LUSA Agência de Notícias de Portugal, S. A.

Relatório Anual

Contrato de Prestação de Serviço Noticioso e Informativo de Interesse Público

2019

APROVADO EM REUNIÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DE 27 DE ABRIL DE 2020

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 17
8. IDENTIFICAÇÃO DE CUSTOS E PROVEITOS ASSOCIADOS AO SERVIÇO PÚBLICO 19
9. EXPLICAÇÃO DOS DESVIOS VERIFICADOS FACE AOS INSTRUMENTOS PREVISIONAIS DE GESTÃO 23
10. CONCLUSÕES 27
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 visto prévio 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 2019 (PAO 2019) foi aprovado em Assembleia Geral (AG) da Lusa a 19 de julho de 2019.

No entanto importa referir que na AG de 19 de julho, após a votação do ponto da ordem de trabalhos referente à aprovação do PAO, o representante do acionista Estado proferiu a seguinte declaração de voto:

"O acionista Estado vota favoravelmente a aprovação do Plano de Atividades e Orçamento para 2019, autorizando para 2019, o aumento dos gastos com pessoal decorrente da integração de trabalhadores por via do PREVPAP, das admissões e substituições já autorizadas e da reposição de direitos previstos em instrumentos de regulação coletiva de trabalho, sem que a verba possa ser utilizada para outros fins. A rubrica relativa à contratação de FSE fica limitada, em 2019, ao valor de €3.630 mil; sendo que o valor do investimento fica limitado, em 2019, a €800 mil e, em 2020, a €688 mil." - Conforme despacho n.º 657/2019 - SET.

Considerando a execução orçamental decorrida até à data da AG, e após reuniões havidas entre o Presidente do Conselho de Administração da Lusa e o Secretário de Estado do Tesouro, ficou determinado que o valor de redução seria de €657 mil, dos quais €124 mil em Fornecimentos e Serviços Externos, podendo a restante redução ser efetivada nas rubricas de Gastos com Pessoal, Fornecimento e Serviços Externos e na componente de Investimento.

No Orçamento do Estado para 2019 foi atribuído à Lusa o valor de Indemnização Compensatória (IC) de €15.838.365 (incluindo o IVA à taxa legal em vigor). Em 16 de setembro de 2019 a RCM n.º 156/2019 publicitou a indemnização atribuída à Lusa. Contudo, de acordo com o número 4 da Cláusula 8.ª do Contrato com o Estado "o montante da indemnização compensatória será atualizado anualmente, tendo por base a taxa oficial de inflação verificada em Portugal (...)". Nesse sentido, no final de 2019 a Lusa emitiu uma fatura referente ao valor da inflação da IC, relativa aos anos de 2018 e 2019, com base na taxa de inflação de 2017 (1,4%) e de 2018 (1%), no valor de €311 mil (sem IVA), valor que 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

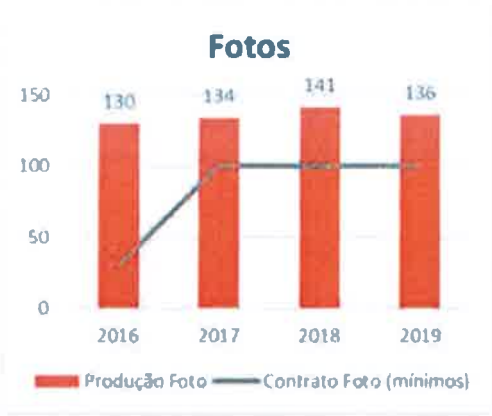
A produção editorial da Lusa, em 2019, voltou a aumentar relativamente aos anos anteriores, totalizando 248.892 conteúdos noticiosos, como se pode ver nos quadros seguintes, o que se traduz numa média diária de 682 conteúdos.

Tipo de Conteúdo	2016	2017	2018	2019
Foto	47.567	48.876	51.612	49.727
Áudio	9.881	10.748	11.132	11.552
Misto	1.516	1.629	2.063	1.817
Texto (Todos os Géneros)	163.764	168.524	170.105	179.851
Vídeo	5.093	5.314	5.858	5.945
Total	227.821	235.091	240.770	248.892

	Média Diária				Contrato Serviço Público	
Tipo de Conteúdo	2016	2017	2018	2019	2016	2017/2019
Foto	130	134	141	136	30 a 50	100 a 150
Áudio	27	29	30	32	10 a 20	30 a 45
Misto	4	4	6	5	0	0
Texto (Todos os Géneros)	447	462	466	493	300 a 400	400 a 500
Vídeo	14	15	16	16	5 a 10	15 a 30
	622	644	659	682	-	-

Média Diária de Produção

Relativamente à prestação de Serviço Público, a agência superou os objetivos que lhe foram atribuídos no Contrato de Prestação de Serviço Noticioso e Informativo de Interesse Público, celebrado com o Estado ultrapassando os níveis exigidos para a produção de notícias de texto, de fotografias, de áudios e de vídeos.


Fotos
150
100
50
0
130
134
141
136
2016
2017
2018
2019
Produção Foto
Contrato Foto (mínimos)

Áudios
40
30
20
10
0
27
29
30
32
2016
2017
2018
2019
Produção Áudio
Contrato Áudio (mínimos)

Textos
600
500
400
300
200
100
0
447
462
466
493
2016
2017
2018
2019
Produção Texto
Contrato Texto (mínimos)

Vídeos
20
15
10
5
0
14
15
16
16
2016
2017
2018
2019
Produção Vídeo
Contrato Vídeo (mínimos)

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".

