



# Relatório Anual

Contrato de Prestação de Serviço Noticioso  
e Informativo de Interesse Público

**2018**

**LUSA**  Agência  
de Notícias  
de Portugal, S. A.

## ÍNDICE

A.	RELATÓRIO DE ATIVIDADES .....	2
1.	SUMÁRIO EXECUTIVO .....	2
2.	PRODUÇÃO DE NOTÍCIAS .....	4
3.	CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS NOTICIOSOS.....	6
4.	DISTRIBUIÇÃO DE SERVIÇOS NOTICIOSOS .....	8
5.	OUTRAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS .....	11
6.	QUALIDADE DOS SERVIÇOS .....	12
7.	DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO.....	18
8.	IDENTIFICAÇÃO DE CUSTOS E PROVEITOS ASSOCIADOS AO SERVIÇO PÚBLICO.....	20
9.	EXPLICAÇÃO DOS DESVIOS VERIFICADOS FACE AOS INSTRUMENTOS PREVISIONAIS DE GESTÃO.....	24
10.	CONCLUSÕES .....	28
B.	PARECER DO REVISOR OFICIAL DE CONTAS.....	29

## A.RELATÓRIO DE ATIVIDADES

### 1. SUMÁRIO EXECUTIVO

A Lusa compromete-se a facultar ao Estado “toda a informação relevante para a verificação do cumprimento do serviço noticioso e informativo de interesse público e para a respetiva prestação de contas”, nomeadamente, “um relatório anual das atividades relativas à prestação do serviço de interesse público do exercício anterior, com identificação dos custos efetivos das obrigações com o serviço de interesse público, bem como dos proveitos efetivos obtidos, determinados de acordo com os critérios definidos no Anexo I” ao Contrato, e o grau de cumprimento das suas obrigações contratuais relativamente aos níveis de produção, à qualidade do serviço prestado e à evolução dos custos e dos proveitos associados à atividade desenvolvida no âmbito do serviço público.

Assim, o presente relatório é apresentado em cumprimento da Cláusula Sétima do Contrato de Prestação de Serviço Noticioso e Informativo de Interesse Público (Contrato), celebrado entre o Estado e a Lusa, para o triénio 2017-2019, e que mereceu o parecer positivo do Tribunal de Contas em 13 de julho de 2017, produzindo efeitos desde o dia 3 agosto, data de pagamento dos emolumentos do Tribunal de Contas.

O Plano de Atividades e Orçamento para 2018 (PAO 2018) foi aprovado em Assembleia Geral (AG) da Lusa a 10 de maio de 2018.

No Orçamento do Estado para 2018 foi atribuído à Lusa o valor de Indemnização Compensatória (IC) de €15.838.365 (incluindo o IVA à taxa legal em vigor), tendo sido este o valor registado nas contas da empresa. No entanto, é de referir que em 19 de novembro de 2018 a RCM n.º 150/2018 publicitou que a indemnização atribuída à Lusa foi de €16.091.779 (incluindo o IVA à taxa legal em vigor). A diferença resulta do valor de inflação que, apesar de estabelecido no n.º 4 da Cláusula Oitava do Contrato com o Estado que o montante da IC será atualizado anualmente, tendo por base a taxa oficial de inflação verificada em Portugal, até à data de produção deste relatório não foi pago.

O presente relatório contém informação necessária para a avaliação do grau de cumprimento das obrigações contratuais da Lusa, nomeadamente:

- a) Quanto aos níveis de produção – no número de notícias produzidas e distribuídas;
- b) Quanto à qualidade do serviço prestado – na oportunidade e tempestividade do noticiário, na variedade das temáticas abordadas, na fiabilidade técnica da distribuição dos serviços e na sua adequação às necessidades dos clientes;
- c) Quanto à evolução dos custos e dos proveitos associados à atividade desenvolvida no âmbito do serviço público e à explicação dos desvios observados relativamente aos instrumentos previsionais de gestão (com base no Anexo I do Contrato 2017-2019).

No âmbito da produção de conteúdos, a Lusa cumpriu as obrigações de serviço público inscritas no Contrato, relativamente à produção global em notícias de texto, fotos, áudio e vídeo, conforme se poderá analisar no capítulo seguinte.



A Lusa manteve o seu papel como um importante fator de afirmação da Língua Portuguesa no Mundo, pela afirmação da presença da Agência no espaço da Lusofonia e nos países onde essa presença é exigida por força do Contrato de Prestação de Serviço Noticioso e Informativo de Interesse Público.

## 2. PRODUÇÃO DE NOTÍCIAS

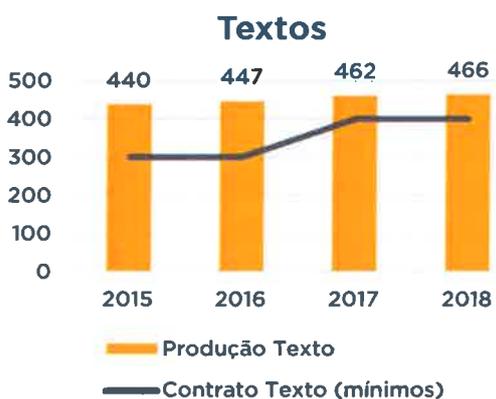
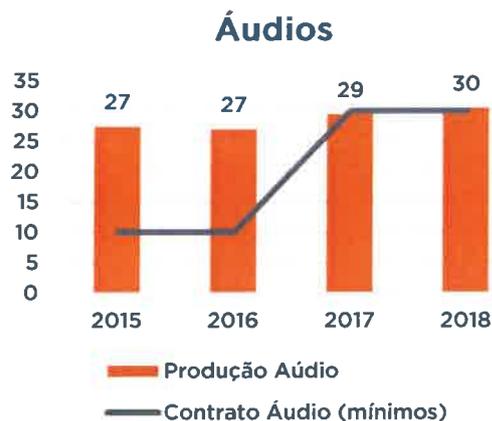
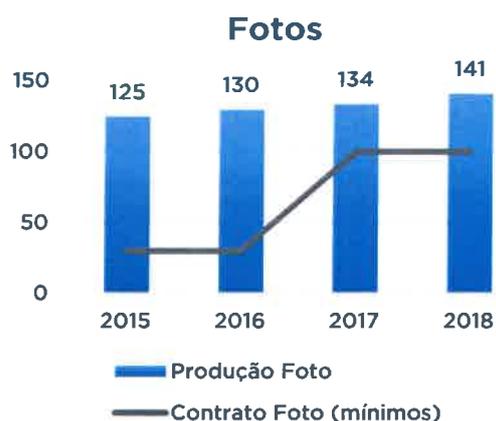
A produção editorial da Lusa voltou a crescer, pelo terceiro ano consecutivo, totalizando 240.770 conteúdos anuais e cumprindo com todas as metas celebradas com o Estado para 2018. Uma média diária de 660 conteúdos jornalísticos que alcançaram os volumes, anuais e diários, por tipo de produção, que se podem ver nos quadros seguintes:

<b>Tipo de Conteúdo</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Foto</b>	<b>45.655</b>	<b>47.567</b>	<b>48.876</b>	<b>51.612</b>
<b>Áudio</b>	<b>10.014</b>	<b>9.981</b>	<b>10.748</b>	<b>11.132</b>
<b>Misto</b>	<b>1.288</b>	<b>1.516</b>	<b>1.629</b>	<b>2.063</b>
<b>Texto (Todos os Géneros)</b>	<b>160.468</b>	<b>163.764</b>	<b>168.524</b>	<b>170.105</b>
<b>Vídeo</b>	<b>5.374</b>	<b>5.093</b>	<b>5.314</b>	<b>5.858</b>
<b>Total</b>	<b>222.799</b>	<b>227.821</b>	<b>235.091</b>	<b>240.770</b>

<b>Tipo de Conteúdo</b>	<b>Média Diária</b>				<b>Contrato Serviço Público</b>	
	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2015/ 2016</b>	<b>2017/2018</b>
<b>Foto</b>	<b>125</b>	<b>130</b>	<b>134</b>	<b>141</b>	<b>30 a 50</b>	<b>100 a 150</b>
<b>Áudio</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>10 a 20</b>	<b>30 a 45</b>
<b>Texto (Todos os Géneros)</b>	<b>440</b>	<b>447</b>	<b>462</b>	<b>466</b>	<b>300 a 400</b>	<b>400 a 500</b>
<b>Vídeo</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>5 a 10</b>	<b>15 a 30</b>

Apesar do forte incremento de produção contratualizada com o Estado em 2016 – que em alguns casos é triplicada – e de a Lusa só ter conseguido repor meios humanos na Redação em finais de 2018, as metas foram atingidas em todos os segmentos de análise, iniciando a consolidação da retoma de produção iniciada há três anos. Como se pode verificar no quadro e gráficos abaixo, a agência alcançou os objetivos que lhe foram atribuídos no último Contrato de Prestação de Serviço Noticioso e Informativo de Interesse Público, celebrado com o Estado, colocando todos os segmentos da sua produção de notícias – texto, fotografia, áudio, vídeo e conteúdos mistos – dentro dos patamares contratualizados.

## Média Diária de Produção



### 3. CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS NOTICIOSOS

O Contrato 2017-2019 determina que o serviço global de notícias produzido pela Lusa aborde "os mais relevantes factos da atualidade nacional e internacional, nomeadamente nas áreas política, diplomática, social, económica, do desenvolvimento regional e local, cultural e desportiva".

A variedade das temáticas abordadas na produção de notícias em todos os formatos (texto, foto, áudio e vídeo) é refletida na classificação dos conteúdos feita de acordo com a matriz internacional do IPTC – Internacional Press Telecommunications Council, conforme se evidencia no quadro que a seguir se apresenta – e onde também se destacam os formatos Serviço Foto Lusa, Serviço Lusa Rádio e Serviço Lusa Vídeo, distribuídos por cada um dos serviços destinados aos clientes que os recebem ao abrigo do Contrato de serviço público.

