliada à Hermenêutica de Profundidade, combinando pesquisa bibliográfica, exploratória e de campo, e análise documental. Os resultados indicaram que a implementação destes instrumentos constitui uma resposta institucionalizada a uma demanda social pelo direito à comunicação, bem como seu caráter inovador, inclusive no serviço de mídia pública.

Palavras-chave: Defensorias de Audiências, Direito à Comunicação, América Latina, Política de Comunicação, Demanda Social.

Ombudsmen's Offices for Audiences in Latin America: innovation and social demand for the right to communication

Abstract (EN): This article analyzes the Ombudsmen's Offices for Audiences, institutionalized through communication policies in Argentina and Mexico, observed as institutional innovations within the context of broadcasting, including within the scope of public media service. The research focuses on the social demand for the right to communication in Latin America and on the implementation process of these experiences as instruments for the promotion and defense of this right. The research method employed is comparative analysis, allied with Depth Hermeneutics, combining bibliographic, exploratory, and field research, and documentary analysis. The results indicated that the implementation of these instruments constitutes an institutionalized response to a social demand for the right to communication, as well as their innovative character, including within the public media service.

Keywords: Ombudsmen's Offices for Audiences, Right to Communication, Latin America, Communication Policy, Social Demand.

Introdução

A tradição europeia, na qual se inscreve a noção de serviço de mídia pública, é historicamente marcada pelo controle estatal no que se refere tanto à propriedade quanto à administração editorial de veículos audiovisuais. Por outro lado, países europeus compartilham do entendimento da necessidade de garantir, progressivamente, um sistema de comunicação centrado nos cidadãos, de forma a contrariar a centralização por parte do Estado (Oliveira & Paulino, 2017).

No Brasil, por sua vez, o que prevaleceu foi uma aproximação ao modelo liberal norte-americano, devido à supremacia histórica e econômica da iniciativa privada, bem como ao patrimonialismo do Estado, o que contribuiu para uma ideia menos difundida do conceito de serviço público (Oliveira & Paulino, 2017).

Em um contexto mais amplo latino-americano, a ideia de comunicação pública, embora com princípios subjacentes genericamente coincidentes com aquela concepção europeia de serviço de mídia pública, não encontra um equivalente absoluto. Se, por um lado, o modelo europeu tem como foco, essencialmente, a oferta de conteúdos informativos, culturais e de entretenimento, por outro, a concepção de comunicação pública na América Latina abrange um escopo mais vasto, posicionando-se, muitas vezes, como uma alternativa à comunicação privada e distinguindo-se da comunicação governamental (Oliveira & Paulino, 2017). No entanto, apesar das distintas trajetórias e concepções, pode-se dizer que existe um objetivo comum de garantir um sistema de comunicação focado nos direitos dos cidadãos.

Logo, é nesse panorama que a implementação de instrumentos como as defensorias de audiências, institucionalizadas por políticas de comunicação no contexto da radiodifusão (rádio e televisão), se constitui como uma demanda social pelo direito à comunicação. Além disso, são instrumentos que figuram como inovações institucionais além do serviço de mídia pública, uma vez que visam a promoção do direito à comunicação e a participação cidadã, bem como a mediação das relações entre o público e os meios de comunicação.

Embora não tenha recebido “ainda sua forma definitiva, nem o seu conteúdo pleno” (Ramos, 2005, p.248), o direito à comunicação tem sido reconhecido explicitamente em tratados e documentos internacionais (UNESCO, 1983), bem como em diversas leis que instituíram políticas de comunicação no âmbito da América Latina (Organización

Interamericana de Defensoras y Defensores de las Audiencias, 2014; Segura & Linares, 2024).

Segundo o Relatório MacBride, a comunicação como um direito humano engloba o direito de receber e produzir informações, abarcando a liberdade de expressão e de opinião, de imprensa, e de acesso à informação, além de contemplar o direito à discussão, participação e associação, de ser informado e de informar, de escolher, entre outros (UNESCO, 1983). Aperfeiçoa-se quando pensamos a comunicação como um direito que viabiliza outros e que, quando não é garantido, pode violá-los (Nogueira, 2024). Para isso, faz-se necessária a construção de políticas públicas que promovam acesso, diversidade e proteção de direitos, visando evitar a concentração de mídia e garantir a pluralidade de vozes (Lima, 2010).