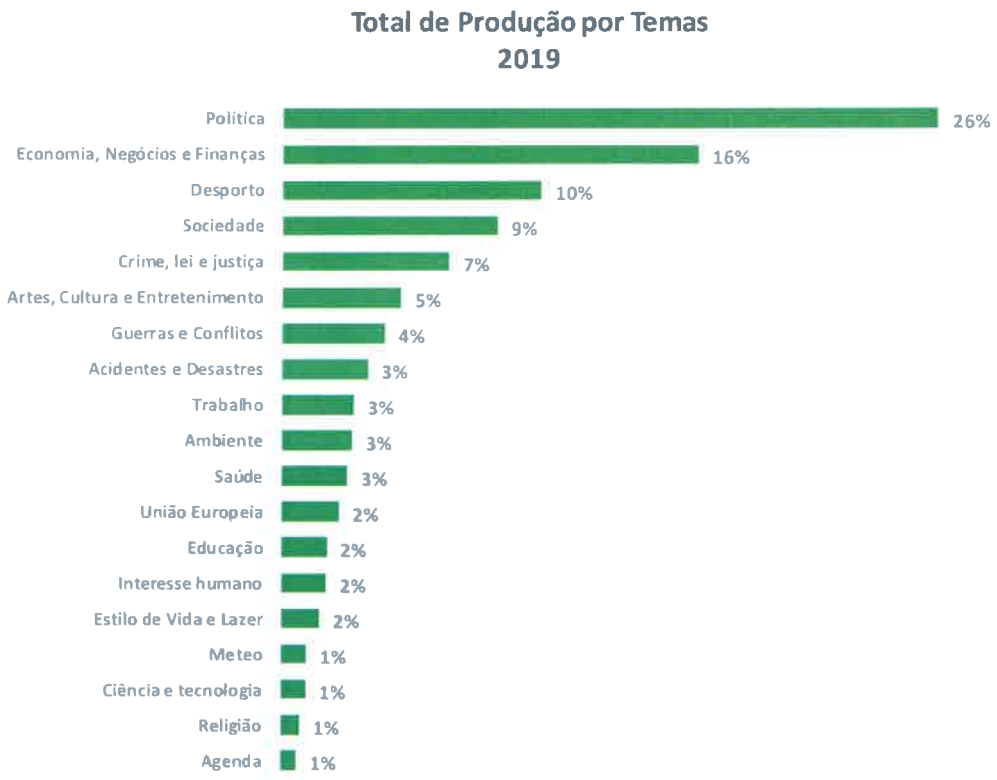
A variedade das temáticas abordadas na produção de notícias em todos os formatos (texto, foto, áudio e vídeo) é refletida na classificação dos conteúdos feita de acordo com a matriz internacional do IPTC - International Press Telecommunications Council, conforme se evidencia no quadro que a seguir se apresenta.

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

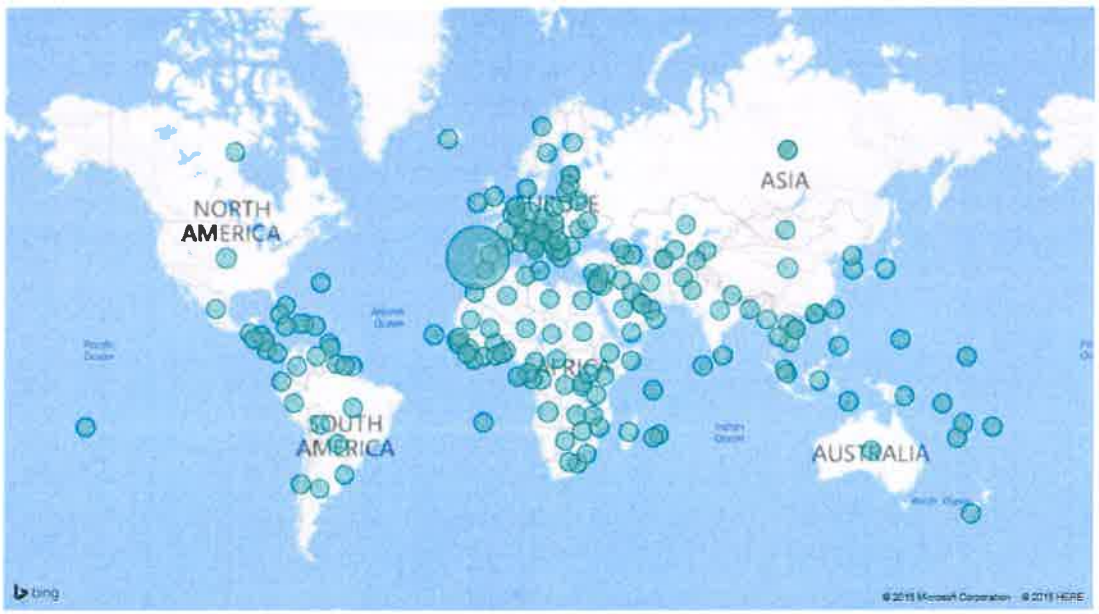
Temas	Foto	Áudio	Story	Texto	Vídeo	Total	%
Acidentes e Desastres	1.991	616	82	13.226	308	16.223	3%
Agenda	362	1	0	2.892	1	3.256	1%
Ambiente	1.549	752	71	10.708	274	13.354	3%
Artes, Cultura e Entretenimento	4.962	1.148	386	15.348	529	22.373	5%
Ciência e tecnologia	480	221	9	4.089	108	4.907	1%
Crime, lei e justiça	1.451	1.200	20	28.136	469	31.276	7%
Desporto	15.540	1.065	432	29.942	1.170	48.149	10%
Economia, Negócios e Finanças	7.206	3.822	95	63.844	2.242	77.209	16%
Educação	1.475	560	11	6.456	189	8.691	2%
Estilo de Vida e Lazer	1.023	315	28	5.943	118	7.427	2%
Guerras e Conflitos	1.501	577	66	16.678	492	19.314	4%
Interesse humano	1.315	339	89	6.693	183	8.619	2%
Meteo	563	243	84	4.029	99	5.018	1%
Política	23.532	7.695	257	87.905	2.468	121.857	26%
Religião	783	143	97	2.664	113	3.800	1%
Saúde	1.199	1.098	22	9.948	225	12.492	3%
Sociedade	2.084	2.354	102	34.640	920	40.100	9%
Trabalho	2.432	925	16	9.983	306	13.662	3%
União Europeia	1.028	688	0	8.962	251	10.929	2%
Total	70.476	23.762	1.867	362.086	10.465	468.656	

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

Como se pode verificar, no conjunto dos conteúdos distribuídos pela Lusa destacam-se os textos que abordam temas de Política, nacional e internacional (26%), Economia (16%), Desporto (10%) e Sociedade (9%). Em conjunto, representam 61% dos textos noticiosos. Com estas percentagens mantém-se a estabilidade do fio noticioso.



Em 2019, a Lusa cobriu 195 Países, distribuídos pelos 5 Continentes, como se pode ver no Mapa seguinte, sendo que dos conteúdos produzidos 68% são relativos a Portugal e 32% a outros países.



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 2019, 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 não só cumpriu os objetivos mínimos contratuais, como os superou na totalidade dos serviços de texto medidos, à exceção do serviço Africanet. 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 ativado e/ou comercializado, mantendo-se apenas ativo para subscritores antigos. É um serviço em fim de vida, cujos clientes 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	2019		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)	61 459	168,4	36 500	100	24 959	68,4%
Rádios portuguesas de âmbito regional e local (Serviço Rádios Locais)	59 190	162,2	29 200	80	29 990	102,7%
Órgãos de comum. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Comunidades)	57 066	156,3	36 500	100	20 566	56,3%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Áfricanet)	8 769	24,0	36 500	100	-27 731	-76,0%
Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro (Serviço Comunidades)	57 066	156,3	36 500	100	20 566	56,3%
Órgãos de poder local e outros clientes institucionais (Serviço Atualidade)	59 321	162,5	36 500	100	22 821	62,5%
Agências de Notícias Estrangeiras (Serviço Agências Estrangeiras)	12 460	34,1	3 650	10	8 810	241,4%

Como habitualmente, a Lusa adotou a mesma metodologia de análise para os restantes formatos de serviços prestados - foto, vídeo e áudio, cujas métricas se encontram nos três quadros seguintes.