Como será normal, a variação dos temas, de ano para ano, depende da importância das notícias de cada área no período em análise.

Temas IPTC	Serviço Atualidade	Serviço Africanet	Agências Estrangeiras	Serviço Comunidades	Fotos Lusa	Serviço Lusa Áudio	Serviço Lusa Vídeo	Serviço Rádios Locais	Serviço Regional	2018/2017 (%)
Acidentes e Desastres	7037	736	361	6655	2152	862	251	7054	7121	-20,1%
Ambiente	5506	269	239	5067	1200	806	165	5536	5549	-3,3%
Artes, Cultura e Entretenimento	9326	1179	1594	9077	6605	1271	333	9387	9730	11,5%
Ciência e tecnologia	1897	158	233	1625	392	247	63	2023	2055	-0,2%
Crime, lei e justiça	9266	1097	921	8713	1848	1253	293	9305	9519	19,3%
Desporto	10181	1676	4709	10159	15806	1032	1131	10187	10393	0,6%
Economia, Negócios e Finanças	18635	2147	2722	17866	6113	4262	870	18467	18819	4,7%
Educação	4193	371	267	3947	1169	659	169	4286	4398	0,4%
Estilo de Vida e Lazer	4215	324	342	4065	562	394	76	4265	4370	5,3%
Guerras e Conflitos	1791	211	601	1799	1946	452	249	1748	1947	7,8%
Interesse humano	3896	1118	539	3843	1030	382	132	3939	4098	-7,7%
Meteo	2134	160	84	1978	548	233	52	2146	2158	-2,4%
Política	30294	3415	4482	29128	19341	7237	1614	30221	31045	-5,3%
Religião	904	48	127	862	513	143	44	928	954	-46,5%
Saúde	4929	471	184	4450	1082	983	201	5046	5088	17,2%
Sociedade	21185	1866	1782	20321	1831	2740	601	21365	22006	-6,0%
Trabalho	3610	647	236	3306	2126	1051	247	3598	3680	22,0%
União Europeia	1512	128	534	1426	140	561	121	1473	1528	-13,5%
Serviço Agenda	3418									27,4%

Nota: tendo em conta que a mesma notícia pode ser classificada em vários temas, o número de trabalhos distribuídos ultrapassa os números de produção.

O mapa seguinte mostra a distribuição de conteúdos por país. Em 2018, 71% dos conteúdos produzidos foram relativos a Portugal e 29% a outros países.



Handwritten signature and a red circular stamp.

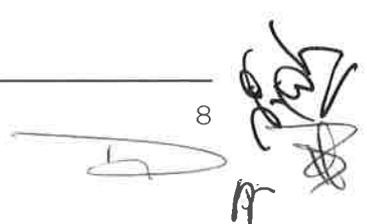
## 4. DISTRIBUIÇÃO DE SERVIÇOS NOTICIOSOS

O Contrato determina que, a partir da produção global definida no Capítulo 2 deste Relatório, a Lusa distribua "serviços noticiosos especificamente adequados" a diversos tipos de destinatários que os recebem ao abrigo do serviço público – Cláusula Quinta, n.º 2.2 –, e estipula o número de notícias a fornecer em cada formato, nos termos seguintes:

- a) Os jornais portugueses de âmbito regional e local – com uma dimensão média diária entre 100 e 150 notícias de texto e entre 10 e 20 fotografias;
- b) As estações de rádio portuguesas de âmbito local – com uma dimensão diária média entre 80 e 100 notícias de texto e entre 5 e 10 registos áudio;
- c) Os órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do País – com uma dimensão média diária entre 100 e 150 notícias de texto e, conforme o que melhor se adequar à respetiva atividade, entre 5 e 10 fotografias e/ou entre 5 e 10 registos áudio e/ou entre 5 e 10 registos de vídeo;
- d) Os órgãos de comunicação social de língua portuguesa de Cabo Verde, S. Tomé e Príncipe, Guiné-Bissau, Angola, Moçambique e Timor-Leste, e ainda do território de Macau – com uma dimensão média diária entre 100 e 150 notícias de texto e, conforme o mais adequado à respetiva atividade, entre 5 e 10 fotografias, entre 5 e 10 registos áudio e entre 5 e 10 registos de vídeo;
- e) As missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro – com uma dimensão média diária entre 100 e 150 notícias de texto;
- f) Os órgãos do poder local e outros clientes institucionais, nomeadamente organismos da Administração Central e Regional do Estado e universidades – com uma dimensão média diária entre 100 e 150 notícias de texto;
- g) Os órgãos de comunicação social estrangeiros, nomeadamente as agências de notícias internacionais – com uma dimensão média diária entre 10 e 20 notícias de texto e entre 5 e 10 fotografias.

O quadro seguinte (Notícias distribuídas por serviço Texto) resume o número de notícias em formato de texto distribuídas aos destinatários do serviço público em 2018, o objetivo mínimo contratual (em ambos os casos com o número de notícias/ano e a média diária), assim como o desvio verificado, por grupos de clientes.

Conforme se pode constatar, a Lusa cumpriu os objetivos mínimos contratuais. Recordamos que, tal como evidenciado no Relatório de Serviço Público do ano anterior, o Serviço Africanet, destinado aos órgãos de comunicação social de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau, regista um desvio abaixo do previsto, porque deixou de ser comercializado, mantendo-se apenas ativo para subscritores antigos. Os clientes deste serviço têm migrado para ofertas alternativas de serviço, mais adequadas à nova realidade do mercado e às suas próprias necessidades.



Notícias distribuídas por serviço (Texto)

Serviços	2018		Base Contratual		Desvio	
	Notícias distribuídas (ano)	Média (dia)	Notícias distribuídas (mín./ano)	Média (dia)	Notícias distribuídas (ano)	Média (dia)
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	%
Jornais Regionais de âmbito regional e local (Serviço Regional)	59 745	163,7	36 500	100	23 245	63,7%
Rádios portuguesas de âmbito regional e local (Serviço Rádios Locais)	58 184	159,4	29 200	80	28 984	99,3%
Órgãos de comum. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Comunidades)	55 617	152,4	36 500	100	19 117	52,4%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Áfricenet)	7 809	21,4	36 500	100	-28 691	-78,6%
Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro (Serviço Comunidades)	55 617	152,4	36 500	100	19 117	52,4%
Órgãos de poder local e outros clientes institucionais (Serviço Atualidade)	58 073	159,1	36 500	100	21 573	59,1%
Agências de Notícias Estrangeiras (Serviço Agências Estrangeiras)	11 373	31,2	3 650	10	7 723	211,6%

No que concerne aos serviços de foto, vídeo e áudio, os três quadros seguintes adotam a mesma metodologia de análise para os restantes formatos.

Conforme se pode aferir pelos elementos apresentados, o desempenho da Lusa garantiu largamente todas as obrigações contratuais face aos objetivos de distribuição de foto, vídeo e áudio.

Tal circunstância decorre da opção da Lusa de, na distribuição dos formatos multimédia, incluir praticamente a totalidade da produção própria e de a fazer chegar a todos os clientes do serviço público, independentemente das obrigações mínimas contratuais.

Notícias distribuídas por serviço (Foto)

Serviços	2018		Base Contratual		Desvio	
	Fotos distribuídas (ano)	Média (dia)	Fotos distribuídas (mín./ano)	Média (dia)	Fotos distribuídas (ano)	Média (dia)
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	%
Jornais Regionais de âmbito regional e local (Serviço Fotos Lusa)	45 661	125,1	3 650	10	42 011	1151%
Órgãos de comum. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Fotos Lusa)	45 661	125,1	1 825	5	43 836	2402%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Fotos Lusa)	45 661	125,1	1 825	5	43 836	2402%
Agências de Notícias Estrangeiras (Serviço Fotos Lusa)	45 661	125,1	1 825	5	43 836	2402%

Notícias distribuídas por serviço (Áudio)

Serviços	2018		Base Contratual		Desvio	
	Áudios distribuídas (ano)	Média (dia)	Áudios distribuídas (mín./ano)	Média (dia)	Áudios distribuídas (ano)	Média (dia)
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	%
Rádios portuguesas de âmbito regional e local (Serviço Lusa Audio)	11 068	30,3	1 825	5	9 243	506,47%
Órgãos de comum. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Lusa Audio)	11 068	30,3	1 825	5	9 243	506,47%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Lusa Audio)	11 068	30,3	1 825	5	9 243	506,47%

Notícias distribuídas por serviço (Vídeo)

Serviços	2018		Base Contratual		Desvio	
	Vídeos distribuídas (ano)	Média (dia)	Vídeos distribuídas (mín./ano)	Média (dia)	Vídeos distribuídas (ano)	Média (dia)
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	%
Órgãos de comum. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Lusa Video + Lusa TV)	6 568	18,0	1 825	5	4 743	259,89%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Lusa Video + Lusa TV)	6 568	18,0	1 825	5	4 743	259,89%



## 5. OUTRAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Em cumprimento das disposições contratuais do Contrato 2017-2019, a Lusa manteve operacional, em 2018, uma vasta rede de jornalistas e de correspondentes, nomeadamente:

- a) Em todos os distritos e regiões autónomas de Portugal;
- b) Em todos os países e territórios de língua portuguesa;
- c) Em países onde residem comunidades numerosas de cidadãos portugueses;
- d) Em países com os quais Portugal mantém mais intensas relações históricas, culturais, diplomáticas ou comerciais.