No contexto da América Latina, é possível identificar algumas iniciativas para ampliar a proteção do direito à comunicação e à informação, entre o final do século XX e o início do século XXI — iniciativas oriundas, principalmente, de esforços da sociedade civil que impulsionaram a demanda, as quais foram incorporadas às agendas governamentais e que, a partir do contexto de cada país, resultaram na construção de políticas de comunicação (Segura, 2014; Segura & Waisbord, 2016).

Incluem-se, neste contexto, marcos regulatórios que criaram instrumentos de participação, defesa e promoção dos direitos das audiências de rádio e televisão, entre os quais as defensorias. Pelo menos seis países latino-americanos estabeleceram o modelo corregulatório para a implementação de defensorias de audiências, embora com denominações, modelos e alcances distintos: Colômbia (1996), Brasil (2008), Argentina (2009), Equador (2013), México (2014) e Uruguai (2014) (Nogueira, 2024).

Segura e Linares (2024) incluem as defensorias de audiências no marco de instituições participativas criadas a partir de leis de radiodifusão, comunicação audiovisual, telecomunicações e acesso à informação sancionadas em quatro países latino-americanos entre 2000 e 2020. Para os autores, essas entidades participativas são consideradas inovações institucionais recentes nas democracias da América Latina (Segura & Linares, 2024).

Neste contexto, é fundamental ressaltar que todas essas iniciativas de defensorias foram criadas, inicialmente, para rádio e televisão de sinal aberto ou pago, e não para Internet, mídias sociais, ou para serviços audiovisuais OTT (Plata, 2023). Mesmo que, explica

Plata (2023), algumas defensorias tentem ampliar sua atuação para conteúdos veiculados no entorno digital, ainda encontram limites no próprio marco regulatório que as instituiu.

Por outro lado, é inegável que o contexto comunicacional atual é distinto do original no qual estes instrumentos foram desenhados. Segundo Plata (2023), o crescimento exponencial das plataformas de serviços audiovisuais OTT e a migração das audiências para o entorno digital levantam discussões sobre a extensão da proteção dos direitos das audiências a esse novo ecossistema. No entanto, ainda existem lacunas relacionadas com a proteção desses direitos e os limites desses instrumentos no âmbito da radiodifusão, o que justifica a escolha, neste artigo, de manter o foco nos meios eletrônicos tradicionais.

A Argentina e o México, por exemplo, optaram por instituir modelos distintos de defensorias de audiências: enquanto a Argentina optou pela criação de uma instituição única de abrangência nacional para os meios de comunicação audivisual, o México decidiu pela obrigatoriedade de que todos os concessionários de radiodifusão instituíssem uma estrutura de defensoria (Nogueira, 2024).

Neste sentido, este texto analisa as Defensorias de Audiências, institucionalizadas por políticas de comunicação na Argentina e no México e observadas como inovações institucionais, inclusive no âmbito do serviço de mídia pública. O foco está no contexto da América Latina e no processo de implementação dessas experiências, que também resulta de uma demanda social pelo direito à comunicação, enquanto instrumentos de promoção e de defesa desse direito na região.

Por essa razão, o quadro teórico vincula-se aos campos da Comunicação, das Políticas Públicas (Políticas de Comunicação) e dos Direitos Humanos (Direito à Comunicação). Para tanto, utiliza-se como método de pesquisa a análise comparativa (Oliveira & Paulino, 2017; Herrmann et al., 2017) aliada ao referencial da Hermenêutica de Profundidade (Thompson, 1995), que tem sido utilizada como abordagem teórico-metodológica em estudos sobre direito e políticas de comunicação (Nogueira, 2020). Este método combina as seguintes técnicas: pesquisa bibliográfica, exploratória e de campo e análise documental.

A análise comparativa foi conduzida pela perspectiva de “comparar para compreender” (Oliveira & Paulino, 2017), a partir da qual se buscou analisar as semelhanças e as

diferenças relacionadas com o processo de implementação das defensorias na Argentina e no México.