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	2019		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)	45 350	124,2	3 650	10	41 700	1142%
Órgãos de comum. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Fotos Lusa)	45 350	124,2	1 825	5	43 525	2385%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Fotos Lusa)	45 350	124,2	1 825	5	43 525	2385%
Agências de Notícias Estrangeiras (Serviço Fotos Lusa)	45 350	124,2	1 825	5	43 525	2385%

Notícias distribuídas por serviço (Áudio)

Serviços	2019		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)	11 488	31,5	1 825	5	9 663	529,48%
Órgãos de comum. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Lusa Audio)	11 488	31,5	1 825	5	9 663	529,48%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Lusa Audio)	11 488	31,5	1 825	5	9 663	529,48%

Notícias distribuídas por serviço (Vídeo)

Serviços	2019		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)	6 666	18,3	1 825	5	4 841	265,26%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Lusa Video + Lusa TV)	6 666	18,3	1 825	5	4 841	265,26%

5. OUTRAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Em cumprimento das disposições contratuais do Contrato 2017-2019, a Lusa manteve operacional, em 2019, 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 2019 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.

A Lusa realizou três conferências sobre Fake News, em Lisboa, Maputo (Moçambique) e Cidade da Praia (Cabo Verde).

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 2019 com 15.325.948 registos, dos quais 7.876.691 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 a partir de 2018, aprovada pelo Ministério da Cultura, e que introduziu então alterações: a atualização das questões, 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. Desde então que, no seguimento dessas alterações, 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).

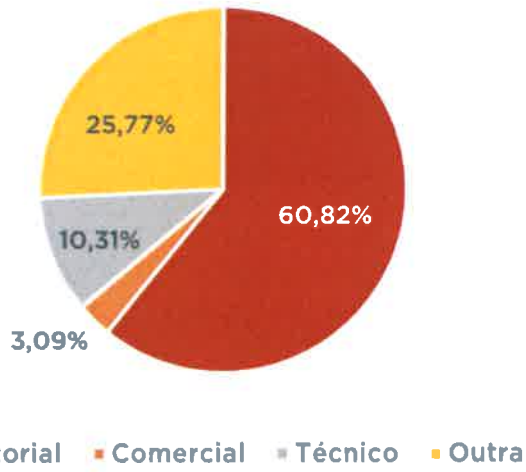
A Lusa apresentou o Inquérito de Satisfação sobre os seus serviços aos 672 destinatários do serviço público, segmentados por 481 contactos válidos de Clientes Pagantes e 191 contactos válidos de Clientes das Comunidades. O Inquérito e respetiva grelha de avaliação foi disponibilizado através de uma plataforma automatizada de Inquéritos, no sítio da internet https://pt.surveymonkey.net, no dia 31 de março de 2020, tendo sido encerrado dia 14 de abril de 2020 - a previsão de encerramento era de 12 de abril, mas devido à tolerância de ponto dada pelo Governo da República Portuguesa, devido à COVID-19, os coletores foram encerrados no dia útil seguinte. Tal como anteriormente, foi mantida a estratégia 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 108 subscritores (taxa de resposta de 16,07%) - registando um decréscimo de 27 respostas face às 135 do ano anterior. Importa referir que o momento de envio e recolha da informação coincidiu com a pandemia COVID-19, que se prevê limitou muito a capacidade de resposta, uma vez que Portugal e o mundo se encontram, nesta altura, com medidas muito restritivas de mobilidade e de acesso ao trabalho e ferramentas de trabalho. A natureza muito grave da pandemia também releva para segundo plano este tipo de questionários, por não terem caráter urgente para quem os recebe. Pese embora os esforços de obtenção de resposta tenham sido significativos (após o envio dos inquéritos, os Clientes receberam duas insistências num dos coletores (plataforma) e uma outra insistência noutro coletor (email), consideramos que as externalidades contribuirão muito significativamente para que a percentagem de resposta relativamente à base de subscritores mantivesse uma tendência decrescente.

Evolução das Respostas (2015 - 2020)

Relativamente ao universo de respondentes a este inquérito, 97 optaram por identificar as funções que desempenham nas organizações a que pertencem. Tal como em anos anteriores, a grande maioria dos respondentes pertence a áreas editoriais.

Funções desempenhadas na Organização a que pertence



Relativamente à análise dos resultados do Inquérito, registou-se um total de 2.507 respostas.

Para as questões relacionadas com as questões editoriais, registaram-se um total de 1.553 respostas, face a 1.904 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?"*: 84,95% (face a 81,89% do ano anterior)

- *"Como avalia o grau de satisfação com os formatos em que a LUSA entrega os seus serviços?"*: 68,81% (face a 74,94% do ano anterior)
- *"Como classifica o seu grau de satisfação com o Serviço Noticioso da LUSA, no plano editorial?"*: 89,38% (face a 89,17% do ano anterior)

❖ **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	1,89%	2	16,04%	17	67,92%	72	14,15%	15	106
Facilidade de busca e seleção de notícias	1,87%	2	19,63%	21	57,94%	62	20,56%	22	107
Facilidade de transferência (downloads) de notícias	0,00%	0	14,29%	15	60,95%	64	24,76%	26	105
Facilidade de utilização das notícias selecionadas ou transferidas	0,00%	0	9,71%	10	65,05%	67	25,24%	26	103
Estabilidade na distribuição de notícias (interrupções na distribuição)	1,92%	2	9,62%	10	67,31%	70	21,15%	22	104
									525

❖ **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	7,55%	8	46,23%	49	44,34%	47	1,89%	2	106
Fotografia	[illegible]	0	6,06%	6	40,40%	40	29,29%	29	24,24%	24	99
Vídeo	0,00%	0	6,52%	[illegible]	40,22%	37	14,13%	13	39,13%	36	92
Áudio	[illegible]		5,39%	5	43,96%	40	13,19%		36,26%	33	91
											388

❖ **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	1,85%	2	8,33%	9	44,44%	48	45,37%	49	108
Rapidez na resposta aos acontecimentos	2,80%	3	9,35%	10	51,40%	55	36,45%	39	107
Variedade de temas/assuntos relacionados	0,94%	1	13,21%	14	57,55%	61	28,30%	30	106
Rigor das notícias (factualidade)	0,00%	0	5,66%	6	43,40%	46	50,94%	54	106
Isenção no tratamento dos factos (interpretação)	0,00%	0	6,60%	7	53,77%	57	39,62%	42	106
Adequação do serviço noticioso às suas necessidades	1,87%	2	13,08%	14	57,94%	62	27,10%	29	107
									640

Nas questões relacionadas com a prestação de serviços das áreas Técnica e Comercial & Marketing, registaram-se um total de 954 respostas, face a 1.197 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?*": 66,90% (face a 68,66% no ano anterior)
- *"Como classifica o seu grau de satisfação nos contactos com a Assistência Comercial e Marketing da Lusa?*": 66,48% (face a 62,03% no ano anterior)

Importa referir que, da totalidade das respostas, 58,91% não sabe/não usa serviços técnicos e/ou serviços comerciais da Agência Lusa, registando-se um decréscimo face ao ano passado, em que 64,17% davam essa resposta.

