

**20**

**20**

**RELATÓRIO ANUAL**

Contrato de Prestação de  
Serviço Noticioso e  
Informativo de Interesse  
Público

## 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.....	9
5.	OUTRAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS.....	12
6.	QUALIDADE DOS SERVIÇOS.....	14
7.	DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO.....	20
8.	IDENTIFICAÇÃO DE CUSTOS E PROVEITOS ASSOCIADOS AO SERVIÇO PÚBLICO.....	22
9.	EXPLICAÇÃO DOS DESVIOS VERIFICADOS FACE AOS INSTRUMENTOS PREVISIONAIS DE GESTÃO.....	27
10.	CONCLUSÕES.....	31
B.	PARECER DO REVISOR OFICIAL DE CONTAS.....	33



## 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.

O Contrato de Prestação de Serviço Noticioso e Informativo de Interesse Público (CPSNIIP) celebrado entre o Estado e a Lusa, para o triénio 2017-2019, vigorou até 31 de dezembro de 2019.

Em 21 de fevereiro de 2020 a RCM n.º 8-A/2020 aprovou a Indemnização Compensatória (IC) a atribuir à Lusa, em 2020, pelo cumprimento das obrigações do serviço noticioso e informativo de interesse público. No 1.º trimestre de 2020 foram iniciadas reuniões com a Tutela Setorial no âmbito da elaboração do novo Contrato para vigorar a partir de 2021, inclusive. Na data deste documento o contrato encontra-se em fase de apreciação pelo Ministério das Finanças.

Para além da indemnização compensatória estabelecida, a Lei n.º 2/2020, de 31 de março, Lei do Orçamento do Estado, autoriza, no n.º 97 do Anexo I – Mapa de alterações e transferências orçamentais a que se refere o artigo 7.º da mesma lei, a transferência de €1,5 milhões para a Lusa para satisfação de necessidades urgentes relacionadas com a prestação de serviço noticioso e informativo. Nesse sentido, a Lusa recebeu €604 mil, em janeiro de 2021, referente à inflação devida do Contrato 2017-2019. A fatura relativa à inflação de 2019, no valor de €310.844 (valor sem IVA), foi contabilizada nesse mesmo ano, mas o valor referente a 2018, de €180 mil (valor sem IVA), foi considerado como proveito e respetivo ajustamento à IC em 2020. De salientar que até à data de elaboração deste documento a verba remanescente, no montante de €896 mil, não foi liquidada, não tendo a Lusa recebido qualquer justificação formal para tal facto.

A 10 de dezembro de 2020 o Conselho de Administração assinou uma Declaração de Compromisso, conforme proposto pela Tutela, que visou colmatar a inexistência do Contrato de Prestação de Serviço Público para o ano de 2020.

Considerando que a Declaração de Compromisso acima referida assenta nos mesmos pressupostos do contrato anterior, 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 PAO 2020 da Lusa foi aprovado em sede do Conselho de Administração em 25 de maio de 2020.

Em 30 de julho de 2020 o Despacho n.º 407/2020-SET aprovou o Relatório de Análise n.º 185/2020 da UTAM respeitante ao Plano de Atividades e Orçamento para a Lusa.

A 28 de julho o Despacho n.º 398/2020-SET estabeleceu que as empresas públicas não financeiras do SEE que não tivessem PAO para 2020 aprovado deviam apresentar uma versão atualizada da sua proposta de PAO anual, para o ano de 2020. Assim, neste sentido a Lusa elaborou uma Proposta Diferencial de PAO 2020, tendo sido a mesma aprovada em reunião de Assembleia Geral de 21 de setembro de 2020.

Importa também referir que 2020 foi fortemente marcado pela pandemia da covid-19. As circunstâncias excecionais criadas pela pandemia obrigaram a Lusa, num primeiro tempo, a criar planos de contingência para a realização do trabalho em equipas alternadas, por períodos de 15 dias. Posteriormente, com a instituição do estado de emergência, todos os trabalhadores foram colocados em regime de teletrabalho, encontrando-se, a sua maioria, ainda nessa situação.

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).

A produção editorial da Lusa, em 2020, voltou a aumentar relativamente aos anos anteriores, totalizando 276.076 conteúdos noticiosos, o que se traduz numa média diária de 754 conteúdos.

A Lusa cumpriu as obrigações de serviço público inscritas no Contrato, relativamente à produção de conteúdos texto, fotografia e vídeo. Relativamente ao áudio não foi possível cumprir os mínimos contratuais por via da pandemia covid-19, 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 2020, voltou a aumentar relativamente aos anos anteriores, totalizando 276.076 conteúdos noticiosos, como se pode ver nos quadros seguintes, o que se traduz numa média diária de 754 conteúdos.

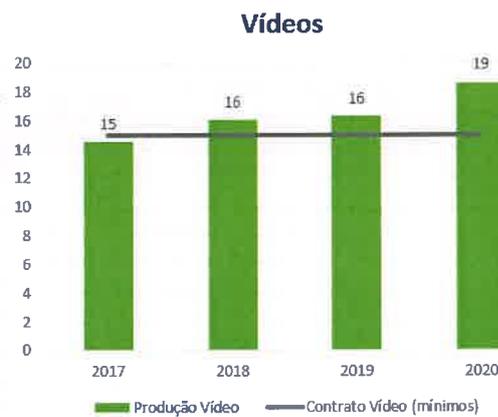
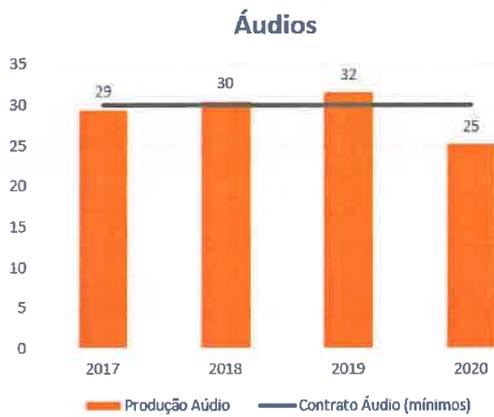
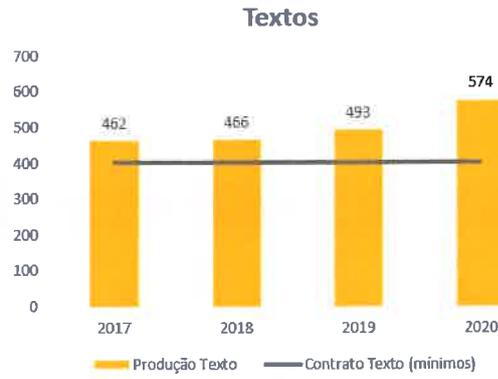
Tipo de Conteúdo	2017	2018	2019	2020
Foto	48 876	51 612	49 727	47 818
Áudio	10 748	11 132	11 552	9 226
Misto	1 629	2 063	1 817	2 009
Texto (Todos os Géneros)	168 524	170 105	179 851	210 209
Vídeo	5 314	5 858	5 945	6 814
<b>Total</b>	<b>235 091</b>	<b>240 770</b>	<b>248 892</b>	<b>276 076</b>