A escolha da Hermenêutica de Profundidade possibilitou compreender as defensorias de audiências como uma construção simbólica que requer interpretação (Thompson, 1995). Neste sentido, seguiu-se o quadro analítico, dividido em três fases. A análise sócio-histórica reconstruiu o contexto de construção das leis que criaram os instrumentos nos países estudados. A análise formal ou discursiva centrou-se na estrutura interna e documental de institucionalização das defensorias. E, na fase de interpretação/reinterpretação, articularam-se as anteriores para reinterpretar os achados a partir de uma perspectiva comparativa, relacionando o processo de implementação das defensorias com o direito à comunicação.

1. As defensorias de audiências dos serviços de radiodifusão e comunicação audiovisual

No contexto da radiodifusão e da comunicação audiovisual, especialmente na América Latina, esses instrumentos, originalmente baseados na figura do ombudsman sueco, são denominados: defensorias de audiências, do público, dos ouvintes, ou dos telespectadores; e, em alguns casos, como ouvidorias e mediadores.

De acordo com Plata (2023), a criação dessas experiências no contexto dos meios eletrônicos latino-americanos é recente, com pouco mais de 25 anos, e sua incorporação tem como antecedentes as experiências autorregulatórias desenvolvidas no âmbito da imprensa.

Os defensores de audiências podem desempenhar diversas funções no contexto do direito à comunicação. Segundo Pauwels (2012), podem atuar como representantes do público, recebendo reclamações e sugestões. Exercer a mediação entre os veículos de comunicação e seu público, buscando resolver e prevenir conflitos. Atuar na supervisão do cumprimento das normas éticas estabelecidas pelas instituições de comunicação e na promoção da reflexão crítica da mídia.

Para Villanueva (2011), o defensor de audiências é um intermediário entre o público e o meio de comunicação, que busca assegurar a observância dos códigos éticos e dos

princípios editoriais, promovendo assim a participação comunitária e a melhoria gradual dos conteúdos. Além disso, as figuras de defensoria desempenham um papel fundamental na transformação cultural da comunicação.

Suas atribuições incluem receber reclamações, sugestões, consultas e denúncias sobre conteúdos produzidos e transmitidos pelos meios de comunicação que violem direitos humanos. Podem se constituir como espaços de participação, mediação, diálogo e conscientização, configurando-se como instrumentos essenciais de promoção e defesa do direito à comunicação e de fortalecimento da democracia.

Desprovidas de capacidade sancionatória, as defensorias podem adotar práticas de mediação do direito à comunicação, sobretudo, pautando-se pelo estabelecimento do diálogo entre as audiências que reclamam seus direitos e os meios de comunicação que os violam, com o objetivo de construir resoluções consensuadas (Nogueira, 2024).

2. O contexto latino-americano: inovação na criação de mecanismos participativos

De acordo com Fuentes (2019; 2021), as defensorias de audiências surgem como mecanismos autorregulatórios no contexto dos serviços de radiodifusão na década de 1990, quando se registram os primeiros casos, especialmente nos sistemas de meios públicos da Europa. Já no contexto da América Latina, o modelo corregulatório em matéria de direitos das audiências tem como gênese a Lei de Televisão n.º 335 da Colômbia, que estabeleceu as defensorias do telespectador como obrigatoriedade legal em 1996 (Fuentes, 2019).

De acordo com Segura e Linares (2024), um dos aspectos mais inovadores das novas leis de comunicação sancionadas no início do século XXI na América Latina foi a criação de mecanismos participativos, entre os quais as defensorias de audiências. Para os autores, essa conquista foi resultado da atuação das organizações sociais, que, com diferentes níveis de incidência, atuaram para a criação de instituições com participação cidadã no campo das políticas de comunicação. O objetivo dessas organizações era institucionalizar e garantir a continuidade da prática de participação e do impacto social

nessas políticas, além de evitar ou limitar a captura por parte de elites políticas e empresariais (Linares & Segura, 2022; 2023).

Conforme foi destacado anteriormente, as defensorias de audiências no âmbito dos serviços de radiodifusão podem ter denominações distintas, a depender do contexto em que estão inseridas. No entanto, compartilham uma origem comum na figura do ombudsman sueco, que evoluiu para outros campos, incluindo o da comunicação.

Em alguns países latino-americanos, as defensorias de audiências — em suas distintas nomenclaturas — foram criadas com base no modelo da Defensoria do Povo (*defensoría del pueblo*), como no caso da Argentina. Em outros casos, tiveram suas atribuições incorporadas a essa instituição, como o Uruguai e o Equador pós-reforma de 2019.