❖ **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		1	2,78%	3	27,78%	30	40,74%	44	27,78%	30	108
Tempo de resposta		1	3,74%	4	30,84%	33	36,45%	39	28,04%	30	107
Clareza nas informações prestadas		0	3,74%	4	29,91%	32	39,25%	42	27,10%	29	107
Resolução de problemas	0,00%	0	6,54%		24,30%	26	38,32%	41	30,84%	33	107
											429

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

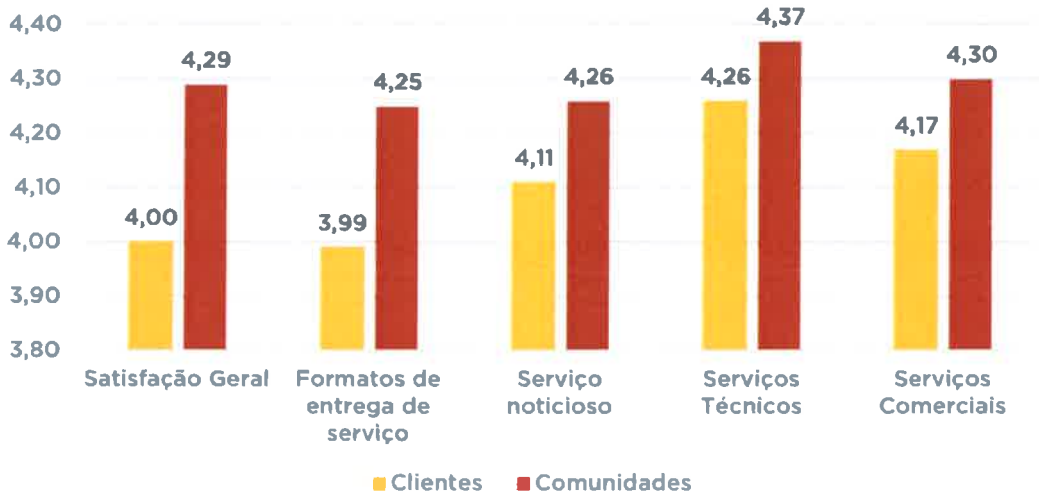
	Mau		Razoável		Bom		Excelente		Não sabe / Não usa		Total
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	Valor absoluto
Facilidade de contacto	0,00%	0	3,70%	4	32,41%	35	36,11%	39	27,78%	30	108
Tempo de resposta	0,00%	0	3,77%	4	30,19%	32	36,79%	39	29,25%	31	106
Clareza nas informações prestadas	0,00%	0	2,38%	3	32,69%	34	33,65%	35	30,77%	32	104
Resposta a pedidos de informação ou subscrições de serviços	0,00%	0	1,92%	2	34,62%	36	32,69%	34	30,77%	32	104
Comunicação de novos serviços e produtos relevantes para a sua atividade	0,97%	1	1,94%	2	33,01%	34	30,10%	31	33,98%		103
											525

O Inquérito de Satisfação também avalia segundo parâmetros qualitativos 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
Clientes	4,00	3,99	4,11	4,26	4,17	4,11
Comunidades	4,29	4,25	4,26	4,37	4,30	4,29

Como se pode aferir pelos dados acima e respetivo gráfico (abaixo), o universo total de subscritores avalia, em média, muito satisfatoriamente os serviços da Lusa.
Tal como nos anos anteriores, mantêm-se as diferenças registadas entre os Clientes pagantes, com uma média de 4,11 pontos em 5 (registando um significativo acréscimo face aos 3,87 pontos do ano passado, devido ao acréscimo generalizado de satisfação com todos os serviços prestados). Os Clientes das Comunidades registam uma média de 4,29 pontos em 5 (registando uma ligeira descida face aos 4,45 registada no ano passado).



RESUMO:

Este ano o Inquérito de Satisfação aos Clientes ficou mais uma vez marcado pela diminuição das respostas nos Clientes em geral (Pagantes e Comunidades). Consideramos que fatores externos (a pandemia COVID-19) restringiram em muito a capacidade, a necessidade e urgência em responder ao inquérito, face a outras tarefas que se consideraram mais urgentes.

Ainda assim, consideramos que, dadas as externalidades e o histórico de respostas (acima dos valores de 2015), e perante os dados expostos, é necessário que a Lusa continue a utilizar a metodologia do Inquérito de Satisfação a Clientes, para nos permitir a aferir, junto dos nossos Clientes, o seu grau de satisfação 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 2019, 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 2019 foi de 99,66% 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	509	27,2%
Foto	148	47,6%
Áudio	33	10,7%
Vídeo	17	12,2%
Misto	5	n.a.
Total	712	30,6%

2.º Semestre	N.º notícias (média/dia)	Desvio face ao mínimo contratual
Texto	477	19,2%
Foto	125	25,1%
Áudio	30	0,3%
Vídeo	16	5,0%
Misto	5	n.a.
Total	653	19,8%

Total (Ano)	N.º notícias (média/dia)	Desvio face ao mínimo contratual
Texto	493	23,2%
Foto	136	36,2%
Áudio	32	5,5%
Vídeo	16	8,6%
Misto	5	n.a.
Total	682	25,1%

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 99,66%

8. IDENTIFICAÇÃO DE CUSTOS E PROVEITOS ASSOCIADOS AO SERVIÇO PÚBLICO

A Lusa apurou em 2019 um custo do serviço público no valor de €13.033.772, calculado com base no Anexo I ao Contrato.

No Orçamento do Estado para 2019 foi atribuído à Lusa o valor de Indemnização Compensatória (IC) de €15.838.365 (incluindo o IVA à taxa legal em vigor). Em 16 de setembro de 2019 a RCM n.º 156/2019 publicitou a indemnização atribuída à Lusa. Contudo, de acordo com o número 4 da Cláusula 8.ª do Contrato com o Estado "o montante da indemnização compensatória será atualizado anualmente, tendo por base a taxa oficial de inflação verificada em Portugal (...)". Nesse sentido, no final de 2019 a Lusa emitiu uma fatura referente ao valor da inflação da IC, relativa aos anos de 2018 e 2019, com base na taxa de inflação de 2017 (1,4%) e de 2018 (1%), no valor de €311 mil (sem IVA), valor que, até à data de produção deste relatório, ainda 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 €153.791, 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 2019.