Tipo de Conteúdo	Média Diária				Contrato Serviço Público*
	2017	2018	2019	2020	2017/2019
Foto	134	141	136	131	100 a 150
Áudio	29	30	32	25	30 a 45
Misto	4	6	5	5	0
Texto (Todos os Géneros)	462	466	493	574	400 a 500
Vídeo	15	16	16	19	15 a 30
	<b>644</b>	<b>659</b>	<b>682</b>	<b>754</b>	-

\* A Declaração de Compromisso 2020 tem as mesmas obrigações do Contrato 2017/2019

### Média Diária de Produção

Relativamente à prestação do Serviço Público a Lusa ultrapassou os mínimos exigidos para a produção de conteúdos texto, fotografia e vídeo. Importa referir que 2020 foi um ano atípico em termos de funcionamento da Agência, o número de eventos públicos diminuiu significativamente (em particular as conferências de imprensa), muitos deles passaram a ocorrer sob a forma de *webinar* ou videoconferência, o que inviabiliza a captação em áudio com qualidade, tendo a produção de conteúdos áudio ficado ligeiramente aquém dos objetivos que lhe foram atribuídos no Contrato de Prestação de Serviço Noticioso e Informativo de Interesse Público, celebrado com o Estado.



### 3. CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS NOTICIOSOS

O Contrato 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”.

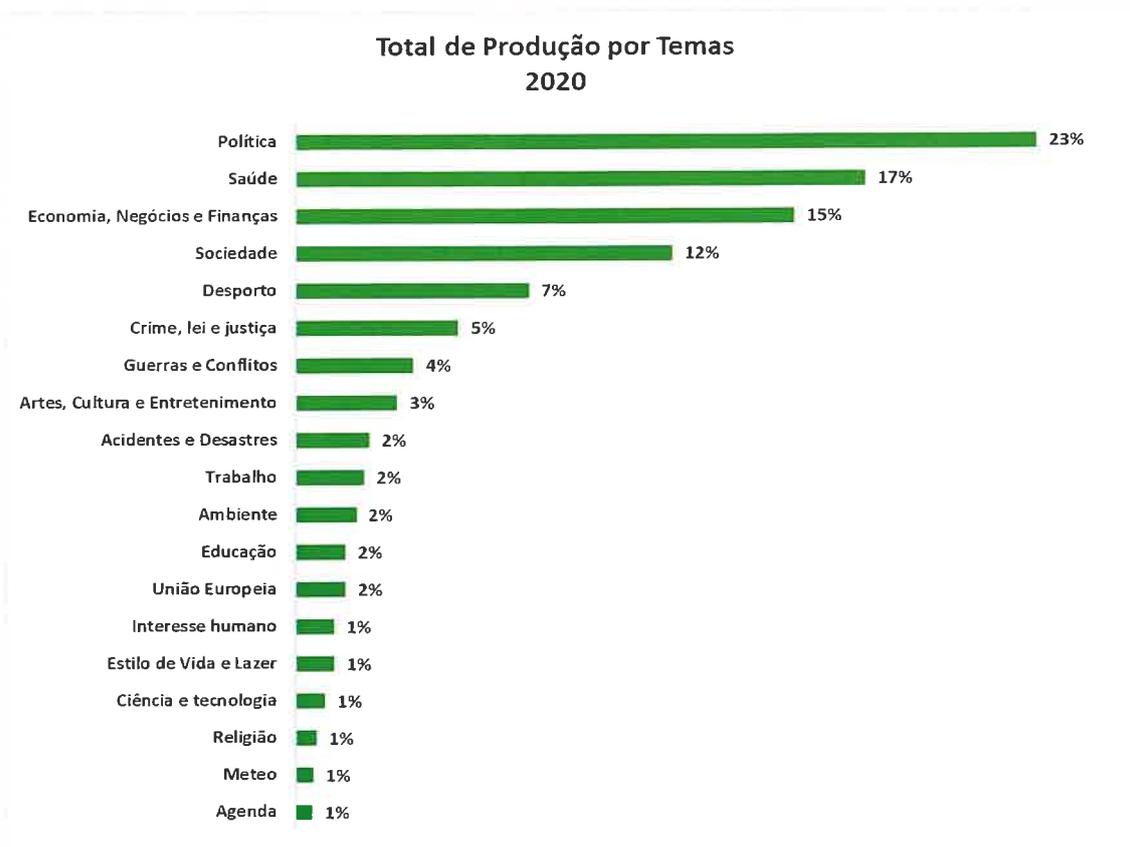
A variedade das temáticas abordadas na produção de notícias em todos os formatos (texto, foto, áudio e vídeo) é refletida na classificação dos conteúdos feita de acordo com a matriz internacional do IPTC – Internacional Press Telecommunications Council, conforme se evidencia no quadro que a seguir se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