Para além dos polos constituídos pela Redação de Lisboa e pelas Delegações do Porto, Ponta Delgada e Funchal, jornalistas em Coimbra, Évora e Faro funcionam como centros de coordenação da informação regional produzida pela agência. Uma estrutura que se espalha pelo território nacional, garantindo a presença da Lusa nas capitais de distrito e nos centros urbanos com maior dinamismo social, económico, cultural e desportivo, e que é reforçada por uma rede de jornalistas correspondentes, assegurando-se desta forma uma cobertura noticiosa de grande parte do País.

Fora do território nacional, a Lusa conta com delegados e/ou delegações na Europa (Bélgica e Espanha), em África (Cabo Verde, Guiné Bissau, Angola e Moçambique), na China (Pequim e Macau) e em Timor Leste. Os delegados/responsáveis por estas delegações são jornalistas do quadro permanente da Lusa que produzem notícias em todos os formatos e que, consoante os casos, fazem também a gestão de equipas locais e, no caso da Guiné e de Timor, são igualmente responsáveis pelas equipas locais da RTP.

Tal como acontece no território português, a capacidade de produção noticiosa própria realizada pelas delegações e delegados da agência é também reforçada por uma rede de jornalistas correspondentes. Alarga-se, desta forma, a capacidade de cobertura direta da Lusa a quase duas dezenas de países, assegurando-se a missão de acompanhamento noticioso das comunidades portuguesas e dos países que têm interesse estratégico, político, cultural ou económico para Portugal.

Em 2018 a Lusa voltou a estar presente na Alemanha e na Suíça, dando assim cumprimento ao que está expressamente previsto no contrato de prestação de serviço público.

Para 2019 é intenção da Lusa reforçar a sua presença na China, designadamente, com um correspondente em Xangai.

Ainda de acordo com o Contrato, a Lusa manteve um serviço aberto de notícias na internet e os seus arquivos digitais de texto e fotografia estão acessíveis, inclusive via internet, aos órgãos de comunicação social e ao público em geral. Os arquivos acedíveis pelo público contavam em 31 de dezembro de 2018 com 14.195.552 registos digitalizados, dos quais 7.627.802 constituem produção própria da Lusa.

## 6. QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Nos termos da alínea b) do n.º 2 da Cláusula Sétima do Contrato, a Lusa deve facultar ao Estado “os elementos de avaliação dos níveis de qualidade exigíveis ao serviço de interesse público prestado”, especificando o n.º 3 da mesma Cláusula que, para efeitos de avaliação dos níveis de qualidade exigíveis, “as partes aprovam e aplicam uma grelha de avaliação da qualidade dos serviços prestados, que tenha em conta, entre outros, os seguintes indicadores: a) Fiabilidade técnica dos serviços; b) Tempestividade na disponibilização da oferta; c) Credibilidade suscitada; d) Adequação dos serviços às necessidades dos clientes, tendo em conta o interesse público que visa satisfazer.”

O inquérito aos clientes destinatários do serviço público utilizou a grelha de avaliação já usada no ano passado, aprovada então pelo Ministério da Cultura, tendo em vista a atualização das questões, e a obtenção de feedback mais elaborado, em especial nas questões avaliadas negativamente e ainda nas questões que visam o futuro dos produtos e serviços da Agência. Em resumo, desde o ano passado que o Inquérito de Satisfação aos Clientes Lusa promove a igualdade de tratamento entre Clientes pagantes e não pagantes, sendo ambos os segmentos chamados a dar a sua opinião e visão sobre os produtos e serviços da Agência, a afinação de conceitos e introdução de mais oportunidades de os Clientes elaborarem as suas respostas (perguntas livres).

Aos destinatários do serviço público, em número de 709 (segmentados por 485 contactos válidos de Clientes Pagantes e 224 contactos válidos de Clientes das Comunidades), foi disponibilizada no sítio da internet <https://pt.surveymonkey.net>, no dia 29 de março de 2019 a grelha de avaliação, cujo modelo do documento permitia apenas a aceitação de uma resposta por cada subgrupo de perguntas formuladas, estando disponível para resposta entre os dias 29/3 a 16/4 de 2019. A Lusa manteve a estratégia do ano anterior de convidar a avaliar os serviços da Lusa todos os contactos válidos e qualificados nas bases de dados de Clientes da Direção Comercial e Marketing.

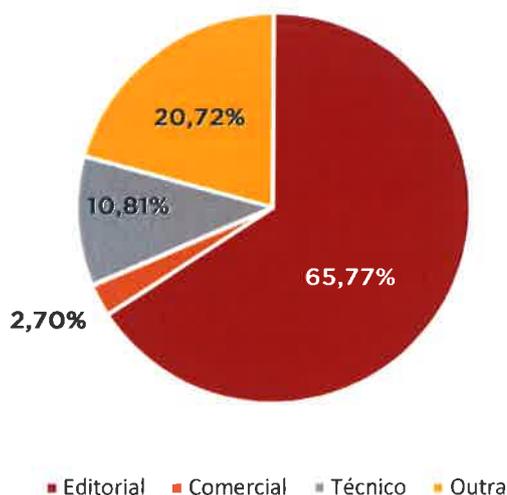
Deste universo de destinatários do serviço noticioso e informativo de interesse público prestado pela Lusa, responderam ao inquérito um total de 135 subscritores (apresentando um decréscimo de 18 respostas face às 153 respostas do ano anterior, colocando-nos ao nível total de respostas de 2016 e 2017), e correspondendo a uma taxa de resposta de 19,04% (face a 18,19% do ano anterior). Embora a taxa de resposta se possa considerar satisfatória e representativa da amostra, a mesma fica ainda aquém de taxas de resposta em anos anteriores (por exemplo, 2017 que apresentou uma taxa de resposta 24,36%). Pese embora os esforços de obtenção de resposta sejam significativos (após o envio dos inquéritos os Clientes recebem duas insistências a solicitar resposta ao inquérito), a percentagem de resposta relativamente à base de subscritores tem vindo a apresentar uma tendência decrescente, apesar do pequeno aumento registado este ano.

### Evolução das Respostas (2015 – 2019)



Relativamente ao universo de respondentes a este inquérito, 111 optaram por identificar as funções que desempenham nas organizações a que pertencem, com a esmagadora maioria, tal como no ano anterior, a pertencer a áreas editoriais.

### Funções desempenhadas na Organização a que pertence



Com a atual matriz, os resultados das questões poderão ser diretamente comparados entre os Clientes Pagantes e os Clientes das Comunidades, sempre que se justificar, aferindo igualmente qual o resultado global do universo total de subscritores.

Para as questões relacionadas com as questões editoriais, registaram-se um total de 1.904 respostas, face a 2.104 respostas do ano anterior. Em detalhe, as seguintes questões foram respondidas com BOM ou EXCELENTE:

- "Como classifica os seguintes aspetos relacionados com a prestação de serviços da LUSA?": 81,89%

- “Como avalia o grau de satisfação com os formatos em que a LUSA entrega os seus serviços?”: 74,94%
- “Como classifica o seu grau de satisfação com o Serviço Noticioso da LUSA, no plano editorial?”: 89,17%

❖ **Como classifica os seguintes aspetos relacionados com a prestação de serviços da LUSA?**

	Mau		Razoável		Bom		Excelente		Total
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	Valor absoluto
Grafismo da área de Clientes	0,00%	0	21,80%	29	66,92%	89	11,28%	15	133
Facilidade de busca e seleção de notícias	4,55%	6	19,70%	26	59,09%	78	16,67%	22	132
Facilidade de transferência (downloads) de notícias	0,77%	1	14,62%	19	60,00%	78	24,62%	32	130
Facilidade de utilização das notícias selecionadas ou transferidas	0,00%	0	13,64%	18	58,33%	77	28,03%	37	132
Estabilidade na distribuição de notícias (interrupções na distribuição)	2,31%	3	13,08%	17	69,23%	90	15,38%	20	130

❖ **Como avalia o grau de satisfação com os formatos em que a LUSA entrega os seus serviços?**

	Mau		Razoável		Bom		Excelente		Não Aplicável		Total
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	Valor absoluto
Texto	0,00%	0	7,52%	10	60,15%	80	30,08%	40	2,26%	3	133
Fotografia	0,85%	1	13,68%	16	48,72%	57	26,50%	31	10,26%	12	117
Vídeo	2,06%	2	17,53%	17	54,64%	53	10,31%	10	15,46%	15	97
Áudio	1,92%	2	19,23%	20	53,85%	56	10,58%	11	14,42%	15	104

❖ **Como classifica o seu grau de satisfação com o Serviço Noticioso da LUSA, no plano editorial?**

	Mau		Razoável		Bom		Excelente		Total
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	Valor absoluto
Oportunidade e atualidade das notícias	3,01%	4	5,26%	7	68,42%	91	23,31%	31	133
Rapidez na resposta aos acontecimentos	4,48%	6	11,19%	15	61,19%	82	23,13%	31	134
Variedade de temas/assuntos relacionados	3,82%	5	11,45%	15	67,94%	89	16,79%	22	131
Rigor das notícias (factualidade)	0,75%	1	4,51%	6	62,41%	83	32,33%	43	133
Isenção no tratamento dos factos (interpretação)	0,75%	1	3,01%	4	65,41%	87	30,83%	41	133
Adequação do serviço noticioso às suas necessidades	5,38%	7	11,54%	15	66,92%	87	16,15%	21	130

Para as questões relacionadas com a prestação de serviços das áreas Técnica e Comercial, registaram-se um total de 1.197 respostas, face a 1.353 respostas do ano anterior. Em detalhe, as seguintes questões foram respondidas com BOM ou EXCELENTE:

- “Como classifica o seu grau de satisfação nos contactos com a Assistência Técnica da LUSA?”: 68,66%

- “Como classifica o seu grau de satisfação nos contactos com a Assistência comercial da Lusa?”: 62,03%

Importa referir que, da totalidade das respostas, 64,17% não sabe/não usa serviços técnicos e/ou serviços comerciais da Agência Lusa.