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)

CÁLCULO CUSTO SERVIÇO PÚBLICO		
Prestações de serviços		
Indemnização Compensatória (1)		13.187.563
Receitas próprias (2)		3.761.947
Custos (*)		
Regra A (3)	100%	7.289.796
Regra B (4)	63%	5.655.881
Regra B (5)	37%	3.321.708
Investimento (6)		528.335
Dedução de proveitos (7) = (2)-(5)		440.239
Custo do serviço público (8) = (3)+(4)+(6)-(7)		13.033.772
Ajustamento à IC (9) = (1)-(8)		153.791

(*) - 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).

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

A percentagem a considerar em 2019 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 2019, o resultado da aplicação da Regra A é o seguinte:

(euros)

Regra A - Centros de Custo	100%
Editoria Lusofonia e África	465.322
Editoria Mundo	603.577
Editoria País	321.573
Audiovisual e Multimedia (sem fotografia)	518.243
Rede Nacional	2.740.310
Delegações Europa	391.899
Correspondentes Europa	(i)
Delegações África Lusófona	612.593
Correspondentes África Lusófona	(i)
Sucursal Macau	264.910
Delegações Ásia	228.961
Rede/Correspondentes Internacionais/resto do Mundo	272.458
Piquetes	385.965
Custos com distribuição do Serviço de Interesse Público	0
Arquivo (Texto e Imagem)	88.584
Pré-reformas (ii)	395.402
TOTAL	7.289.796

(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	449.417
Editoria Política	324.099
Editoria Sociedade	485.538
Editoria Cultura	173.334
Editoria Desporto	512.137
Editoria Agenda	298.434
Editoria Fotografia	420.120
Lusa TV/Rádio	80.784
DI -Direção	348.051
Eleições	28.259
Grandes eventos desportivos	3.574
Organizações Internacionais	84.161
Órgãos Sociais	121.962
Apoio ao Conselho de Administração	44.335
DI - Comuns e Secretaria da Redação	248.914
Proj. Agri/CAP-Euroactiv / Projeto Iberian	5.419
Direção Comercial e de Marketing	240.270
Direção de Áreas de Suporte (*)	607.341
Outros Custos e Proveitos Comuns	1.038.278
Delegação/Sucursal no Brasil	0
Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão	39.764
Direção de Inovação e Novos Projetos (**)	90.821
Lusa Corporate TV	664
30 anos Lusa	10.202
TOTAL	5.655.881

(*) - 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	195	14%
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	76	6%
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	528	39%
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	113	8%
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	49	4%
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	325	24%
vii. Agências de notícias internacionais	77	6%
TOTAL	1.363	100%

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 31/12/2019.

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 2019, foi no montante de € 528.335. 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 2019, os 37% não considerados na Regra B.

(euros)

RECEITAS PRÓPRIAS POR ÁREAS DE NEGÓCIO	2019	Dedução de Proveitos (11,7%)
Grandes Órgãos de Comunicação Social	2.007.228	234.895
Pequenos Órgãos de Comunicação Social	308.050	36.049
Empresas	360.210	42.153
Institucionais	491.509	57.519
Outros	2.460	288
Mercado Externo	592.489	69.336
Total (1)	3.761.947	440.239
Custos não associados ao serviço público - Regra B (37%) (2)	3.321.708	
Proveitos associados à prestação do serviço público (3) = (1)-(2)	440.239	
Peso no total das receitas próprias (4) = (3)/(1)	11,7%	

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 2019.

(euros)

Destinatários do serviço público	Regra A	Regra B	Proveitos	Investimento	Total
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	171.518	809.169	-18.025	0	962.662
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	171.518	315.368	-18.025	0	468.862
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	331.552	2.190.980	-23.112	0	2.499.420
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	331.552	468.903	-23.112	0	777.343
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	331.552	203.330	-23.112	0	511.770
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	438.743	1.348.614	-57.519	0	1.729.839
vii. Agências de notícias internacionais	0	319.518	0	0	319.518
Total (1)	1.776.436	5.655.881	-162.904	0	7.269.414
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	2.740.310	0	0	0	2.740.310
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	1.034.621	0	0	0	1.034.621
iii. Correspondente em Bruxelas	249.722	0	0	0	249.722
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	486.479	0	0	0	486.479
Total (2)	4.511.131	0	0	0	4.511.131
Serviço Internet (audiovisual e multimédia) (3)	518.243	0	0	0	518.243
Arquivo de Texto	88.546	0	0	0	88.546
Arquivo de Imagem	37	0	0	0	37
Total (4)	88.584	0	0	0	88.584
Encargos financeiros com pré-reformas (Anexo I - E) (5)	395.402	0	0	0	395.402
Proveitos associados à prestação do serviço público (Anexo I - G) (6) (*)	0	0	-277.336	0	-277.336
Investimento (Anexo I - D) (7)	0	0	0	528.335	528.335
Total (1+2+3+4+5+6+7)	7.289.796	5.655.881	-440.239	528.335	13.033.772
Custo do Serviço Público para 2019					13.033.772

(*) - 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 2019, aprovado em Assembleia Geral de 19 de julho de 2019.

O desvio global apurado, negativo de €579.726, encontra-se evidenciado nos quadros abaixo e justifica-se principalmente por:

a) Aumento de €292.215 nos custos diretamente afetos às obrigações do serviço público (Regra A) que resulta, fundamentalmente, das admissões de trabalhadores no âmbito do Programa de Regularização Extraordinária dos Vínculos Precários na Administração Pública (PREVPAP), que apesar de se encontrarem previstos no orçamento estavam em centros de custo próprios, tendo sido integrados nos centros de custo da rede nacional;

b) Decréscimo de €344.100 nos custos que contribuem para a prestação do serviço público, mas não totalmente afetos à sua realização (Regra B), decorrente, sobretudo por via da integração de trabalhadores no âmbito do PREVPAP conforme acima referido, por saída de trabalhadores (requisições e licenças sem vencimento), baixas por doença e adiamento de alguns projetos da Direção de Áreas de Suporte e Direção Comercial e Vendas como resultado do corte nos FSE referido anteriormente;

c) O investimento realizado ter ficado €466.665 aquém do previsto, sobretudo como resultado da limitação orçamental estabelecida pelo Ministério das Finanças;

d) Acréscimo de €61.175 dos proveitos associados à prestação do serviço público.