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

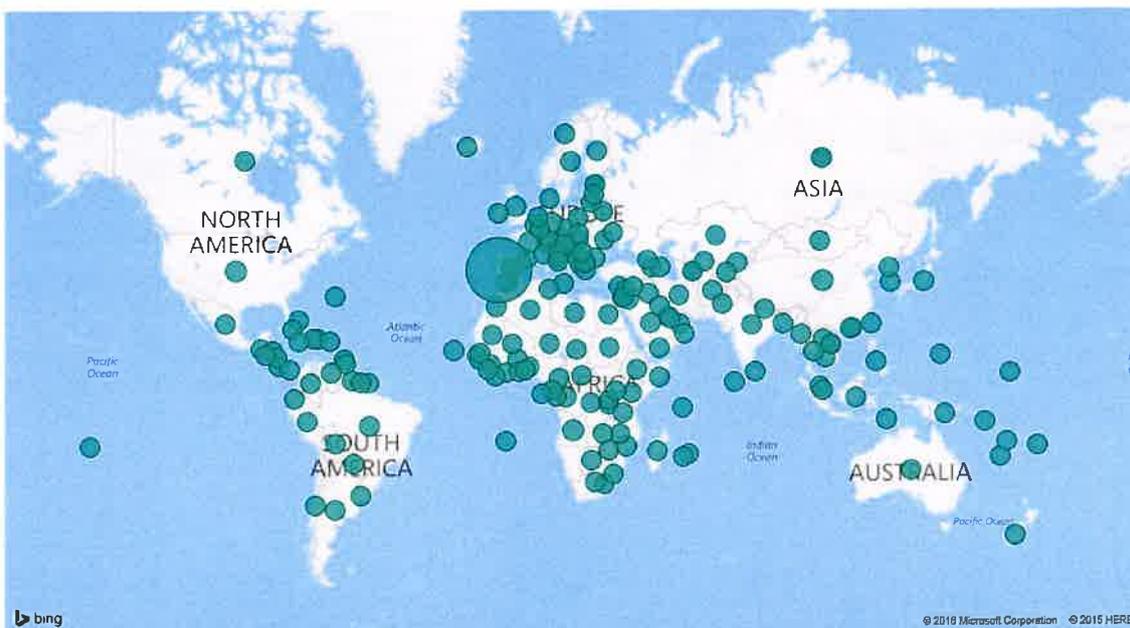
Temas	Foto	Áudio	Story	Texto	Vídeo	Total	%
Acidentes e Desastres	1 296	372	73	11 748	403	13 892	2%
Agenda	341	2	0	2 794	4	3 141	1%
Ambiente	1 235	436	79	9 398	311	11 459	2%
Artes, Cultura e Entretenimento	3 836	631	297	13 994	392	19 150	3%
Ciência e tecnologia	394	160	10	4 894	112	5 570	1%
Crime, lei e justiça	2 422	756	30	26 783	607	30 598	5%
Desporto	12 545	803	355	29 448	747	43 898	7%
Economia, Negócios e Finanças	7 644	3 589	186	79 908	2 428	93 755	15%
Educação	1 125	441	26	7 619	200	9 411	2%
Estilo de Vida e Lazer	567	307	41	6 142	142	7 199	1%
Guerras e Conflitos	1 700	585	28	19 008	937	22 258	4%
Interesse humano	539	203	70	6 222	230	7 264	1%
Meteo	371	85	89	2 780	96	3 421	1%
Política	24 597	5 920	236	105 494	3 080	139 327	23%
Religião	776	124	109	2 864	159	4 032	1%
Saúde	14 165	4 290	323	85 623	2 732	107 133	17%
Sociedade	5 555	2 794	177	60 609	1 723	70 858	12%
Trabalho	2 015	534	12	10 123	241	12 925	2%
União Europeia	380	445	0	8 214	337	9 376	2%
<b>Total</b>	<b>81 503</b>	<b>22 477</b>	<b>2 141</b>	<b>493 665</b>	<b>14 881</b>	<b>614 667</b>	

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

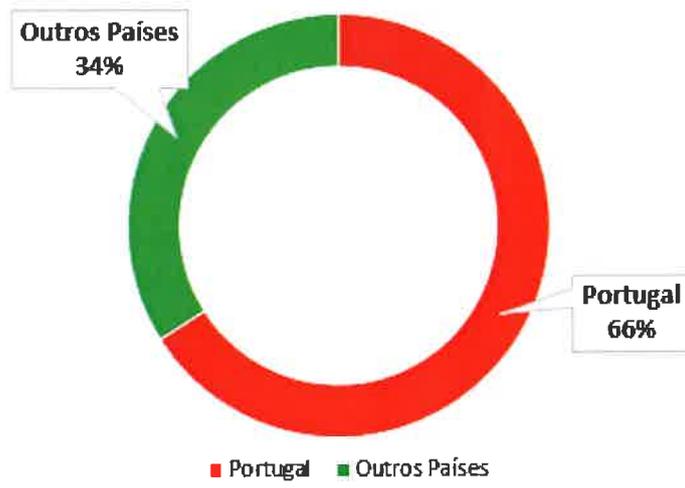
Como se pode verificar, no conjunto dos conteúdos distribuídos pela Lusa destacam-se os textos que abordam temas de Política, nacional e internacional (23%), Saúde (17%), Economia, Negócios e Finanças (15%), Sociedade (12%) e Desporto (7%). Em conjunto, representam 74% dos textos noticiosos. Com estas percentagens mantém-se a estabilidade do fio noticioso.



Em 2020, a Lusa cobriu 201 Países, distribuídos pelos 5 Continentes, como se pode ver no Mapa seguinte, sendo que dos conteúdos produzidos 66% são relativos a Portugal e 34% a outros países.



Na análise da produção noticiosa sobre outros países, que não Portugal, é fácil perceber o esforço da Agência para seguir o dia a dia dos países, territórios e comunidades de língua portuguesa, além, claro está, do acompanhamento obrigatório dos principais parceiros políticos e económicos de Portugal e dos principais protagonistas da política internacional.



## 4. DISTRIBUIÇÃO DE SERVIÇOS NOTICIOSOS

O Contrato de Prestação de Serviço de Interesse Público 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 da Região Especial Administrativa 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 2020, 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.

Tal como no ano anterior, podemos constatar que a Lusa não só cumpriu os objetivos mínimos contratuais, como os superou na totalidade dos serviços de texto medidos, à exceção do serviço Áfricanet. Recordamos que, tal como já evidenciado no Relatório de Serviço Público referente ao ano de 2019, o Serviço Áfricanet, 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 – é um serviço em fim de ciclo de vida, mantendo-se ativo apenas para subscritores antigos.

Notícias distribuídas por serviço (Texto)

Serviços	2020		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)	72 384	197,8	36 500	100	35 884	97,8%
Rádios portuguesas de âmbito regional e local (Serviço Rádios Locais)	69 592	190,1	29 200	80	40 392	137,7%
Órgãos de comum. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Comunidades)	67 943	185,6	36 500	100	31 443	85,6%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Áfricanet)	11 272	30,8	36 500	100	-25 228	-69,2%
Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro (Serviço Comunidades)	67 943	185,6	36 500	100	31 443	85,6%
Órgãos de poder local e outros clientes institucionais (Serviço Atualidade)	70 092	191,5	36 500	100	33 592	91,5%
Agências de Notícias Estrangeiras (Serviço Agências Estrangeiras)	12 344	33,7	3 650	10	8 694	237,3%

De forma a termos uma mesma base de comparação, 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.