❖ **Como classifica o seu grau de satisfação nos contactos com a Assistência Técnica da LUSA?**

	Mau		Razoável		Bom		Excelente		Não sabe / Não usa		Total
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	Valor absoluto
Facilidade de contacto	0,75%	1	1,49%	2	32,84%	44	36,57%	49	28,36%	38	134
Tempo de resposta	0,75%	1	1,49%	2	32,09%	43	37,31%	50	28,36%	38	134
Clareza nas informações prestadas	0,74%	1	2,22%	3	36,30%	49	33,33%	45	27,41%	37	135
Resolução de problemas	0,75%	1	1,50%	2	32,33%	43	33,83%	45	31,58%	42	133

❖ **Como classifica o seu grau de satisfação nos contactos com a Assistência comercial da Lusa?**

	Mau		Razoável		Bom		Excelente		Não sabe / Não usa		Total
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	Valor absoluto
Facilidade de contacto	0,00%	0	2,96%	4	27,41%	37	34,81%	47	34,81%	47	135
Tempo de resposta	0,00%	0	2,99%	4	29,85%	40	33,58%	45	33,58%	45	134
Clareza nas informações prestadas	0,00%	0	2,29%	3	31,30%	41	33,59%	44	32,82%	43	131
Resposta a pedidos de informação ou subscrições de serviços	0,00%	0	2,29%	3	32,06%	42	29,77%	39	35,88%	47	131
Comunicação de novos serviços e produtos relevantes para a sua atividade	0,77%	1	2,31%	3	33,08%	43	24,62%	32	39,23%	51	130

Em continuidade com o ano anterior, o Inquérito avalia também o Critério Qualitativo de Satisfação, relativamente a cada uma das vertentes de interação com a Lusa, questionando os Clientes qual o seu grau de satisfação para cada variável: de 1 (Nada Satisfeito) a 5 (Muito Satisfeito).

Satisfação com os serviços da Lusa

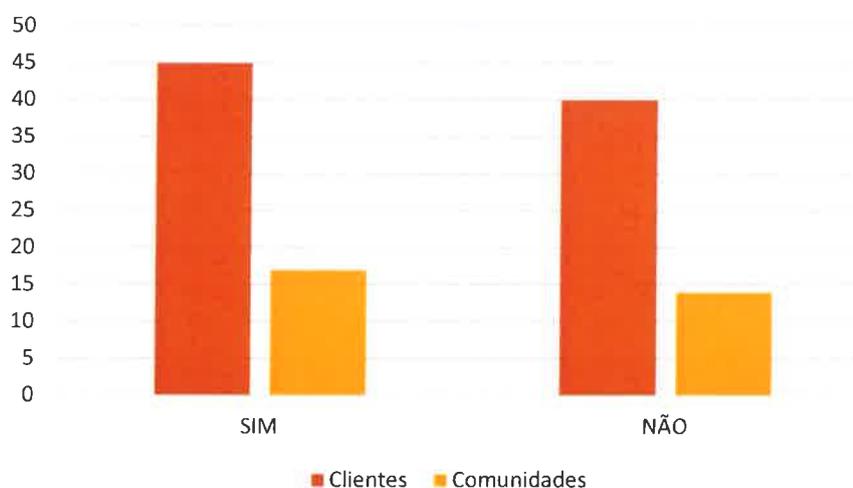
	Satisfação Geral	Formatos de entrega de serviço	Serviço noticioso	Serviços Técnicos	Serviços Comerciais	Média
<b>Clientes</b>	3,76	3,84	3,77	3,97	3,99	3,87
<b>Comunidades</b>	4,50	4,39	4,42	4,50	4,45	4,45



Como se pode aferir pelos dados acima e respetivo gráfico, o universo total de subscritores avalia, em média, muito satisfatoriamente os serviços da Lusa. Mantêm-se as diferenças registadas já nos anos anteriores entre os Clientes pagantes, com uma média de 3,87 pontos em 5 (face a 3,99 no ano passado, mantendo-se a maior satisfação com os serviços comerciais), e os Clientes das Comunidades, com uma média de 4,45 pontos em 5 (face a 4,16 no ano passado - uma subida muito significativa, em grande parte devida à maior Satisfação geral com os Serviços da Lusa).

Contrariamente ao ano anterior, em que as respostas entre Clientes Pagantes e Clientes das Comunidades foram inversas, quando questionados sobre se “Em oportunidades futuras, gostaria de ser considerado a participar em pilotos, no âmbito do desenvolvimento de novos serviços e produtos jornalísticos?”, as respostas foram na sua maioria positivas, evidenciando um progresso no trabalho efetuado junto dos Clientes Comunidades ao nível da confiança, credibilidade e reconhecimento da Lusa como agente de inovação tecnológica.

#### Aceitação de participação em pilotos de serviços da Lusa



**RESUMO:**

Este ano o Inquérito de Satisfação aos Clientes ficou marcado por uma diminuição das respostas nos Clientes Pagantes, em contraponto com os Clientes Comunidades, que evidenciaram uma recuperação face aos dois anos anteriores.

Ainda assim, porque o nível de respostas posicionou-se em valores semelhantes a anos anteriores, e perante os dados expostos, consideramos que esta metodologia nos permite continuar a aferir que os nossos Clientes e Subscritores, Pagantes e das Comunidades, se encontram globalmente muito satisfeitos com os serviços prestados pela Agência Lusa. Como sempre, as respostas detalhadas são alvo de análise e medidas de correção, caso assim seja necessário.

## 7. DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO

---

O Contrato prevê, em caso de incumprimento imputável à Lusa, a dedução, ao valor da IC, de penalizações determinadas nos termos do Anexo II, no que se refere a produção e disponibilidade efetiva do serviço noticioso e informativo de interesse público.

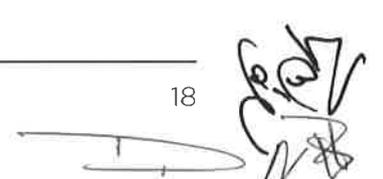
### 1. Produção

Relativamente aos indicadores de "Produção", em 2018, a Lusa cumpriu os objetivos de serviço público que lhe foram atribuídos pelo contrato com o Estado, relativamente à produção de conteúdos de texto, foto, áudio e vídeo.

### 2. Disponibilidade

A disponibilidade efetiva dos serviços em 2018 foi de 99,85% do tempo contratado na distribuição por internet, não se registando qualquer interrupção na distribuição das notícias nos intervalos definidos no contrato de serviço público. É considerada a distribuição dos serviços por parte da Lusa, ou seja, a disponibilização dos seus conteúdos no portal da internet da Lusa. Nada do que se passa após esta etapa (em casa do cliente ou na rede internet em geral) é considerado, uma vez que não é responsabilidade da Lusa. De igual modo, a disponibilidade é considerada para os clientes na sua totalidade e não para um cliente específico, porquanto nesse caso interfeririam os fatores atrás mencionados.

Nos quadros seguintes - Grelha de avaliação de produção noticiosa -, publica-se a informação relativa à produção noticiosa, nomeadamente:



## Grelha de avaliação de produção noticiosa

### 1. Produção Noticiosa

1.º Semestre	N.º notícias (média/dia)	Desvio face ao mínimo contratual
Texto	473	18,1%
Foto	155	54,6%
Áudio	32	5,4%
Vídeo	18	19,0%
Misto	6	n.a.
<b>Total</b>	<b>683</b>	<b>25,2%</b>

2.º Semestre	N.º notícias (média/dia)	Desvio face ao mínimo contratual
Texto	460	14,9%
Foto	128	28,5%
Áudio	29	-2,0%
Vídeo	14	-4,8%
Misto	5	n.a.
<b>Total</b>	<b>637</b>	<b>16,9%</b>

Total (Ano)	N.º notícias (média/dia)	Desvio face ao mínimo contratual
Texto	466	16,5%
Foto	141	41,4%
Áudio	30	1,7%
Vídeo	16	7,0%
Misto	6	n.a.
<b>Total</b>	<b>660</b>	<b>21,0%</b>

n.a. - não aplicável

Para efeitos de cálculo semestral e de médias/dia consideram-se 181 dias para a primeira metade do ano e 184 para a segunda.

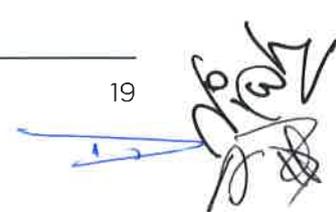
### 2. Disponibilidade

#### 2.1. Interrupções na distribuição (por internet) de serviços

N.º Horas	N.º de ocorrências	Tempo de paragem (hh:mm)
Mais de 48 horas	0	00:00
Entre 24 e 48 horas	0	00:00
entre 12 e 24 horas	0	00:00

#### 2.2. Disponibilidade efetiva

Internet 99,85%



## 8. IDENTIFICAÇÃO DE CUSTOS E PROVEITOS ASSOCIADOS AO SERVIÇO PÚBLICO

A Lusa apurou em 2018 um custo do serviço público no valor de €12.286.131, calculado com base no Anexo I ao Contrato.

No Orçamento do Estado para 2018 foi atribuído à Lusa o valor de Indemnização Compensatória (IC) de €15.838.365 (incluindo o IVA à taxa legal em vigor), tendo sido este o valor registado nas contas da empresa. No entanto, é de referir que em 19 de novembro de 2018 a RCM n.º 150/2018 publicitou que a indemnização atribuída à Lusa foi de €16.091.779 (incluindo o IVA à taxa legal em vigor). A diferença resulta do valor de inflação que, apesar de estabelecido no n.º 4 da Cláusula Oitava do Contrato com o Estado que o montante da IC será atualizado anualmente, tendo por base a taxa oficial de inflação verificada em Portugal, até à data de produção deste relatório não foi pago.