De acordo com Coelho (2019), a América Latina se destaca como um berço de iniciativas inovadoras, impulsionadas pelos marcos regulatórios de alguns países, o que possibilitou o desenvolvimento de modelos únicos de ouvidorias e defensorias de audiências em termos de estrutura e funcionamento. Dados coletados até agosto de 2022 indicaram a existência de 179 defensorias de audiências em quatro países latino-americanos: 164 no México, 13 na Colômbia, uma na Argentina (com alcance nacional) e uma no Brasil (dentro da mídia pública federal) (Plata, 2023).

3. A experiência da Argentina e do México

De acordo com Nogueira (2024), os marcos regulatórios instituídos na Argentina e México consideraram no texto das leis o entendimento da comunicação como um direito humano. Tanto a Lei de Serviços de Comunicação Audiovisual (LSCA) argentina de 2009 quanto a Lei Federal de Telecomunicações e Radiodifusão (LFTR) mexicana de 2014 criaram instrumentos relacionados com a promoção, defesa e representação dos direitos das audiências de rádio e televisão. Ambos os países optaram pela perspectiva da corregulação.

A Argentina optou pela criação de uma instituição pública com abrangência nacional para todos os serviços de comunicação audiovisual do país, sem capacidade

sancionatória, denominada *Defensoría del Pùblico de Servicios de Comunicación Audiovisual*.

Considerada a primeira do mundo neste modelo, a Defensoria do Pùblico argentina só foi implementada três anos após a sanção da lei, em 2012, tendo a jornalista Cynthia Ottaviano como primeira defensora, após o processo de designação realizado pelo Congresso da Nação, conforme foi estabelecido na lei argentina de 2009.

Pelo menos desde 2007, era possível identificar experiências de defensorias de audiências desde uma perspectiva autorregulatória no México, predominantemente nos meios públicos mexicanos.² De acordo com Repoll (2012), em 2007, o *Canal Once* instituiu a figura do defensor de audiências, e, no mesmo ano, o *Canal 22* criou a defensoria do telespectador. Em 2008, foi estabelecida a figura do defensor do ouvinte na *Radio Educación* e, em 2009, o *Instituto Mexicano de la Radio* (IMER) incorporou a figura do mediador (Repoll, 2012).

Mesmo antes da sanção da LFTR, observa-se a predominância das experiências em emissoras não comerciais, iniciativas criadas para fortalecer o serviço de mídia pública no país, a partir da criação de mecanismos de autorregulação e participação (Nogueira, 2024).

Com a sanção da LFTR após as reformas constitucionais de 2013 (Leree, 2013), o país decidiu pela obrigatoriedade de que todos os concessionários de radiodifusão criassem suas defensorias de audiências, conciliando as diretrizes estabelecidas por um órgão regulador do Estado. A lei concedeu aos concessionários a prerrogativa de nomear seus próprios defensores, desenvolver seus códigos de ética e estruturar suas defensorias, em conformidade com as garantias estabelecidas na LFTR e as diretrizes gerais emitidas pelo orgão regulador, neste caso, o Instituto Federal de Telecomunicações (IFT), que também foi criado pelo mesmo marco legal.

Os modelos de defensorias de audiências na Argentina e no México foram concebidos a partir de marcos normativos que, se, por um lado, são resultados de processos de regulação, por outro, também estabeleceram parâmetros inovadores de participação e diálogo tanto com a sociedade quanto com as empresas de comunicação, especialmente no caso argentino. Nesse sentido, este modelo corregulatório pode ser considerado um

²Antes da sanção da LFTR, a *MVS Radio*, uma emissora comercial, instituiu a figura do ombudsman em 2011 (Fuentes, 2021).

modelo inovador e servir de referência para o fortalecimento do serviço de mídia pública tanto no contexto latino-americano quanto em escala global.

4. Uma demanda social pelo direito à comunicação

O modelo corregulatório definido nesses países é resultado de um processo histórico, social e político, de proposição e negociação, que envolve, especialmente, as lutas travadas por organizações da sociedade civil e da academia em prol da democratização da comunicação, frente à resistência das elites políticas e econômicas (Segura & Linares, 2024).