Notícias distribuídas por serviço (Foto)

Serviços	2020		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)	44 028	120,3	3 650	10	40 378	1103%
Órgãos de comum. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Fotos Lusa)	44 028	120,3	1 825	5	42 203	2306%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Fotos Lusa)	44 028	120,3	1 825	5	42 203	2306%
Agências de Notícias Estrangeiras (Serviço Fotos Lusa)	44 028	120,3	1 825	5	42 203	2306%

Notícias distribuídas por serviço (Áudio)

Serviços	2020		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)	9 186	25,1	1 825	5	7 361	401,97%
Órgãos de comum. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Lusa Audio)	9 186	25,1	1 825	5	7 361	401,97%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Lusa Audio)	9 186	25,1	1 825	5	7 361	401,97%

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 Vídeo + Lusa TV)	7 282	19,9	1 825	5	5 457	297,92%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Lusa Vídeo + Lusa TV)	7 282	19,9	1 825	5	5 457	297,92%

Nota: Serviço Lusa Vídeo + Lusa TV

Conforme se pode concluir pelos dados recolhidos e 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.



## 5. OUTRAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Em cumprimento das disposições contratuais do Contrato 2017-2019, bem como a Declaração de compromisso 2020, a Lusa manteve operacional, em 2020, 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 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.

A pandemia da covid-19, que marcou a atividade em todo o país, refletiu-se também na Lusa, em termos editoriais, de organização de trabalho e, obviamente, de serviço público. Nesse sentido, todas as notícias produzidas relativas à pandemia foram abertas no site da Lusa, sendo assim, de acesso livre e gratuito. A Lusa entendeu que, desta forma, não só cumpria a sua obrigação de serviço público, como de combate à desinformação, particularmente sensível neste tema.

Em 2020, a Lusa manteve também a sua aposta no combate à desinformação, com um acompanhamento noticioso sistemático do tema através do seu site de “Combate às fake news” ([www.combatefakenews.lusa.pt](http://www.combatefakenews.lusa.pt)) e o envolvimento no âmbito de um projeto de cooperação com outras entidades, nomeadamente o INESC (IST), designado “Contrafake”. De referir que o serviço Especial Fake News, que se encontra no site da Lusa totalmente disponível aos utilizadores, tem uma produção de cerca de 1.100 conteúdos de texto, desde janeiro 2019.



A Lusa entende também que do ponto de vista do serviço público prestou uma atividade regular no capítulo da formação, apesar da pandemia. A realização deste tipo de ações teve mesmo um grande impacto devido à sua realização por via digital, possibilitando um maior número e diversificação dos assistentes. Destacamos, em especial, uma formação de jornalistas guineenses sobre o combate à desinformação, bem como uma outra de jornalistas portugueses (da agência e de múltiplos órgãos de comunicação social portugueses) relativa às questões da União Europeia, realizada no último trimestre de 2020, na previsão da realização da presidência portuguesa do Conselho da UE.

Além do mais, em virtude de um protocolo específico com o Ministério dos Negócios Estrangeiros, as notícias relativas àquela presidência estão também disponíveis no site da Lusa, de forma aberta e gratuita, em língua portuguesa e inglesa.

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 2020 com 16.211.387 registos, dos quais 8.152.762 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.”

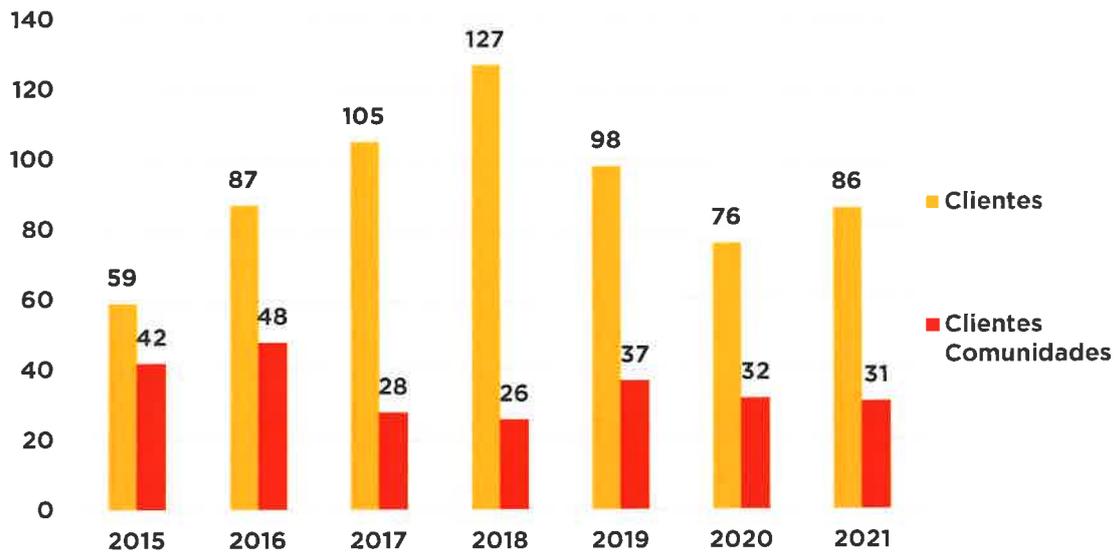
O inquérito aos clientes destinatários do serviço público utilizou a grelha de avaliação já usada a partir de 2018, e que introduziu então alterações, nomeadamente a atualização das questões, a obtenção de feedback mais elaborado, em especial nas questões avaliadas negativamente e ainda nas questões que visam o futuro dos produtos e serviços da Agência. De igual forma, desde 2018, que a 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 de igual forma.

A Lusa apresentou o Inquérito de Satisfação sobre os seus serviços aos 671 destinatários do serviço público, segmentados por 491 Clientes Pagantes e 180 Clientes das Comunidades. Como habitualmente, o Inquérito e respetiva grelha de avaliação foi disponibilizado através de uma plataforma automatizada de Inquéritos, disponível em <https://www.surveymonkey.com/>, no dia 5 de abril de 2021, tendo sido encerrado dia 15 de abril de 2021. 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 117 subscritores, correspondendo a uma taxa de resposta 17,4% face a 16,07% do ano anterior, por via de um acréscimo de 9 respostas face ao ano anterior. Os Clientes pagantes registaram um acréscimo de 10 respostas, e os Clientes Comunidades registaram um decréscimo de uma resposta.