A diferença entre o valor de IC atribuído e o custo do serviço público, determinado com base na aplicação dos critérios definidos no Anexo I ao Contrato, no montante de €590.588, deverá "(...) transitar como crédito do Estado, a regularizar no final do Contrato ou no âmbito da respetiva renovação". Este valor encontra-se registado nas contas da Lusa em 2018.

O quadro seguinte evidencia o valor do custo incorrido com a prestação do serviço público e seus proveitos e foi determinado tendo por base a estrutura orgânica dos centros de custo da Lusa que estão afetos à prestação do serviço público, conforme definido no Contrato.

(euros)		
<b>CÁLCULO CUSTO SERVIÇO PÚBLICO</b>		
<b>Prestações de serviços</b>		
Indemnização Compensatória (1)		12.876.719
Receitas próprias (2)		3.691.453
<b>Custos (*)</b>		
Regra A (3)	100%	6.416.825
Regra B (4)	63%	5.521.020
Regra B (5)	37%	3.242.504
<b>Investimento (6)</b>		<b>797.236</b>
<b>Dedução de proveitos (7) = (2)-(5)</b>		<b>448.950</b>
<b>Custo do serviço público (8) = (3)+(4)+(6)-(7)</b>		<b>12.286.131</b>
<b>Ajustamento à IC (9) = (1)-(8)</b>		<b>590.588</b>
(*) - Não inclui os gastos com depreciações e amortizações		

A Lusa tem por objetivo a prestação de serviços quer no âmbito do serviço público quer no âmbito da atividade empresarial, existindo uma relação entre os recursos consumidos e os serviços prestados por essas estruturas. A totalidade dos centros de custo que contribuem para a gestão operacional e recorrente da empresa encontra-se organizada por dois grupos, os centros de custo integralmente afetos às obrigações do serviço público (Grupo I) e os centros de custo que contribuem para a prestação do serviço público, mas não estão totalmente afetos à sua realização (Grupo II). Os custos não incluem os gastos com depreciações e amortizações.

Assim, estes dois grupos têm diferentes percentagens de ponderação no cálculo do custo do serviço público. Os custos incluídos no Grupo I são afetos a 100% (Regra A) e os do Grupo II conforme o rácio abaixo (Regra B).

$$\% \text{ Afetação de custos} = \frac{\text{Indemnização Compensatória – Custos afetos a 100\%}}{\text{Total do valor das prestações de serviços – Custos afetos a 100\%}}$$

A percentagem a considerar em 2018 é, assim, de 63%, tendo por base os valores constantes da base contratual.

Considera-se ainda o valor dos encargos com pré-reformas a pagar e cuja provisão está totalmente reconhecida, no âmbito do acordo efetuado em 2010.

Em 2018, o resultado da aplicação da Regra A é o seguinte:

(euros)	
Regra A - Centros de Custo	100%
Editoria Lusofonia e África	339.168
Editoria Mundo	608.934
Editoria País	250.409
Audiovisual e Multimedia (sem fotografia)	487.923
Rede Nacional	2.210.816
Delegações Europa	333.908
Correspondentes Europa	(i)
Delegações África Lusófona	605.462
Correspondentes África Lusófona	(i)
Sucursal Macau	234.154
Delegações Ásia	216.772
Rede/Correspondentes Internacionais/resto do Mundo	201.348
Piquetes	348.436
Custos com distribuição do Serviço de Interesse Público	0
Arquivo (Texto e Imagem)	59.218
Pré-reformas (ii)	520.279
<b>TOTAL</b>	<b>6.416.825</b>

(i) - Custo incluído em "Rede/Correspondentes Internacionais/resto do Mundo"

(ii) - Valor pago referente a encargos incorridos, no período em referência, com trabalhadores em situação de pré-reforma, no âmbito do acordo efetuado em 2010 e com fim em 2021, registado em provisões.

O resultado da aplicação da Regra B é como se apresenta:

(euros)	
Regra B - Centros de Custo	63%
Editoria Economia	459.430
Editoria Política	341.361
Editoria Sociedade	481.142
Editoria Cultura	178.830
Editoria Desporto	495.943
Editoria Agenda	275.536
Editoria Fotografia	412.565
Lusa TV/Rádio	83.911
DI -Direção	356.812
Eleições	0
Grandes eventos desportivos	18.332
Organizações Internacionais	83.347
Órgãos Sociais	133.132
Apoio ao Conselho de Administração	40.723
DI - Comuns e Secretaria da Redação	206.113
Proj. Agri/CAP-Euroactiv	2.291
Direção Comercial e de Marketing	255.400
Direção de Áreas de Suporte (*)	599.342
Outros Custos e Proveitos Comuns	987.804
Delegação/Sucursal no Brasil	0
Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão	52.655
Direção de Inovação e Novos Projetos (**)	52.778
30 anos Lusa	3.572
<b>TOTAL</b>	<b>5.521.020</b>

(\*) - Em 23 de dezembro de 2016 foi efetuada uma mudança na estrutura da empresa, passando a Direção de Áreas de Suporte a ter a responsabilidade das áreas de Contabilidade e Tesouraria, dos Sistemas de Informação, das Compras e Recursos Humanos.

(\*\*) - a Direção de Inovação e Novos Projetos foi criada em outubro de 2018 e tem como principal missão promover, de forma transversal e colaborativa, a adoção de novas ferramentas e de novos processos e procedimentos na agência.

A desagregação dos custos afetos à Regra B por tipo de destinatário do serviço público, conforme previsto no Contrato, teve por base a imputação do peso dos serviços distribuídos a cada um deles, conforme tabela seguinte:

Distribuição de serviços		
Destinatários do Serviço Público	N.º de serviços	Ponderação
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	206	16%
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	83	6%
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	543	42%
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	102	8%
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	66	5%
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	260	20%
vii. Agências de notícias internacionais	38	3%
<b>TOTAL</b>	<b>1.298</b>	<b>100%</b>

Nota: O apuramento dos serviços foi efetuado com os seguintes critérios: serviços ativos para cada uma das categorias dos serviços existentes na Lusa, e que se encontrassem ativos no dia 31/12/2018.



Para o cálculo do custo das obrigações de interesse público, considera-se também o valor do investimento indispensável à manutenção das condições operacionais adequadas à prestação do serviço público que, em 2018, foi no montante de € 797.236. Considerando que existem historicamente proveitos que resultam também do serviço público prestado, deve a Lusa, ao abrigo do Anexo I, deduzir o seu valor ao custo do serviço público. Os proveitos associados à prestação do serviço público são obtidos pela diferença entre o total de proveitos registados como prestação de serviços (exceto a IC) e os custos dos centros de custo do Grupo II não associados ao serviço público, ou seja, para 2018, os 37% não considerados na Regra B.

(euros)		
RECEITAS PRÓPRIAS POR ÁREAS DE NEGÓCIO	2018	Dedução de Proveitos (12,16%)
Grandes Órgãos de Comunicação Social	2.048.355	249.118
Pequenos Órgãos de Comunicação Social	299.857	36.468
Empresas	360.870	43.889
Institucionais	403.098	49.024
Outros	1.468	179
Mercado Externo	577.805	70.272
<b>Total (1)</b>	<b>3.691.453</b>	<b>448.950</b>
<b>Custos não associados ao serviço público - Regra B (37%) (2)</b>	<b>3.242.504</b>	
<b>Proveitos associados à prestação do serviço público (3) = (1)-(2)</b>	<b>448.950</b>	
<b>Peso no total das receitas próprias (4) = (3)/(1)</b>	<b>12,2%</b>	

De acordo com o contratualmente definido, os custos e proveitos efetivos das obrigações com o serviço de interesse público deverão ser desagregados de acordo com os destinatários do serviço público, conforme quadro seguinte referente à execução de 2018.

(euros)					
Destinatários do serviço público	Regra A	Regra B	Proveitos	Investimento	Total
I. Jornais portugueses de âmbito regional e local	141.542	876.217	-18.234	0	999.525
II. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	141.542	353.039	-18.234	0	476.347
III. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	295.098	2.309.641	-23.424	0	2.581.315
IV. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	295.098	433.855	-23.424	0	705.529
V. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	295.098	280.730	-23.424	0	552.404
VI. Órgãos de poder local e outros clientes Institucionais	378.568	1.105.905	-49.024	0	1.435.449
VII. Agências de notícias Internacionais	0	161.632	0	0	161.632
<b>Total (1)</b>	<b>1.546.947</b>	<b>5.521.020</b>	<b>-155.764</b>	<b>0</b>	<b>6.912.202</b>
I. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	2.210.816	0	0	0	2.210.816
II. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	980.491	0	0	0	980.491
III. Correspondente em Bruxelas	194.559	0	0	0	194.559
IV. e V. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	416.594	0	0	0	416.594
<b>Total (2)</b>	<b>3.802.460</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3.802.460</b>
<b>Serviço Internet (audiovisual e multimédia) (3)</b>	<b>487.923</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>487.923</b>
Arquivo de Texto	59.197	0	0	0	59.197
Arquivo de Imagem	21	0	0	0	21
<b>Total (4)</b>	<b>59.218</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>59.218</b>
Encargos financeiros com pré-reformas (Anexo I - E) (5)	520.279	0	0	0	520.279
Proveitos associados à prestação do serviço público (Anexo I - G) (6) (*)	0	0	-293.185	0	-293.185
Investimento (Anexo I - D) (7)	0	0	0	797.236	797.236
<b>Total (1+2+3+4+5+6+7)</b>	<b>6.416.825</b>	<b>5.521.020</b>	<b>-448.950</b>	<b>797.236</b>	<b>12.286.131</b>
<b>Custo do Serviço Público para 2018</b>					<b>12.286.131</b>

(\*) - Proveitos associados à prestação do serviço público, conforme Anexo I ao Contrato, que não os destinatários de serviço público (Grandes Órgãos de Comunicação Social e Empresas)

## 9. EXPLICAÇÃO DOS DESVIOS VERIFICADOS FACE AOS INSTRUMENTOS PREVISIONAIS DE GESTÃO

---

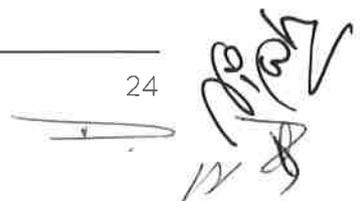
Determina o Contrato que, no relatório anual das atividades relativas à prestação do serviço de interesse público, a Lusa justifique os desvios verificados “face aos instrumentos previsionais de gestão”.