Conforme referido anteriormente, após a votação do ponto da ordem de trabalhos referente à aprovação do PAO 2019, o representante do acionista Estado proferiu uma declaração de voto determinando um corte de €657 mil. Considerando a execução orçamental decorrida até à data da AG, e após reuniões havidas entre o Presidente do Conselho de Administração da Lusa e o Secretário de Estado do Tesouro, ficou determinado que o valor de redução seria de €657 mil, dos quais €124 mil em Fornecimentos e Serviços Externos, podendo a restante redução ser efetivada nas rubricas de Gastos com Pessoal, Fornecimento e Serviços Externos e na componente de Investimento.

Assim, grande parte da redução, conforme se pode ver na alínea c) acima, decorreu por via do investimento não realizado, nomeadamente obras no edifício, desenvolvimentos de software e aquisição de sistemas de informação.

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 2019, e a respetiva variação face PAO 2019:

(euros)

Destinatários do serviço público	Orçamento 2019	Execução 2019	Dif.	Δ%
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	991.649	962.662	-28.986	-2,9%
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	467.806	468.862	1.056	0,2%
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	2.630.163	2.499.420	-130.744	-5,0%
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	803.316	777.343	-25.973	-3,2%
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	521.586	511.770	-9.816	-1,9%
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	1.805.420	1.729.839	-75.581	-4,2%
vii. Agências de notícias internacionais	338.957	319.518	-19.439	-5,7%
Total (1)	7.558.897	7.269.414	-289.483	-3,8%
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	2.548.143	2.740.310	192.167	7,5%
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	1.071.356	1.034.621	-36.735	-3,4%
iii. Correspondente em Bruxelas	264.659	249.722	-14.938	-5,6%
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	485.644	486.479	835	0,2%
Total (2)	4.369.802	4.511.131	141.329	3,2%
Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)	482.430	518.243	35.813	7,4%
Arquivo de Texto	67.330	88.546	21.216	31,5%
Arquivo de Imagem	14	37	24	177,2%
Total (4)	67.344	88.584	21.240	31,5%
Encargos financeiros com pré-reformas (Anexo I - E) (5)	390.947	395.402	4.454	1,1%
Proveitos associados à prestação do serviço público (Anexo I - G) (6) (*)	-250.922	-277.336	-26.414	10,5%
Investimento (Anexo I - D) (7)	995.000	528.335	-466.665	-46,9%
Custo do Serviço Público (1+2+3+4+5+6+7)	13.613.498	13.033.772	-579.726	-4,3%

(*) - 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 2019, 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	147.815	858.398	-14.564	0	991.649
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	147.815	334.555	-14.564	0	467.806
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	325.772	2.324.278	-19.886	0	2.630.163
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	325.772	497.431	-19.886	0	803.316
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	325.772	215.700	-19.886	0	521.586
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	414.112	1.430.663	-39.355	0	1.805.420
vii. Agências de notícias internacionais	0	338.957	0		338.957
Total (1)	1.687.057	5.999.982	-128.142	0	7.558.897
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	2.548.143	0	0	0	2.548.143
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	1.071.356	0	0	0	1.071.356
iii. Correspondente em Bruxelas	264.659	0	0	0	264.659
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	485.644	0	0	0	485.644
Total (2)	4.369.802	0	0	0	4.369.802
Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)	482.430	0	0	0	482.430
Arquivo de Texto	67.330	0	0	0	67.330
Arquivo de Imagem	14	0	0	0	14
Total (4)	67.344	0	0	0	67.344
Encargos financeiros com pré-reformas (Anexo I - E) (5)	390.947	0	0	0	390.947
Proveitos associados à prestação do serviço público (Anexo I - G) (6) (*)	0	0	-250.922	0	-250.922
Investimento (Anexo I - D) (7)	0	0	0	995.000	995.000
Total (1+2+3+4+5+6+7)	6.997.581	5.999.982	-379.064	995.000	13.613.498
Custo do Serviço Público para 2019					13.613.498

(*) - 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]: €27.930 abaixo do estimado;

b) 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.]: €166.533 aquém do orçamentado, decorrente sobretudo da diminuição dos custos não totalmente afetos à prestação do serviço público (Regra B), após a aplicação da percentagem de imputação dos custos, devido à integração de trabalhadores no âmbito do PREVPAP em centros de custos da rede nacional, conforme acima referido, por saída de trabalhadores (requisições e licenças sem vencimento), baixas por doença e adiamento de alguns projetos como resultado do corte nos FSE anteriormente referido;

c) Nos órgãos do poder local e outros clientes institucionais, nomeadamente organismos da Administração Central e Regional do Estado e universidades [idem, ponto vi.]: €75.581 abaixo do previsto, resultante dos custos não totalmente afetos à prestação do serviço público (Regra B);

d) Na rede de correspondentes: um aumento de €141.329 face ao orçamento, essencialmente como resultado das admissões de trabalhadores no âmbito do Programa de Regularização Extraordinária dos Vínculos Precários na Administração Pública (PREVPAP), que apesar de se encontrarem previstos no orçamento estavam em centros de custo próprios, tendo sido integrados nos centros de custo da rede nacional;

e) Na disponibilização na internet de um serviço noticioso de acesso livre em língua portuguesa [audiovisual e multimédia]: um acréscimo de €35.813, consequência do reforço desta área com transferência de trabalhadores de outras editorias;

f) 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]: €21.240 acima do estimado.

O quadro seguinte evidencia as variações dos custos e proveitos efetivos das obrigações com o serviço de interesse público em 2019, 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 2019:

(euros)

Destinatários do serviço público	Regra A	Regra B	Proveitos	Investimento	Total
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	23.703	-49.229	-3.460	0	-28.986
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	23.703	-19.187	-3.460	0	1.056
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	5.780	-133.298	-3.226	0	-130.744
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	5.780	-28.528	-3.226	0	-25.973
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	5.780	-12.370	-3.226	0	-9.816
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	24.631	-82.049	-18.163	0	-75.581
vii. Agências de notícias internacionais	0	-19.439	0	0	-19.439
Total (1)	**89.379**	**-344.100**	**-34.782**	**0**	**-289.483**
I. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	192.167	0	0	0	192.167
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	-36.735	0	0	0	-36.735
iii. Correspondente em Bruxelas	-14.938	0	0	0	-14.938
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	835	0	0	0	835
Total (2)	**141.329**	**0**	**0**	**0**	**141.329**
Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)	**35.813**	**0**	**0**	**0**	**35.813**
Arquivo de Texto	**21.216**	**0**	**0**	**0**	**21.216**
Arquivo de Imagem	**24**	**0**	**0**	**0**	**24**
Total (4)	**21.240**	**0**	**0**	**0**	**21.240**
Encargos financeiros com pré-reformas (Anexo I - E) (5)	**4.454**	**0**	**0**	**0**	**4.454**
Proveitos associados à prestação do serviço público (Anexo I - G) (6) (*)	**0**	**0**	**-26.414**	**0**	**-26.414**
Investimento (Anexo I - D) (7)	**0**	**0**	**0**	**-466.665**	**-466.665**
Total (1+2+3+4+5+6+7)	**292.215**	**-344.100**	**-61.173**	**-466.665**	**-579.726**
Custo do Serviço Público para 2019					**-579.726**