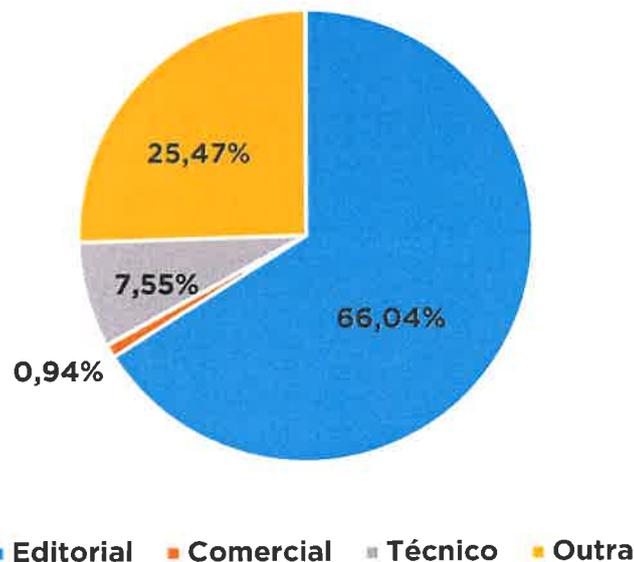
Importa referir que, tal como no ano anterior, Portugal e o mundo se encontram em contexto pandémico, com medidas restritivas de mobilidade, de acesso a ferramentas de trabalho. A natureza do momento em que vivemos, marcado pelo cansaço pandémico, também não facilita as respostas, relevando para segundo plano este tipo de questionários, por não terem carácter urgente para quem os recebe. Ainda assim, e como habitualmente, desde o lançamento do questionário de inquérito até à sua conclusão, foram efetuadas duas insistências num dos coletores (plataforma SurveyMonkey) e uma outra insistência noutra coletor (email Lusa).

Evolução das Respostas (2015 – 2020)



Relativamente ao universo de respondentes a este inquérito, 106 optaram por identificar as funções que desempenham nas organizações a que pertencem, contra 97 informações recolhidas no ano passado. Tal como em anos anteriores, não se registam grandes alterações na distribuição dos respondentes quanto às suas funções, uma vez que a grande maioria pertence a áreas editoriais.

Funções desempenhadas na Organização a que pertence



Relativamente à análise dos resultados do Inquérito, registou-se um total de 2.564 respostas, face a 2.507 respostas do ano anterior.

Para as questões relacionadas com as questões editoriais, registaram-se um total de 1.567, face a 1.553 respostas do ano anterior, o que podemos considerar uma



variação sem significado. Em detalhe, as seguintes questões foram respondidas com BOM ou EXCELENTE:

- “Como avalia os seguintes aspetos relacionados com a prestação de serviços noticiosos da Agência Lusa?”: 82,10% (face a 84,95% do ano anterior)
- “Como avalia a qualidade dos formatos em que a LUSA entrega os seus serviços?”: 60,00% (face a 68,81% de 2020)
- “Como classifica o seu grau de satisfação com o Serviço Noticioso da LUSA, no plano editorial?”: 89,02% (face a 89,38% 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	1,74%	2	14,78%	17	69,57%	80	13,91%	16	115
Facilidade de pesquisa e seleção dos conteúdos	7,76%	9	19,83%	23	55,17%	64	17,24%	20	116
Facilidade de transferência (downloads) dos conteúdos	0,88%	1	12,39%	14	57,52%	65	29,20%	33	113
Estabilidade na distribuição de notícias	2,63%	3	11,40%	13	62,28%	71	23,68%	27	114
									458

❖ **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	
Texto	0,00%	0	4,42%	5	56,64%	64	37,17%	42	1,77%	2	113
Fotografia	0,90%	1	4,50%	5	35,14%	39	21,62%	24	37,84%	42	111
Vídeo	0,95%	1	7,62%	8	29,52%	31	12,38%	13	49,52%	52	105
Áudio	0,94%	1	5,66%	6	30,19%	32	15,09%	16	48,11%	51	106
											435

❖ **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	0,00%	0	6,14%	7	64,91%	74	28,95%	33	114
Rapidez na resposta aos acontecimentos	1,79%	2	14,29%	16	51,79%	58	32,14%	36	112
Variedade de temas	0,89%	1	12,50%	14	63,39%	71	23,21%	26	112
Rigor / Factualidade	0,00%	0	6,19%	7	56,64%	64	37,17%	42	113
Isonomia no tratamento dos factos	0,90%	1	5,41%	6	60,36%	67	33,33%	37	111
Adequação do serviço noticioso às suas necessidades ou às da sua empresa	3,57%	4	14,29%	16	60,71%	68	21,43%	24	112
									674



Nas questões relacionadas com a prestação de serviços das áreas Técnica e Comercial & Marketing, registaram-se um total de 997 respostas, face a 954 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?”: 55,96% (face a 66,90% no ano anterior)
- “Como classifica o seu grau de satisfação nos contactos com os Serviços Comerciais e de Marketing da Lusa?”: 65,40% (face a 66,48% no ano anterior)

Importa referir que, da totalidade das respostas, 39,62% dos respondentes não sabe e/ou não usa os serviços técnicos e/ou serviços comerciais e de marketing da Agência Lusa. Face aos anos anteriores, registamos um decréscimo sustentado dessas respostas: 58,91% em 2020, e 64,17% em 2019 dos respondentes 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	0,89%	1	3,57%	4	21,43%	24	33,93%	38	40,18%	45	112
Tempo de resposta	0,89%	1	2,68%	3	18,75%	21	37,50%	42	40,18%	45	112
Clareza e utilidade das informações prestadas	0,00%	0	2,73%	3	20,00%	22	36,36%	40	40,91%	45	110
Resposta a pedidos de informação	0,90%	1	2,70%	3	19,82%	22	36,04%	40	40,54%	45	111
Resolução de problemas	0,00%	0	2,70%	3	20,72%	23	36,04%	40	40,54%	45	111
											445

❖ **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	1,77%	2	0,88%	1	29,20%	33	42,48%	48	25,66%	29	113
Tempo de resposta	1,82%	2	0,91%	1	32,73%	36	39,09%	43	25,45%	28	110
Clareza e utilidade das informações prestadas	0,91%	1	2,73%	3	27,27%	30	43,64%	48	25,45%	28	110
Resposta a pedidos de informação ou subscrições de serviços	0,00%	0	2,73%	3	26,36%	29	39,09%	43	31,82%	35	110
Comunicação de novos serviços e produtos relevantes para a sua atividade	0,92%	1	6,42%	7	21,10%	23	25,69%	28	45,87%	50	109
											552

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).