Essas reivindicações têm origem, nos dois países, em um contexto de sistemas midiáticos altamente concentrados, com marcos regulatórios favoráveis aos interesses dos meios comerciais hegemônicos, advindos da relação de cordialidade, para colocar nestes termos, entre as elites políticas e empresariais do setor. Estas eram legislações que ignoravam completamente os direitos comunicacionais, os quais se consolidavam no âmbito internacional e começavam a ser absorvidos, especialmente, no contexto de recuperação democrática em alguns países latino-americanos (Nogueira, 2024).

Decretos e normativas emitidos pelo governo de Néstor Kirchner na Argentina reforçaram as políticas adotadas anteriormente e, apesar de alguns avanços no período, o presidente não enfrentou os problemas em torno da comunicação e manteve o Decreto-Lei da ditadura. No México, o presidente Vicente Fox validou a reforma feita na lei de 1960, que não por acaso ficou conhecida como “Lei Televisa”, em virtude de estar alinhada aos interesses do empresariado do setor (Madrid & Selva, 2009).

Em ambos os países, a sociedade civil organizada aproveitou a janela de oportunidade para tentar incidir nas agendas políticas nacionais e pautar as demandas por direito à comunicação. Nesse contexto, sujeitos coletivos se organizaram para reforçar a urgência de enfrentar as questões estruturais no cenário midiático. No México, isso levou à criação da Associação Mexicana pelo Direito à Informação (AMEDI) em 2001, enquanto, na Argentina, a Coalizão por uma Radiodifusão Democrática (CRD) foi formada em 2004. Esta última chegou a desenvolver uma plataforma com 21 princípios-chave pelo direito à comunicação no país (Nogueira, 2024).

Tanto na Argentina quanto no México, propostas prévias construídas por organizações da sociedade civil demarcavam os direitos das audiências e a criação de defensorias. Assim, a demanda para transformar a estrutura comunicacional vinha se construindo ao longo de décadas, impulsionada pela mobilização de organizações da sociedade civil e de outros setores sociais em resposta a um sistema de mídia historicamente moldado pelos interesses das elites políticas e econômicas.

Se, por um lado, o processo de implementação apresentou especificidades relacionadas com o modelo e o desenho de cada país, por outro, também demonstrou desafios semelhantes. Nos dois países tem sido necessário lidar com as tentativas de interromper o processo de implementação, por meio de reformas legislativas, decretos presidenciais e demandas judiciais que afetaram a vigência das leis que estabeleceram esses instrumentos.

No México, os artigos que tratam dos direitos das audiências e das defensorias foram impactados por reformas legislativas e demandas judiciais, o que levou a sociedade mexicana a reivindicar o regresso de seus direitos. Com alcances limitados, alvos de ataques, negligenciadas, desvalorizadas, e ainda desconhecidas, as defensorias mexicanas muitas vezes se limitam à figura do defensor ou da defensora, que às vezes carece de respaldo e estrutura na instituição de comunicação, o que compromete sua autonomia e independência. No México, a quantidade de defensorias não reflete a realidade: muitas foram criadas apenas para cumprir o requisito da lei, como no caso da maioria dos meios comerciais (Leree & Díaz, 2019; Nogueira, 2022).

Na Argentina, embora os decretos presidenciais não tenham afetado diretamente a Defensoria do Públco, as tentativas de governos não kirchneristas de enfraquecê-la institucionalmente, sucateá-la, paralisá-la e até eliminá-la colocam em risco sua existência. Como vimos, a possibilidade de extinguir a instituição por meio de um decreto presidencial é real. E a associação política de ser “a instituição criada por Cristina” também afeta sua valoração social, enfraquecendo sua legitimidade como política de comunicação e instituição da democracia. Na Argentina, a reivindicação é que a Defensoria do Públco não seja fechada.

Um ponto que merece atenção é a vulnerabilidade inerente ao modelo centralizado adotado pela Argentina, com a criação de uma defensoria única. Apesar de seu caráter inovador como instituição participativa e promotora do direito à comunicação, este

modelo enfrenta desafios no processo de implementação e riscos de extinção, como foi observado ao longo de mais de doze anos de funcionamento, especialmente no contexto do atual governo de Javier Milei. Em contraste, o modelo descentralizado do México revelou-se mais resiliente às tentativas de interrupção das defensorias e de revogação dos direitos das audiências, garantindo maior permanência e capilaridade e até mesmo fomentando a mobilização da sociedade civil e acadêmica, exemplificada pela criação da Associação Mexicana de Defensorias das Audiências (AMDA).