(*) - 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 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 108 subscritores (taxa de resposta de 16,07%) - registando um decréscimo de 27 respostas face às 135 do ano anterior. Este ano o Inquérito de Satisfação aos Clientes ficou mais uma vez marcado pela diminuição das respostas nos Clientes em geral (Pagantes e Comunidades). Consideramos que fatores externos (a pandemia COVID-19) restringiram em muito a capacidade, a necessidade e urgência em responder ao inquérito, face a outras tarefas que se consideraram mais urgentes. De referir que o universo total de subscritores avalia, em média, muito satisfatoriamente os serviços da Lusa;

3. No Orçamento do Estado para 2019 foi atribuído à Lusa o valor de Indemnização Compensatória (IC) de €15.838.365 (incluindo o IVA à taxa legal em vigor). Contudo, de acordo com o número 4 da Cláusula 8.ª do Contrato com o Estado "o montante da indemnização compensatória será atualizado anualmente, tendo por base a taxa oficial de inflação verificada em Portugal (...)". Nesse sentido, no final de 2019 a Lusa emitiu uma fatura referente ao valor da inflação da IC, relativa aos anos de 2018 e 2019, com base na taxa de inflação de 2017 (1,4%) e de 2018 (1%), no valor de €311 mil (sem IVA), valor que, até à data de produção deste relatório, ainda não foi pago.

4. Apurou-se, em 2019, um custo do serviço público no valor de €13.033.772 o que representou uma redução de €579.726 (-4,3%), em comparação com os instrumentos previsionais de gestão de 2019;

5. A Lusa apresentou, em 2019, um Resultado Líquido positivo de €655 mil e um EBITDA de €1,38 milhões.

Lisboa, 27 de abril de 2020

O Presidente do Conselho de Administração

NICOLAU FERNANDO RAMOS DOS SANTOS

Assinado de forma digital por NICOLAU FERNANDO RAMOS DOS SANTOS
Dados: 2020.04.30 20:10:04 +01'00'

(Nicolau Fernando Ramos dos Santos)

A Vice-Presidente

Maria João Dias Pessoa de Araújo

Digitally signed by Maria João Dias Pessoa de Araújo
DN: c=PT, o=Direção-Geral do Tesouro e Finanças, cn=Maria João Dias Pessoa de Araújo
Date: 2020.04.30 21:18:25 +01'00'

(Maria João Dias Pessoa de Araújo)

A Vogal

(Denise Mendes da Costa Silva Pires)

O Vogal

(Rogério Paulo de Saldanha Pereira Vieira)

B. PARECER DO REVISOR OFICIAL DE CONTAS

Susana Rodrigues de Jesus
REVISORA OFICIAL DE CONTAS
1338
REGISTO NA CMVM COM O N.º 20160948

R. Arq. Marques da Silva, 285 – 3º
4150 – 484 Porto
susana.jesus@mail.telepac.pt

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 2019 (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 13 474 011 euros, o qual é deduzido dos proveitos gerados no âmbito do mesmo contrato, no montante de 440 239 euros, apurando-se um custo líquido de 13 033 772 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".

Susana Rodrigues de Jesus
REVISORA OFICIAL DE CONTAS
1338
REGISTO NA CMVM COM O N.º 20160948

R. Arq. Marques da Silva, 285 – 3º
4150 – 484 Porto
susana.jesus@mail.telepac.pt

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.

Susana Rodrigues de Jesus
REVISORA OFICIAL DE CONTAS
1338
REGISTO NA CMVM COM O N.º 20160948

R. Arq. Marques da Silva, 285 – 3º
4150 – 484 Porto
susana.jesus@mail.telepac.pt

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 2019, as

Susana Rodrigues de Jesus
REVISORA OFICIAL DE CONTAS
1338
REGISTO NA CMVM COM O N.º 20160948

R. Arq. Marques da Silva, 285 – 3º
4150 – 484 Porto
susana.jesus@mail.telepac.pt

quais foram objeto de certificação legal das contas em 19 de março de 2020, 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 2019 consta do quadro seguinte:

Susana Rodrigues de Jesus
REVISORA OFICIAL DE CONTAS
1338
REGISTO NA CMVM COM O N.º 20160948

R. Arq. Marques da Silva, 285 – 3º
4150 – 484 Porto
susana.jesus@mail.telepac.pt

Formato	Contrato			Realizado 2019	Desvio % face ao mínimo contratado
	Mínimo	Médio	Máximo		
Texto	146 000	164 250	182 500	179 851	23,2%
Foto	36 500	45 625	54 750	49 727	36,2%
Áudio	10 950	13 688	16 425	11 552	5,5%
Vídeo	5 475	8 213	10 950	5 945	8,6%
Conteúdos mistos	-	-	-	1 817	-
Total	**198 925**	**231 775**	**264 625**	**248 892**	25,1%

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;

Susana Rodrigues de Jesus
REVISORA OFICIAL DE CONTAS
1338
REGISTO NA CMVM COM O N.º 20160948

R. Arq. Marques da Silva, 285 – 3º
4150 – 484 Porto
susana.jesus@mail.telepac.pt

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.

Susana Rodrigues de Jesus
REVISORA OFICIAL DE CONTAS
1338
REGISTO NA CMVM COM O N.º 20160948

R. Arq. Marques da Silva, 285 – 3º
4150 – 484 Porto
susana.jesus@mail.telepac.pt

Destinatários / Tipo de Notícias	Contrato	Realizado 2019	Grau de Cumprimento	Avaliação
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local				
Texto	36 500	61 459	168,4%	Cumprido integralmente
Fotografias	3 650	45 350	1242,5%	Cumprido integralmente
ii. Estações de rádio de âmbito local				
Texto	29 200	59 190	202,7%	Cumprido integralmente
Áudio	1 825	11 488	629,5%	Cumprido integralmente
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas no estrangeiro				
Texto	36 500	57 066	156,3%	Cumprido integralmente
Fotografias	1 825	45 350	2484,9%	Cumprido integralmente
Áudio	1 825	11 488	629,5%	Cumprido integralmente
Vídeo	1 825	6 666	365,3%	Cumprido integralmente
iv. Órgãos de comunicação social de língua portuguesa dos PALOP e Macau				
Texto	36 500	8 769	24,0%	Não cumprido
Fotografias	1 825	45 350	2484,9%	Cumprido integralmente
Áudio	1 825	11 488	629,5%	Cumprido integralmente
Vídeo	1 825	6 666	365,3%	Cumprido integralmente
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro				
Texto	36 500	57 066	156,3%	Cumprido integralmente
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais				
Texto	36 500	59 321	162,5%	Cumprido integralmente
vii. Órgãos de comunicação social estrangeiros				
Texto	3 650	12 460	341,4%	Cumprido integralmente
Fotografias	1 825	45 350	2484,9%	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 2020 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;

Susana Rodrigues de Jesus
REVISORA OFICIAL DE CONTAS
1338
REGISTO NA CMVM COM O N.º 20160948

R. Arq. Marques da Silva, 285 – 3º
4150 – 484 Porto
susana.jesus@mail.telepac.pt

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."