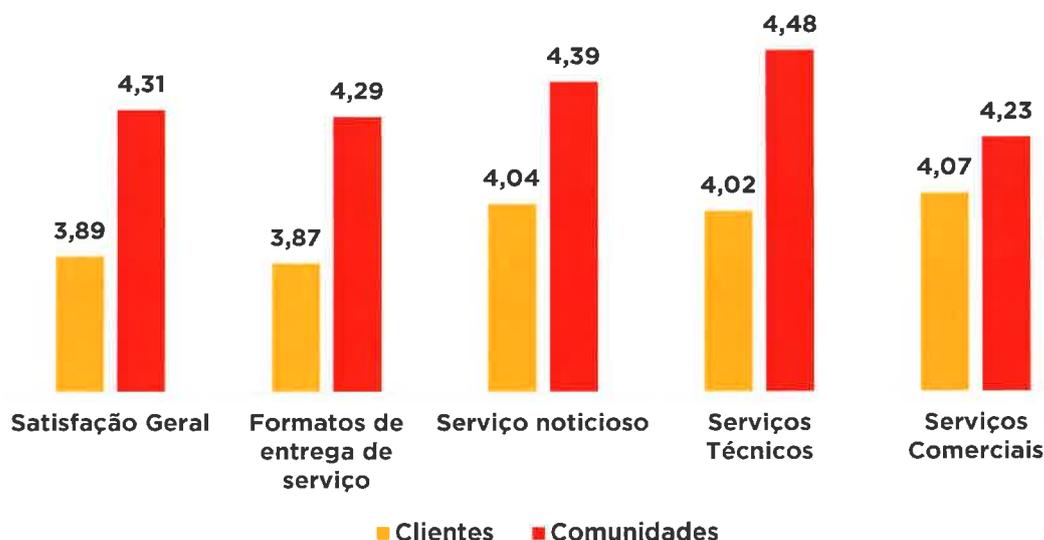


Satisfação com os serviços da Lusa

	Satisfação Geral	Formatos de entrega de serviço	Serviço noticioso	Serviços Técnicos	Serviços Comerciais	Média
Cientes	3,89	3,87	4,04	4,02	4,07	3,98
Comunidades	4,31	4,29	4,39	4,48	4,23	4,34

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 e os Clientes das Comunidades, sendo estes últimos sempre mais favorecedores nas avaliações. Face ao ano passado, e numa escala de 1 a 5, os Clientes Pagantes registaram um decréscimo, registando uma média geral de satisfação com os serviços Lusa de 3,98 (face a 4,11 pontos em 2020). Os Clientes das Comunidades registam uma média de 4,34 (registando uma ligeira subida face ao ano anterior, que registou 4,29 pontos).



**RESUMO:**

Este ano o Inquérito de Satisfação aos Clientes ficou marcado pela inflexão positiva no número de respostas dos Clientes Pagantes, contrariando a tendência decrescente que marcava desde 2018. Infelizmente, essa tendência manteve-se para os Clientes comunidades.

Um refrescamento das mensagens aos Clientes, no convite ao Inquérito, assim como as insistências regulares, que permitem ter picos de respostas imediatamente posteriores, permitem-nos concluir que (i) o prazo de resposta não tem que ser necessariamente longo, mas (ii) os Clientes devem ser avisados do inquérito para que possamos obter taxas de respostas aceitáveis.

Consideramos que, dadas as externalidades e a taxa de respostas (acima de 15%), e perante os dados expostos, é necessário que a Lusa continue a utilizar a metodologia

do Inquérito de Satisfação a Clientes, e a nela investir, para nos permitir 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 interna e posterior apresentação junto das equipas, para que medidas de correção e mitigação tenham lugar.


## 7. DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO

O Contrato prevê, tal como a Declaração de Compromisso, 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 2020, a Lusa cumpriu os objetivos de serviço público que lhe foram atribuídos pelo contrato com o Estado, relativamente à produção de conteúdos texto, fotografia e vídeo. Relativamente ao áudio não foi possível cumprir os mínimos contratuais por via da pandemia covid-19. O número de eventos públicos diminuiu significativamente, muitos deles passaram a ocorrer sob a forma de webinar ou videoconferência, o que inviabiliza a captação em áudio com qualidade.

### 2. Disponibilidade

A disponibilidade efetiva dos serviços em 2020 foi de 99,87% 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	583	45,8%
Foto	135	34,9%
Áudio	28	-5,3%
Vídeo	19	28,9%
Misto	5	n.a.
<b>Total</b>	<b>771</b>	<b>41,5%</b>

2.º Semestre	N.º notícias (média/dia)	Desvio face ao mínimo contratual
Texto	566	41,4%
Foto	126	26,4%
Áudio	22	-26,5%
Vídeo	18	19,3%
Misto	6	n.a.
<b>Total</b>	<b>738</b>	<b>35,4%</b>

Total (Ano)	N.º notícias (média/dia)	Desvio face ao mínimo contratual
Texto	574	43,6%
Foto	131	30,7%
Áudio	25	-16,0%
Vídeo	19	24,1%
Misto	5	n.a.
<b>Total</b>	<b>754</b>	<b>38,4%</b>

n.a. não aplicável

Para efeitos de cálculo semestral e de médias/dia consideraram-se 182 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 99,87%

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

A Lusa apurou em 2020 um custo do serviço público no valor de €12.904.742, calculado com base no Anexo I ao Contrato.

No Orçamento do Estado para 2020 foi atribuído à Lusa o valor de Indemnização Compensatória (IC) de €15.838.364 (incluindo o IVA à taxa legal em vigor), a que corresponde o valor de €12.876.719, sem IVA.

Em 21 de fevereiro de 2020 a RCM n.º 8-A/2020 aprovou a Indemnização Compensatória (IC) a atribuir à Lusa, em 2020, pelo cumprimento das obrigações do serviço noticioso e informativo de interesse público, no valor de €12.876.719 (valor sem IVA).