No entanto, no contexto geral, a defensorias que ainda existem também enfrentam desafios relacionados com o desconhecimento da figura por parte do público, os alcances limitados em um sistema midiático altamente concentrado, a baixa participação das audiências nesses espaços e as transformações decorrentes do ambiente digital.

Estas transformações, ao deslocarem o consumo e a atenção do público para as plataformas do entorno digital, também podem contribuir para a fragilização institucional e a consequente limitação dos alcances das defensorias que atuam, por definição regulatória, primariamente nos serviços de radiodifusão .

Conclusão

Observou-se que o processo de implementação das defensorias de audiências na Argentina e no México foi influenciado por fatores históricos, políticos, sociais, nacionais e internacionais, além da atuação ativa de organizações da sociedade civil e de setores sociais que historicamente lutaram por essas iniciativas, apesar de pressões por parte de setores empresariais. Esse processo foi gradual e se beneficiou de oportunidades legislativas e de adaptação às mudanças conjunturais no cenário político e midiático de cada país. Essas experiências emergiram em um contexto de consenso sobre a necessidade de ampliar a participação social no campo da comunicação e, consequentemente, nas democracias.

Tanto o desenho institucional quanto o processo de implementação das defensorias de audiências, criadas sob uma perspectiva corregulatória nos países latino-americanos, contaram com a participação da sociedade civil e de outros setores sociais, ainda que em níveis distintos. Embora os países tenham incorporado modelos diferentes e com alcances distintos, os objetivos para estabelecer defensorias eram semelhantes.

Contudo, apesar de observarmos progressos nesse sentido, a consolidação das figuras de defensorias e a tutela dos direitos das audiências enfrentam a resistência de setores empresariais e políticos, além dos desafios legais e normativos atinentes à matéria. Isso porque a mera existência de uma política de comunicação — que compreende leis, regulamentos e instrumentos como as defensorias de audiências — não é suficiente, por si só, para garantir a efetiva garantia do direito à comunicação e o acesso a este. Para que esses mecanismos funcionem, além do engajamento e da luta da sociedade civil, é essencial que sejam apoiados por respaldo institucional, financiamento adequado e campanhas de conscientização pública.

Uma das limitações que impactam a implementação desses instrumentos reside na fragilidade regulatória, evidenciada pela reversibilidade legislativa advinda de decretos que desmantelaram a lei na Argentina e da reforma de 2017 no México. Desse modo, embora a institucionalidade das defensorias seja estabelecida nos marcos regulatórios, elas acabam por operar com alcance limitado e sob constantes interrupções e ameaças políticas.

Por outro lado, as experiências de defensorias de audiências na Argentina e no México, com seus modelos distintos e desafios semelhantes, demonstram o caráter inovador desses instrumentos no âmbito do serviço de mídia pública. Constituem-se, ainda, como uma resposta institucionalizada a uma demanda social pelo direito à comunicação, com o estabelecimento de novos parâmetros de participação e diálogo. Inclusive, as normativas que criaram estas experiências podem servir para que outros países pensem possibilidades de estabelecer instrumentos de *accountability* em seus ecossistemas midiáticos.

REFERÊNCIAS

- Coelho, J.F.G. (2019). *Ombudsman e comunicação pública no Brasil e em Portugal*. [Tese de Doutorado]. Faculdade de Comunicação, Universidade de Brasília. <https://repositorio.unb.br/handle/10482/35794>
- Fuentes, A.S. (2019). Defensa de las audiencias: de la corregulación al Estado de excepción. In G. S. Hernández (Org.), *Análisis de la reforma en telecomunicaciones en México 2013–2016. Alcances y limitaciones* (pp.159-171). UNAM.
- Fuentes, A.S. (2021). Noticias recientes sobre los derechos de las audiencias. In A. C. T. Valdés (Org.), *Introducción a los derechos de las audiencias y a sus defensorías en México* (pp.79-90). Radio Educación.