Para este efeito a Lusa considerou o Plano de Atividades e Orçamento para 2018, aprovado em Assembleia Geral de 10 de maio de 2018.

O desvio global apurado, negativo de €669.533, encontra-se evidenciado nos quadros abaixo e justifica-se principalmente por:

- a) A diminuição de €389.311 nos custos diretamente afetos às obrigações do serviço público (Regra A) resulta, fundamentalmente, da não contratação dos correspondentes internacionais, bem como da não contratação de jornalistas conforme previsto (as admissões de jornalistas estavam orçamentadas para janeiro de 2018, tendo ocorrido em menor número e apenas no final de 2018);
- b) Decréscimo de €193.622 nos custos que contribuem para a prestação do serviço público, mas não totalmente afetos à sua realização (Regra B), decorrente, sobretudo da saída de trabalhadores (requisições, licenças sem vencimento e demissão);
- c) O investimento realizado ter ficado €105.764 aquém do previsto;
- d) Decréscimo de €19.164 dos proveitos associados à prestação do serviço público;

No quadro seguinte é possível observar o cálculo dos custos e proveitos efetivos das obrigações com o serviço de interesse público, desagregados de acordo com os destinatários do serviço público, em 2018, e a respetiva variação face PAO 2018:



Handwritten signature and stamp in the bottom right corner of the page.

(euros)

Destinatários do serviço público	Orçamento 2018	Execução 2018	Dif.	Δ%
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	1.026.759	999.525	-27.233	-2,7%
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	485.232	476.347	-8.885	-1,8%
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	2.675.649	2.581.315	-94.334	-3,5%
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	734.080	705.529	-28.550	-3,9%
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	575.584	552.404	-23.180	-4,0%
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	1.481.493	1.435.449	-46.044	-3,1%
vii. Agências de notícias internacionais	167.301	161.632	-5.668	-3,4%
<b>Total (1)</b>	<b>7.146.097</b>	<b>6.912.202</b>	<b>-233.895</b>	<b>-3,3%</b>
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	2.117.554	2.210.816	93.262	4,4%
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	1.056.709	980.491	-76.218	-7,2%
iii. Correspondente em Bruxelas	174.336	194.559	20.223	11,6%
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	600.893	416.594	-184.299	-30,7%
<b>Total (2)</b>	<b>3.949.492</b>	<b>3.802.460</b>	<b>-147.032</b>	<b>-3,7%</b>
<b>Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)</b>	<b>684.348</b>	<b>487.923</b>	<b>-196.425</b>	<b>-28,7%</b>
Arquivo de Texto	64.568	59.197	-5.371	-8,3%
Arquivo de Imagem	8	21	12	154,4%
<b>Total (4)</b>	<b>64.576</b>	<b>59.218</b>	<b>-5.359</b>	<b>-8,3%</b>
Encargos financeiros com pré-reformas (Anexo I - E) (5)	525.326	520.279	-5.048	-1,0%
Proveitos associados à prestação do serviço público (Anexo I - G) (6) (*)	-317.176	-293.185	23.991	-7,6%
Investimento (Anexo I - D) (7)	903.000	797.236	-105.764	-11,7%
<b>Custo do Serviço Público (1+2+3+4+5+6+7)</b>	<b>12.955.664</b>	<b>12.286.131</b>	<b>-669.533</b>	<b>-5,2%</b>

(\*) - Proveitos associados à prestação do serviço público, conforme Anexo I ao Contrato, que não os destinatários de serviço público (Grandes Órgãos de Comunicação Social e Empresas)

O orçamento para 2018, desagregado de acordo com os destinatários do serviço público e com o método de cálculo definido no Anexo I ao Contrato, é como se segue:

(euros)

Destinatários do serviço público	Regra A	Regra B	Proveitos	Investimento	Total
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	136.371	906.946	-16.559	0	1.026.759
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	136.371	365.420	-16.559	0	485.232
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	308.310	2.390.640	-23.301	0	2.675.649
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	308.310	449.070	-23.301	0	734.080
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	308.310	290.575	-23.301	0	575.584
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	384.720	1.144.689	-47.916	0	1.481.493
vii. Agências de notícias internacionais	0	167.301	0	0	167.301
<b>Total (1)</b>	<b>1.582.394</b>	<b>5.714.642</b>	<b>-150.938</b>	<b>0</b>	<b>7.146.097</b>
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	2.117.554	0	0	0	2.117.554
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	1.056.709	0	0	0	1.056.709
iii. Correspondente em Bruxelas	174.336	0	0	0	174.336
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	600.893	0	0	0	600.893
<b>Total (2)</b>	<b>3.949.492</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3.949.492</b>
<b>Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)</b>	<b>684.348</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>684.348</b>
Arquivo de Texto	64.568	0	0	0	64.568
Arquivo de Imagem	8	0	0	0	8
<b>Total (4)</b>	<b>64.576</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>64.576</b>
Encargos financeiros com pré-reformas (Anexo I - E) (5)	525.326	0	0	0	525.326
Proveitos associados à prestação do serviço público (Anexo I - G) (6) (*)	0	0	-317.176	0	-317.176
Investimento (Anexo I - D) (7)	0	0	0	903.000	903.000
<b>Total (1+2+3+4+5+6+7)</b>	<b>6.806.136</b>	<b>5.714.642</b>	<b>-468.114</b>	<b>903.000</b>	<b>12.955.664</b>
<b>Custo do Serviço Público para 2018</b>					<b>12.955.664</b>

(\*) - Proveitos associados à prestação do serviço público, conforme Anexo I ao Contrato, que não os destinatários de serviço público (Grandes Órgãos de Comunicação Social e Empresas)

Analisando, assim, por tipo de obrigação contratual:

- a) Nos serviços destinados à imprensa regional e rádios locais [pontos i. e ii. dos destinatários do serviço público]: €36.118 abaixo do estimado,
- e) Nos serviços oferecidos aos órgãos de comunicação das comunidades portuguesas no estrangeiro, dos países da área da Lusofonia e às missões diplomáticas e consulares [idem, pontos iii., iv. e v.]: €146.064 aquém do orçamentado, decorrente da redução nos gastos das editorias diretamente afetadas à produção destes serviços (Regra A), fundamentalmente, como desfazimento da data de contratação dos tradutores e transferências de editorias, e diminuição dos custos não totalmente afetados à prestação do serviço público (Regra B), após a aplicação da percentagem de imputação dos custos, devido à saída de trabalhadores (requisições, licenças sem vencimento e demissão);
- b) Nos órgãos do poder local e outros clientes institucionais, nomeadamente organismos da Administração Central e Regional do Estado e universidades [idem, ponto vi.]: €46.044 abaixo do previsto, resultante dos custos não totalmente afetados à prestação do serviço público (Regra B);
- c) Na rede de correspondentes: uma diminuição de €147.032 face ao orçamento, essencialmente como resultado da não contratação de correspondentes internacionais, conforme previsto;
- d) Na disponibilização na internet de um serviço noticioso de acesso livre em língua portuguesa [audiovisual e multimédia]: um decréscimo de €196.425, consequência da saída de trabalhadores do quadro (estavam previstas admissões de jornalistas, para substituição, tendo ocorrido em menor número e apenas no final de 2018);
- e) Na digitalização e manutenção dos arquivos de texto e fotografia facilmente acessíveis aos órgãos de comunicação social e ao público em geral [arquivos de texto e imagem]: €5.359 aquém do estimado.

O quadro seguinte evidencia as variações dos custos e proveitos efetivos das obrigações com o serviço de interesse público em 2018, desagregados de acordo com os destinatários do serviço público e com o método de cálculo definido no Anexo I Contrato 2017-2019, face ao orçamento 2018:

(euros)

Destinatários do serviço público	Regra A	Regra B	Proveitos	Investimento	Total
I. Jornais portugueses de âmbito regional e local	5.171	-30.729	-1.675	0	-27.233
II. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	5.171	-12.381	-1.675	0	-8.885
III. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	-13.212	-80.999	-123	0	-94.334
IV. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	-13.212	-15.215	-123	0	-28.550
V. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	-13.212	-9.845	-123	0	-23.180
VI. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	-6.152	-38.784	-1.108	0	-46.044
VII. Agências de notícias Internacionais	0	-5.668	0	0	-5.668
<b>Total (1)</b>	<b>-35.447</b>	<b>-193.622</b>	<b>-4.826</b>	<b>0</b>	<b>-233.895</b>
I. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	93.262	0	0	0	93.262
II. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	-76.218	0	0	0	-76.218
III. Correspondente em Bruxelas	20.223	0	0	0	20.223
IV. e V. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	-184.299	0	0	0	-184.299
<b>Total (2)</b>	<b>-147.032</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-147.032</b>
<b>Serviço Internet (audiovisual e multimédia) (3)</b>	<b>-196.425</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-196.425</b>
Arquivo de Texto	-5.371	0	0	0	-5.371
Arquivo de Imagem	12	0	0	0	12
<b>Total (4)</b>	<b>-5.359</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-5.359</b>
Encargos financeiros com pré-reformas (Anexo I - E) (5)	-5.048	0	0	0	-5.048
Proveitos associados à prestação do serviço público (Anexo I - G) (6) (*)	0	0	23.991	0	23.991
Investimento (Anexo I - D) (7)	0	0	0	-105.764	-105.764
<b>Total (1+2+3+4+5+6+7)</b>	<b>-389.311</b>	<b>-193.622</b>	<b>19.164</b>	<b>-105.764</b>	<b>-669.533</b>
<b>Custo do Serviço Público para 2018</b>					<b>-669.533</b>