Susana Rodrigues de Jesus
REVISORA OFICIAL DE CONTAS
1338
REGISTO NA CMVM COM O N.º 20160948

R. Arq. Marques da Silva, 285 – 3º
4150 – 484 Porto
susana.jesus@mail.telepac.pt

Conforme decorre do exposto relativamente à obrigação anterior, os arquivos de texto e fotografia encontram-se disponíveis ao público, em formato digital, com 15 325 948 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 31 de março de 2020 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 672 inquéritos efetuados.

Responderam ao inquérito 108 clientes (16,07% de respostas), não havendo respostas consideradas inválidas, sendo de salientar a diminuição das respostas obtidas face ao ano anterior.

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 99,66%, cumprindo ainda a obrigação de repartição por semestre.

Susana Rodrigues de Jesus
REVISORA OFICIAL DE CONTAS
1338
REGISTO NA CMVM COM O N.º 20160948

R. Arq. Marques da Silva, 285 – 3º
4150 – 484 Porto
susana.jesus@mail.telepac.pt

13. O Relatório elaborado pelo Conselho de Administração evidencia também os custos (gastos) das obrigações com os serviços de interesses públicos desenvolvidos em 2019, líquidos dos proveitos (rendimentos) gerados pela venda daqueles serviços, agregados de acordo com o tipo de obrigações previstas Contrato. Estes custos líquidos ascendem a 13 033 772 euros, o que reflete uma variação negativa de 579 726 euros face aos valores previstos no Plano de Atividades e Orçamento para 2019, aprovado em Assembleia Geral de 19 de julho de 2019.

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 2019, 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 2020

Susana Jesus

Susana Catarina Iglésias Couto Rodrigues de Jesus
Revisora Oficial de Contas
1338

Conceição Paulino

De: Denise Mendes Costa (GMG/sj) <denise.m.costa@globalmediagroup.pt>
Enviado: segunda-feira, 4 de maio de 2020 18:29
Para: Nicolau Santos
Cc: Conceição Paulino; Joaquim Carreira
Assunto: FW: Aprovação do Relatório do Serviço Público de 2019 da Lusa e da Ata do CA N.º 454
Anexos: Lusa_Relatório Anual Servico Público_2019_Assinado PCA_VPCA.pdf; Lusa_Ata CA_Nº 454_27_04_2020_Signed_NS_PS.pdf

Exmo. Senhor
Presidente do Conselho De Administração da Lusa-Agência de Notícias de Portugal, S.A.
Dr. Nicolau Fernando Ramos dos Santos

Eu, Denise Mendes da Costa Silva Pires, Vogal não Executiva do Conselho de Administração da Lusa, nomeada em 21 de março 2018 para o mandato 2018/2020, venho por este meio e para os devidos efeitos declarar que concordo com o Relatório Anual do Serviço Público de 2019 e com o teor da ata do Conselho de Administração N.º 454, de 27 de abril de 2020.

Dado estar retida em casa, em isolamento devido à pandemia de COVID-19, e não ter disponibilidade operacional de proceder à assinatura dos documentos supra mencionados, solicito que esta declaração seja considerada como assinatura formal.

Com os melhores cumprimentos,

Denise Mendes da Costa
Directora Jurídica/Secretária-Geral
Direcção Jurídica/Secretaria Geral
Rua Tomás da Fonseca, torre E, 7.º piso 1600-209 Lisboa
t +351 213187500 (Ext. +351 213187301) | **f** +351 213187368
denise.m.costa@globalmediagroup.pt

www.globalmediagroup.pt

Global Media
GROUP

ATENÇÃO : Esta mensagem é para exclusiva utilização pelo destinatário e poderá conter informação reservada ou confidencial. Qualquer revisão, uso, quebra de sigilo ou distribuição do conteúdo ou informações desta mensagem não é permitida, a não ser que explicitamente autorizada pelo emissor. Se não é nenhum dos destinatários mencionados, agradecemos que contacte o remetente por resposta a este email e destrua todas as cópias da mensagem original. Muito obrigado.
NOTICE : This email message is for the sole use of the intended recipient(s) and may contain confidential and privileged information. Any unauthorized review, use, disclosure or distribution is prohibited. If you are not the intended recipient, please contact the sender by reply email and destroy all copies of the original message. Thank you.

De: Conceição Paulino [mailto:cpaulino@lusa.pt]
Enviada: segunda-feira, 4 de maio de 2020 15:42
Para: Denise Mendes Costa (GMG/sj)
Cc: Joaquim Carreira
Assunto: Aprovação do Relatório do Serviço Público de 2019 da Lusa e da Ata do CA N.º 454

Exma. Senhora
Vogal do Conselho de Administração da Lusa
Dra. Denise Costa

Face às presentes circunstâncias, e à semelhança do procedimento adotado anteriormente, vimos sugerir que a assinatura do Relatório Anual do Serviço Público de 2019, em anexo, bem como da Ata da reunião do Conselho de Administração N.º 454, de 27 de abril de 2020, que também se anexa, seja substituída por uma declaração de aprovação dos referidos documentos, nos termos da minuta que enviamos seguidamente.

Exmo. Senhor
Presidente do Conselho De Administração
da Lusa-Agência de Notícias de Portugal, S.A.
Dr. Nicolau Fernando Ramos dos Santos

Eu, Denise Mendes da Costa Silva Pires, Vogal não Executiva do Conselho de Administração da Lusa, nomeada em 21 de março 2018 para o mandato 2018/2020, venho por este meio e para os devidos efeitos declarar que concordo com o Relatório Anual do Serviço Público de 2019 e com o teor da ata do Conselho de Administração N.º 454, de 27 de abril de 2020.

Dado estar retida em casa, em isolamento devido à pandemia de COVID-19, e não ter disponibilidade operacional de proceder à assinatura dos documentos supra mencionados, solicito que esta declaração seja considerada como assinatura formal.

Com os melhores cumprimentos,

Lisboa, 4 de maio de 2020

Denise Mendes da Costa Silva Pires
Vogal do Conselho de Administração da Lusa

Com os melhores cumprimentos,

Conceição Paulino
Secretária do Conselho de Administração

LUSA
AGÊNCIA DE NOTÍCIAS DE PORTUGAL
Rua Dr. João Couto, Lote C · 1500-236 Lisboa
T [+351] 217 116 616
www.lusa.pt