- Herrmann, J.D., Anciaux, A., & Guazina, L. (2017). Pesquisa comparativa: jornalismo, mídia e política. *Surlejournalisme, About journalism, Sobre jornalismo*, 6(2), 20–27.
- Leree, B.S. (2013). Derechos por construir: los derechos de los ciudadanos en la reforma constitucional de 2013 en telecomunicaciones, radiodifusión y competencia. *El Cotidiano*, 181, 17–23. <https://www.redalyc.org/pdf/325/32528954003.pdf>.
- Leree, B.S., & Díaz, A. V. (2019). *Análisis del Registro Público de Defensores*. México.
- Lima, V.A. de. (2010). *Liberdade de Expressão X Liberdade da Imprensa: Direito à comunicação e democracia*. Publisher Brasil.
- Madrid, J.E., & Selva, A.R.A. (2009). El espíritu de la “Ley Televisa” no ha muerto. In E. J. Madrid, & A. R. A. Selva, *La “Ley Televisa” y la lucha por el poder en México* (pp. 11–24). Universidad Autónoma Metropolitana UAM-Xochimilco.
- Nogueira, R.D.S. (2020, 09–13 de novembro). *Hermenêutica de Profundidade aplicada aos estudos de direito e política de comunicação. MEMORIAS (V.9/05/21) — GT18. Ética, Libertad de Expresión y Derecho a la Comunicación* [apresentação em congresso]. XV Congreso de la Asociación Latinoamericana de Investigadores de la Comunicación, Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín-virtual.
- Nogueira, R.D.S. (2022, 26–30 de setembro). Panorama das defensorias de audiências no México: entre os dados oficiais e as constatações da sociedade civil [apresentação em congresso]. *Congreso Latinoamericano de Comunicación*, Buenos Aires, Argentina.
- Nogueira, R.D.S. (2024). *Implementação de defensorias de Audiências na Argentina e no México: uma análise a partir da perspectiva do Direito à Comunicação*. [Tese de Doutorado]. Faculdade de Comunicação, Universidade de Brasília. <https://repositorio.unb.br/handle/10482/50540>
- Oliveira, M., & Paulino, F.O. (2017). Serviço Público de Média em Portugal e no Brasil: Problemas e desafios da pesquisa comparada. *Surlejournalisme, About journalism, Sobre jornalismo*, 6(2), 56–67.
- Organización Interamericana de Defensoras y Defensores de las Audiencias. (2014). *Acta de creación de la Organización Interamericana de Defensoras y Defensores de las Audiencias* (OID). Buenos Aires, Argentina.
- Pauwels, F.V. (2012). Defensores de lectores y oyentes en la prensa argentina: la pedagogía del derecho a la información. [Dissertação de Mestrado]. Universidad de Buenos Aires.
- Plata, G.S. (2023). *El papel de las defensorías del público en el entorno digital*. Unesco.
- Ramos, M.C. (2005). Comunicação, direitos sociais e políticas públicas. In J. M. Melo & L. Sathler, *Direitos à comunicação na Sociedade da Informação*. UMESP.
- Repoll, J. (2012) En defensa propia: el papel de las audiencias y sus defensores en la era de las redes sociales. *Derecho a Comunicar*, (5), 92–108. https://defensoria.televisioneducativa.gob.mx/docs/documents/201205_defensa_propia.pdf.
- Segura, M.S. (2014). La sociedad civil y la democratización de las comunicaciones en Latinoamérica (Dossier). *Íconos. Revista de Ciencias Sociales. Economía política y políticas democráticas de comunicación en América Latina*, 18(49), 65–80.
- Segura, M.S., & Linares, A. (2024). *¿Cómo evitar que las élites capturen las políticas de comunicación?: instituciones participativas de Latinoamérica*. Eduvim.
- Segura, M.S., & Waisbord, S. (2016). *Media movements. Civil society and media policy reform in Latin America*. Zedbooks.
- Thompson, J.B. (1995). *Ideología e cultura moderna: teoría social crítica na era dos meios de comunicación de massa*. Vozes.

- UNESCO. (1983). *Um mundo, muitas vozes: comunicação e informação na nossa época*. FGV.
- Villanueva, E. (2011). *La defensoría de la audiencia*. Universidad Nacional Autónoma de México.