(\*) - Proveitos associados à prestação do serviço público, conforme Anexo I ao novo Contrato 2017-2019, que não os destinatários de serviço público (Grandes Órgãos de Comunicação Social e Empresas)

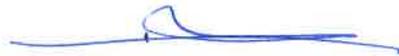
## 10. CONCLUSÕES

1. O Conselho de Administração considera que foram cumpridas, ultrapassadas, nalguns casos, as obrigações da Lusa no âmbito do Contrato, nomeadamente, os níveis de produção alcançados, a diversidade das temáticas tratadas, a tempestividade do noticiário e a fiabilidade da distribuição dos serviços aos clientes, bem como foram igualmente cumpridas as obrigações inerentes à distribuição aos destinatários do serviço público;
2. Do universo de destinatários do serviço noticioso e informativo de interesse público prestado pela Lusa, responderam ao inquérito um total de 135 subscritores. Este ano o Inquérito de Satisfação aos Clientes ficou marcado por uma diminuição das respostas nos Clientes Pagantes, em contraponto com os Clientes Comunidades, que evidenciaram uma recuperação face aos dois anos anteriores. Contudo, perante os dados expostos, considera-se que esta metodologia permite continuar a aferir que os nossos Clientes e Subscritores, Pagantes e das Comunidades, se encontram globalmente muito satisfeitos com os serviços prestados pela Lusa;
3. No Orçamento do Estado para 2018 foi atribuído à Lusa o valor de Indemnização Compensatória (IC) de €15.838.365 (incluindo o IVA à taxa legal em vigor);
4. Apurou-se, em 2018, um custo do serviço público no valor de €12.286.131, o que representou uma redução de €669.533 (-5,2%), em comparação com os instrumentos previsionais de gestão de 2018;
5. A Lusa apresentou, em 2018, um Resultado Líquido positivo de cerca de €1,2 milhões e um EBITDA de €2 milhões.

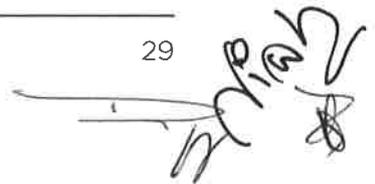
Lisboa, 22 de abril de 2019

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO,

Nicolau Santos  
Presidente Amf



## B. PARECER DO REVISOR OFICIAL DE CONTAS



Handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name or set of initials.

---

**RELATÓRIO DO REVISOR OFICIAL DE CONTAS**  
**SOBRE O RELATÓRIO ANUAL RELATIVO AO**  
**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO NOTICIOSO E INFORMATIVO DE**  
**INTERESSE PÚBLICO**

**INTRODUÇÃO**

1. Procedi à análise do Relatório Anual relativo ao Contrato de Prestação de Serviço Noticioso e Informativo de Interesse Público do exercício findo em 31 de dezembro de 2018 (Relatório), apresentado pelo Conselho de Administração da Lusa – Agência de Notícias de Portugal, S. A. (Lusa), o qual evidencia um custo total, relativo ao serviço público prestado ao abrigo do contrato celebrado com o Estado Português, no montante de 12 735 081 euros, o qual é deduzido dos proveitos gerados no âmbito do mesmo contrato, no montante de 448 950 euros, apurando-se um custo líquido de 12 286 131 euros.
2. O presente relatório é emitido em cumprimento da obrigação constante da alínea a) do n.º 2 da Cláusula Sétima do Contrato de Prestação de Serviço Noticioso e Informativo de Interesse Público do triénio 2017-2019 (Contrato), cujo visto do Tribunal de Contas foi obtido em 13 em julho de 2017.
3. Aquela disposição refere que a Lusa deverá “enviar à tutela da área financeira e ao membro do Governo responsável pela área da comunicação social um relatório anual das atividades relativas à prestação do serviço de interesse público do exercício anterior, com identificação dos custos efetivos das obrigações com o serviço de interesse público, determinados de acordo com as regras definidas no Anexo I, com a explicação detalhada dos desvios verificados face aos instrumentos previsionais de gestão”.

- 
4. O referido relatório deverá ser acompanhado de parecer do Revisor Oficial de Contas da Lusa, razão pela qual emito o presente parecer. Deste modo, o meu relatório destina-se ao Conselho de Administração da Lusa, a Sua Excelência o Ministro das Finanças e a Sua Excelência o membro do Governo responsável pela área da Comunicação Social, bem como às entidades públicas com responsabilidades na apreciação da execução do referido contrato.

#### **RESPONSABILIDADES**

5. É da responsabilidade do Conselho de Administração da Lusa:
- a) O apuramento dos custos e proveitos (gastos e rendimentos) afetos às atividades inerentes à prestação de serviço noticioso e informativo de interesse público, com base nos pressupostos e critérios de imputação definidos no Contrato;
  - b) O apuramento do nível de atividade relativa ao serviço global de notícias, nos diferentes formatos, afeta ao serviço público contratado;
  - c) A adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados ao apuramento dos elementos de suporte ao apuramento dos referidos custos e proveitos (gastos e rendimentos);
  - d) A manutenção de um sistema de controlo interno apropriado; e
  - e) A divulgação dos factos relevantes ocorridos que permitam compreender os desvios ocorridos face aos instrumentos previsionais de gestão previamente elaborados.
6. A minha responsabilidade consiste em expressar uma opinião profissional e independente, baseada na minha análise daquele Relatório, bem como na documentação que o suporta.

## ÂMBITO

7. A análise a que procedi foi efetuada de acordo com as Normas Internacionais de Trabalhos de Garantia de Fiabilidade e demais normas e orientações técnicas e éticas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas, respeitantes à verificação da conformidade da informação financeira e do nível de serviço de interesse público realizado com as obrigações da Lusa decorrentes do contrato celebrado com o Estado.
8. Essas normas exigem que o trabalho seja planeado e executado com o objetivo de obter um grau de segurança razoável sobre se o Relatório apresentado pelo Conselho de Administração respeita as exigências contratuais previstas no Contrato de Prestação do Serviço Noticioso e Informativo de Interesse Público.

Para tanto o referido trabalho inclui:

- A verificação, numa base de amostragem, da conformidade da informação expressa no relatório com os elementos constantes dos registos contabilísticos da Lusa;
  - A verificação da consistência e correção da aplicação dos critérios de imputação previstos no contrato;
  - A confirmação dos níveis de atividade constantes do relatório com os registos informativos da Lusa;
  - A avaliação global do correto apuramento dos custos (gastos) efetivos das obrigações com o serviço de interesse público, bem como dos proveitos (rendimentos) efetivos obtidos, de acordo com a metodologia contratual prevista.
9. De salientar que a informação contabilística que serviu de suporte à elaboração do Relatório em análise é consistente com a informação que serviu de suporte à elaboração das demonstrações financeiras reportadas a 31 de dezembro de 2018, as

quais foram objeto de certificação legal das contas em 19 de março de 2019, sem reservas e sem ênfases.

10. Tendo em consideração o referido nos parágrafos anteriores, entendo que o trabalho efetuado proporciona uma base aceitável para a expressão da minha opinião.

#### **OBSERVAÇÕES COMPLEMENTARES**

11. As obrigações mínimas inerentes à prestação do serviço noticioso e informativo de interesse público, previstas no n.º 2 da Cláusula Quinta do Contrato, bem como o respetivo nível de cumprimento constam dos quadros seguintes, referindo-se, para cada uma das exigências, o respetivo clausulado que a suporta e o grau de execução por parte da Lusa, no âmbito do cumprimento do mencionado contrato.

▪ **n.º 2.1:**

*“Produzir um serviço de notícias global, sobre os mais relevantes factos da atualidade nacional e internacional, nomeadamente nas áreas política, diplomática, social, económica, do desenvolvimento regional e local, cultural e desportiva, suscetível de contribuir para a informação dos cidadãos e o exercício da cidadania e para a promoção da coesão nacional e a projeção dos interesses nacionais no exterior, com um número médio de notícias que respeite os parâmetros seguintes:*

- i. Texto – entre 400 e 500 notícias/dia;*
- ii. Fotografia – entre 100 e 150 fotos/dia;*
- iii. Áudio – entre 30 e 45 registos/dia;*
- iv. Vídeo – entre 15 e 30 registos/dia.”*

A atividade desenvolvida pela Lusa em 2018 consta do quadro seguinte:

Formato	Contrato			Realizado 2018	Desvio % face ao mínimo contratado
	Mínimo	Médio	Máximo		
Texto	146 000	164 250	182 500	170 105	16,5%
Foto	36 500	45 625	54 750	51 612	41,4%
Áudio	10 950	13 688	16 425	11 132	1,7%
Vídeo	5 475	8 213	10 950	5 858	7,0%
Conteúdos mistos	-	-	-	2 063	-
<b>Total</b>	<b>198 925</b>	<b>231 775</b>	<b>264 625</b>	<b>240 770</b>	<b>21,0%</b>

O apuramento da percentagem de realização, constante da última coluna do quadro anterior, tomou em consideração os valores mínimos do intervalo estabelecido para o número de notícias produzidas em cada um dos formatos.

Em termos quantitativos, o nível de notícias disponibilizado excedeu, para todos os conteúdos, os valores mínimos previstos no contrato.