Para além da indemnização compensatória estabelecida, a Lei n.º 2/2020, de 31 de março, Lei do Orçamento do Estado, autorizou, no n.º 97 do Anexo I – Mapa de alterações e transferências orçamentais a que se refere o artigo 7.º da mesma lei, a transferência de €1,5 milhões para a Lusa para satisfação de necessidades urgentes relacionadas com a prestação de serviço noticioso e informativo. Nesse sentido, a Lusa recebeu €604 mil, em janeiro de 2021, referente à inflação devida do Contrato 2017-2019. A fatura relativa à inflação de 2019, no valor de €310.844 (valor sem IVA), foi contabilizada nesse mesmo ano, mas o valor referente a 2018, de €180 mil (valor sem IVA), foi considerado como proveito e respetivo ajustamento à IC em 2020.

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 deverá "(...) transitar como crédito do Estado, a regularizar no final do Contrato ou no âmbito da respetiva renovação".

O ajustamento da IC, em 2020, resulta de factos não recorrentes, designadamente a correção do custo do serviço público de 2017/2019 no âmbito da auditoria da IGF (correção do valor dos custos com pré-reformas), originando assim uma devolução de €263 mil, e do recebimento, em janeiro de 2021, do valor da inflação de 2018, no montante de €180 mil (sem IVA), referente ao contrato 2017/2019, que irá ser objeto de devolução uma vez que em 2018 já tinha havido lugar a devolução de IC.

Em sentido inverso, em 2020 verificou-se, pela primeira vez, que o custo do serviço público, líquido dos proveitos associados, é superior à indemnização compensatória do ano, em €28.024.

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		
<b>Prestações de serviços</b>		
Indemnização Compensatória (1)		12 876 719
Receitas próprias (2)		3 781 489
<b>Custos (*)</b>		
Regra A (3)	100%	7 248 365
Regra B (4)	63%	5 569 987
Regra B (5)	37%	3 271 262
<b>Investimento (6)</b>		<b>596 618</b>
<b>Dedução de proveitos (7) = (2)-(5)</b>		<b>510 227</b>
<b>Custo do serviço público (8) = (3)+(4)+(6)-(7)</b>		<b>12 904 742</b>
<b>Ajustamento à IC (9) = (1)-(8)</b>		<b>-28 024</b>
<b>Efeitos de anos anteriores:</b>		<b>443 648</b>
Correção pré-reformas 2017-2019 (**)		263 373
Inflação de 2018 (***)		180 275
<b>Ajustamento à IC com efeitos de anos anteriores</b>		<b>415 624</b>

(\*) - Não inclui os gastos com depreciações e amortizações.

(\*\*) - No âmbito da auditoria da IGF.

(\*\*\*) - Registada em 2020 e recebida em janeiro de 2021.

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).

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

A percentagem a considerar em 2020 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 2020, o resultado da aplicação da Regra A é o seguinte:

		(euros)	
Regra A - Centros de Custo	Gastos s/amort.	100%	
Editoria Lusofonia e África	439 981	439 981	
Editoria Mundo	624 154	624 154	
Editoria País	316 202	316 202	
Audiovisual e Multimedia (sem fotografia)	526 123	526 123	
Rede Nacional	2 843 415	2 843 415	
Delegações Europa	335 217	335 217	
Correspondentes Europa	(i)	(i)	
Delegações África Lusófona	550 063	550 063	
Correspondentes África Lusófona	(i)	(i)	
Sucursal Macau	292 098	292 098	
Delegações Ásia	219 825	219 825	
Rede/Correspondentes Internacionais/resto do Mundo	264 514	264 514	
Piquetes	428 992	428 992	
Custos com distribuição do Serviço de Interesse Público	0	0	
Arquivo (Texto e Imagem)	102 546	102 546	
Pré-reformas (ii)	305 235	305 235	
<b>TOTAL</b>	<b>7 248 365</b>	<b>7 248 365</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 2022, registado em provisões.

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



Regra B - Centros de Custo	Gastos s/amort.	63%
Editoria Economia	662 123	417 138
Editoria Política	471 024	296 745
Editoria Sociedade	722 754	455 335
Editoria Cultura	288 990	182 064
Editoria Desporto	912 382	574 801
Editoria Agenda	480 123	302 478
Editoria Fotografia	662 802	417 565
Lusa TV/Rádio	128 609	81 024
DI - Direção	538 863	339 484
Eleições	0	0
Grandes eventos desportivos	3 379	2 129
Organizações Internacionais	139 753	88 044
Órgãos Sociais	174 470	109 916
Apoio ao Conselho de Administração	54 344	34 237
DI - Comuns e Secretaria da Redação	375 801	236 754
Projeto Iberian / Estado da União	4 138	2 607
DI - Presidência Portuguesa da União Europeia (PPUE)	22 656	14 273
Direção Comercial e de Marketing	565 560	356 303
Direção de Áreas de Suporte (*)	964 399	607 572
Outros Custos e Proveitos Comuns	1 423 905	897 060
Delegação/Sucursal no Brasil	0	0
Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão	64 848	40 854
Direção de Inovação e Novos Projetos (**)	176 292	111 064
Lusa Corporate TV	1 094	690
Conferências	2 937	1 850
<b>TOTAL</b>	<b>8 841 249</b>	<b>5 569 987</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 com a missão de 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	N.º de serviços	Ponderação
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	265	17%
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	148	9%
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	488	31%
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	86	5%
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	45	3%
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	440	28%
vii. Agências de notícias internacionais	126	8%
<b>TOTAL</b>	<b>1 598</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 31/12/2020.



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 2020, foi no montante de € 596.618. 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 2020, os 37% não considerados na Regra B.

(euros)

RECEITAS PRÓPRIAS POR ÁREAS DE NEGÓCIO	2020	Dedução de Proveitos (13,49%)
Grandes Órgãos de Comunicação Social	1 930 783	260 516
Pequenos Órgãos de Comunicação Social	323 232	43 613
Empresas	381 895	51 528
Institucionais	566 978	76 501
Outros	2 193	296
Mercado Externo	576 408	77 773
<b>Total (1)</b>	<b>3 781 489</b>	<b>510 227</b>
<b>Custos não associados ao serviço público - Regra B (37%) (2)</b>	<b>3 271 262</b>	
<b>Proveitos associados à prestação do serviço público (3) = (1)-(2)</b>	<b>510 227</b>	
<b>Peso no total das receitas próprias (4) = (3)/(1)</b>	<b>13,5%</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 2020.