O Relatório apresentado pelo Conselho de Administração evidencia ainda a variedade das temáticas abordadas no âmbito do conteúdo noticioso, contemplando a sua dispersão pelos 19 temas constantes da classificação de conteúdos feita de acordo com o padrão internacional do IPTC – International Press Telecommunications Council, em qualquer dos formatos considerados.

Em face do exposto, entendo que foi cumprida a exigência prevista no n.º 2.1 da Cláusula Quinta, quer no que se refere ao número de notícias em qualquer dos formatos previstos, quer relativamente às diversas temáticas abordadas.

▪ **n.º 2.2:**

*“Distribuir, a partir do serviço global definido no ponto 2.1., serviços noticiosos especificamente adequados aos seguintes destinatários:*

- i. Jornais portugueses de âmbito regional e local: média diária entre 100 e 150 notícias de texto e entre 10 e 20 fotografias;*

- ii. *Estações de rádio portuguesas de âmbito local: média diária entre 80 e 100 notícias de texto e entre 5 e 10 registo áudio;*
- iii. *Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do País: protocolada a distribuição entre a Lusa e cada um destes órgãos de comunicação social, dependendo da sua dimensão, autonomia financeira e relevância para as comunidades portuguesas. Em qualquer dos casos a média diária não deverá ultrapassar entre 100 e 150 notícias de texto e, conforme o que melhor se adequar à respetiva atividade, entre 5 e 10 fotografias e/ou entre 5 e 10 registos áudio e/ou entre 5 e 10 registos de vídeo;*
- iv. *Órgãos de comunicação social de língua portuguesa de Cabo Verde, S. Tomé e Príncipe, Guiné-Bissau, Angola, Moçambique e Timor-Leste, e ainda no território de Macau: protocolada a distribuição entre a Lusa e cada um destes órgãos de comunicação social, dependendo da sua dimensão, autonomia financeira e relevância para as comunidades lusófonas. Em qualquer dos casos a média diária não deverá ultrapassar entre 100 e 150 notícias de texto e, conforme o mais adequado à respetiva atividade, entre 5 e 10 fotografias e/ou entre 5 e 10 registos áudio e/ou entre 5 e 10 registos de vídeo;*
- v. *Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro: média diária entre 100 e 150 notícias de texto;*
- vi. *Órgãos de poder local e outros clientes institucionais, nomeadamente organismos da Administração Central e Regional do Estado e universidades: média diária entre 100 e 150 notícias de texto;*
- vii. *Órgãos de comunicação social estrangeiros, nomeadamente as agências de notícias internacionais: média diária entre 10 e 20 notícias de texto e entre 5 e 10 fotografias.”*

O quadro seguinte discrimina o serviço noticioso produzido segmentado pelos sete grupos de destinatários previstos no n.º 2.2 da Cláusula Quinta, considerando, para cada tipo de destinatários, os diversos formatos previstos na mesma Cláusula.

Destinatários / Tipo de Notícias	Contrato	Realizado 2018	Grau de Cumprimento	Avaliação
<b>i. Jornais portugueses de âmbito regional e local</b>				
Texto	36 500	59 745	163,7%	Cumprido integralmente
Fotografias	3 650	45 661	1251,0%	Cumprido integralmente
<b>ii. Estações de rádio de âmbito local</b>				
Texto	29 200	58 184	199,3%	Cumprido integralmente
Áudio	1 825	11 068	606,5%	Cumprido integralmente
<b>iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas no estrangeiro</b>				
Texto	36 500	55 617	152,4%	Cumprido integralmente
Fotografias	1 825	45 661	2502,0%	Cumprido integralmente
Áudio	1 825	11 068	606,5%	Cumprido integralmente
Vídeo	1 825	6 568	359,9%	Cumprido integralmente
<b>iv. Órgãos de comunicação social de língua portuguesa dos PALOP e Macau</b>				
Texto	36 500	7 809	21,4%	Não cumprido
Fotografias	1 825	45 661	2502,0%	Cumprido integralmente
Áudio	1 825	11 068	606,5%	Cumprido integralmente
Vídeo	1 825	6 568	359,9%	Cumprido integralmente
<b>v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro</b>				
Texto	36 500	55 617	152,4%	Cumprido integralmente
<b>vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais</b>				
Texto	36 500	58 073	159,1%	Cumprido integralmente
<b>vii. Órgãos de comunicação social estrangeiros</b>				
Texto	3 650	11 373	311,6%	Cumprido integralmente
Fotografias	1 825	45 661	2502,0%	Cumprido integralmente

Conforme se verifica, para qualquer dos grupos de destinatários previstos, o serviço noticioso disponibilizado, em todos os formatos previstos, com exceção do serviço de texto para os “Órgãos de comunicação social de língua portuguesa dos PALOP e Macau”, excedeu largamente o mínimo exigido.

Relativamente à adequação a cada grupo de destinatários do serviço noticioso disponibilizado não me é possível avaliar, com rigor, em que medida o clausulado foi cumprido. No entanto, o inquérito realizado em 2019 aos clientes da Lusa, em Portugal e no estrangeiro, evidencia um nível de satisfação elevado pelos serviços prestados.

▪ **nº 2.3:**

*“Manter uma redação central em Lisboa, uma redação no Porto e delegações e correspondentes nas seguintes cidades a países:*

- i. Delegações na Madeira, Açores, Bruxelas, Angola, Moçambique, Cabo Verde, Guiné Bissau, Timor, Macau, Pequim e Madrid;*
- ii. Correspondentes em todos os distritos do país e nas regiões autónomas dos Açores e Madeira;*

- iii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa e no território de Macau;*
- iv. Correspondentes em Bruxelas;*
- v. Correspondentes nos países com os quais Portugal mantém mais intensas relações políticas, diplomáticas ou comerciais, nomeadamente, na Alemanha, Espanha, França, Reino Unido, Estados Unidos da América e República Popular da China;*
- vi. Correspondentes nos países onde residam comunidades portuguesas de maior dimensão, nomeadamente na Alemanha, Espanha, Estados Unidos da América, França, Luxemburgo, Reino Unido, Suíça e Venezuela.”*

A Lusa dispõe de uma Redação central em Lisboa, delegações no Porto, em Ponta Delgada e Funchal, e nove no estrangeiro, e conta, também, com uma rede de correspondentes em todos os distritos de Portugal e em cerca de 20 países de todo o mundo.

Está, assim, assegurado o cumprimento das exigências previstas nas alíneas i) a vi).

▪ **nº 2.4:**

*“Disponibilizar na internet um serviço noticioso de acesso livre em língua portuguesa e, quando o teor das notícias o justifique, em língua inglesa.”*

A Lusa dispõe de um serviço aberto de notícias disponível na internet, através do qual disponibiliza, em permanência, os seus arquivos digitais de texto e fotografia. O sítio da Lusa na Internet está igualmente disponível em língua inglesa.

Deste modo, também foi globalmente cumprido este objetivo.

▪ **nº 2.5:**

*“Digitalizar e manter os seus arquivos de texto e fotografia facilmente em condições ótimas de pesquisa e fácil utilização.”*

Conforme decorre do exposto relativamente à obrigação anterior, os arquivos de texto e fotografia encontram-se disponíveis ao público, em formato digital, com 14 195 552 de registos digitalizados.

Este serviço está disponível não só para os órgãos de comunicação social como também para qualquer outro interessado registado, estando assim assegurado o cumprimento desta obrigação.

A análise dos indicadores referidos permite concluir que a Lusa cumpriu integralmente os objetivos definidos no contrato.

- 12.** No que se refere à avaliação da qualidade do serviço, e conforme disposto na alínea b) do n.º 2 da Cláusula Sétima do Contrato, foi efetuado um inquérito à totalidade dos clientes destinatários do serviço público, pagantes e não pagantes, tendo sido utilizada a grelha de avaliação da qualidade dos serviços aprovada pelo Ofício nº 792, de 27 de março de 2018, do Gabinete do Ministro da Cultura.

O inquérito foi disponibilizado no sítio da internet, no dia 29 de março de 2019 e foi dirigido aos clientes que, em Portugal e no estrangeiro, recebem serviços noticiosos da Lusa ao abrigo do contrato de serviço público, num total de 709 inquéritos efetuados.

Responderam ao inquérito 135 clientes (19,04% de respostas), não havendo respostas consideradas inválidas.

Os resultados do inquérito indicam um grau de satisfação elevado dos clientes pelos serviços prestados pela Lusa, ao abrigo do contrato de serviço público.

De salientar, ainda, que a grelha de avaliação evidencia uma taxa de disponibilidade efetiva dos serviços de 99,85%, cumprindo ainda a obrigação de repartição por semestre.

13. O Relatório elaborado pelo Conselho de Administração evidencia também os custos (gastos) das obrigações com os serviços de interesses públicos desenvolvidos em 2018, líquidos dos proveitos (rendimentos) gerados pela venda daqueles serviços, agregados de acordo com o tipo de obrigações previstas Contrato. Estes custos líquidos ascendem a 12 286 131 euros, o que reflete uma variação negativa de 669 533 euros face aos valores previstos no Plano de Atividades e Orçamento para 2018, aprovado em Assembleia Geral de 10 de maio de 2018.

O Relatório explicita igualmente, através de outros quadros, o custo (gasto) global dos serviços de interesse público, com um maior nível de decomposição, bem como os critérios utilizados no respetivo apuramento.

#### OPINIÃO

14. Face à análise desenvolvida, sou de opinião de que o Relatório relativo à prestação do serviço noticioso e informativo de interesse público do exercício de 2018, que me foi apresentado pelo Conselho de Administração da Lusa – Agência de Notícias de Portugal, S.A., dá cumprimento às exigências decorrentes dos contratos celebrados entre a Lusa e o Estado Português, atentos os critérios de imputação aí previstos.

Porto, 29 de abril de 2019



Susana Catarina Iglésias Couto Rodrigues de Jesus

Revisora Oficial de Contas

1338