(euros)

Destinatários do serviço público	Regra A	Regra B	Proveitos	Investimento	Total
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	176 899	923 684	-21 806	0	1 078 777
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	176 899	515 869	-21 806	0	670 962
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	337 532	1 700 972	-25 924	0	2 012 580
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	337 532	299 761	-25 924	0	611 370
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	337 532	156 852	-25 924	0	468 460
vi. Órgãos de poder local e outros clientes Institucionais	442 933	1 533 663	-76 501	0	1 900 096
vii. Agências de notícias internacionais	0	439 185	0	0	439 185
<b>Total (1)</b>	<b>1 809 329</b>	<b>5 569 987</b>	<b>-197 887</b>	<b>0</b>	<b>7 181 429</b>
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	2 843 415	0	0	0	2 843 415
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	993 320	0	0	0	993 320
iii. Correspondente em Bruxelas	193 733	0	0	0	193 733
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	474 663	0	0	0	474 663
<b>Total (2)</b>	<b>4 505 132</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4 505 132</b>
<b>Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)</b>	<b>526 123</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>526 123</b>
Arquivo de Texto	102 546	0	0	0	102 546
Arquivo de Imagem	0	0	0	0	0
<b>Total (4)</b>	<b>102 546</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>102 546</b>
Encargos financeiros com pré-reformas (Anexo I - E) (5)	305 235	0	0	0	305 235
Proveitos associados à prestação do serviço público (Anexo I - G) (6) (*)	0	0	-312 340	0	-312 340
Investimento (Anexo I - D) (7)	0	0	0	596 618	596 618
<b>Total (1+2+3+4+5+6+7)</b>	<b>7 248 365</b>	<b>5 569 987</b>	<b>-510 227</b>	<b>596 618</b>	<b>12 904 742</b>
<b>Custo do Serviço Público para 2020</b>					<b>12 904 742</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”.

O PAO 2020 da Lusa foi aprovado em sede do Conselho de Administração em 25 de maio de 2020.

Em 30 de julho de 2020 o Despacho n.º 407/2020-SET aprovou o Relatório de Análise n.º 185/2020 da UTAM respeitante ao Plano de Atividades e Orçamento para a Lusa.

A 28 de julho o Despacho n.º 398/2020-SE estabeleceu que as empresas públicas não financeiras do SEE que não tivessem PAO para 2020 aprovado deviam apresentar uma versão atualizada da sua proposta de PAO anual, para o ano de 2020. Assim, neste sentido a Lusa elaborou uma Proposta Diferencial de PAO 2020, aprovada em reunião de Assembleia Geral de 21 de setembro de 2020, tendo sido este o documento considerado no presente relatório.

O desvio global apurado, €926.217 abaixo do orçamentado, encontra-se evidenciado nos quadros abaixo e justifica-se principalmente por:

- a) Diminuição de €117.891 nos custos diretamente afetos às obrigações do serviço público (Regra A) que resulta, fundamentalmente, da diminuição dos custos com deslocações, estadas e transportes e da saída de um trabalhador da delegação de Bruxelas, que ainda não foi substituído;
- b) Decréscimo de €376.910 nos custos que contribuem para a prestação do serviço público, mas não totalmente afetos à sua realização (Regra B), decorrente, sobretudo, da estimativa de imparidades de clientes por via do contexto atual, das diminuições nos gastos com deslocações, estadas e transportes e energia e fluidos, baixas por doença, e adiamento de alguns projetos da Direção Comercial e Marketing como resultado das restrições causadas pela pandemia;
- c) O investimento realizado ter ficado €26.539 aquém do previsto.
- d) Acréscimo de €404.877 dos proveitos associados à prestação do serviço público. No PAO 2020 Diferencial estava estimada uma diminuição das outras prestações de serviço, por via de possíveis efeitos da pandemia covid-19, que não se verificou.

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 2020, e a respetiva variação face PAO 2020 Diferencial:

(euros)

Destinatários do serviço público	Orçamento 2020 Diferencial	Execução 2020	Dif.	Δ%
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	1 179 109	1 078 777	-100 332	-8,5%
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	743 697	670 962	-72 736	-9,8%
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	2 174 925	2 012 580	-162 344	-7,5%
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	678 897	611 370	-67 527	-9,9%
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	526 317	468 460	-57 857	-11,0%
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	2 114 364	1 900 096	-214 268	-10,1%
vii. Agências de notícias internacionais	468 904	439 185	-29 719	-6,3%
<b>Total (1)</b>	<b>7 886 212</b>	<b>7 181 429</b>	<b>-704 783</b>	<b>-8,9%</b>
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	2 827 857	2 843 415	15 559	0,6%
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	1 014 625	993 320	-21 305	-2,1%
iii. Correspondente em Bruxelas	261 821	193 733	-68 088	-26,0%
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	483 453	474 663	-8 790	-1,8%
<b>Total (2)</b>	<b>4 587 756</b>	<b>4 505 132</b>	<b>-82 624</b>	<b>-1,8%</b>
<b>Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)</b>	<b>460 640</b>	<b>526 123</b>	<b>65 483</b>	<b>14,2%</b>
Arquivo de Texto	38 834	102 546	63 711	164,1%
Arquivo de Imagem	37	0	-37	-100,0%
<b>Total (4)</b>	<b>38 872</b>	<b>102 546</b>	<b>63 674</b>	<b>163,8%</b>
Encargos financeiros com pré-reformas (Anexo I - E) (5)	302 117	305 235	3 118	1,0%
Proveitos associados à prestação do serviço público (Anexo I - G) (6) (*)	-67 794	-312 340	-244 546	360,7%
Investimento (Anexo I - D) (7)	623 156	596 618	-26 539	-4,3%
<b>Custo do Serviço Público (1+2+3+4+5+6+7)</b>	<b>13 830 959</b>	<b>12 904 742</b>	<b>-926 217</b>	<b>-6,7%</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 2020 Diferencial, 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	197 316	986 188	-4 395	0	1 179 109
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	197 316	550 776	-4 395	0	743 697
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	364 386	1 816 074	-5 535	0	2 174 925
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	364 386	320 046	-5 535	0	678 897
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	364 386	167 466	-5 535	0	526 317
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	489 081	1 637 444	-12 160	0	2 114 364
vii. Agências de notícias internacionais	0	468 904	0	0	468 904
<b>Total (1)</b>	<b>1 976 871</b>	<b>5 946 897</b>	<b>-37 556</b>	<b>0</b>	<b>7 886 212</b>
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	2 827 857	0	0	0	2 827 857
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	1 014 625	0	0	0	1 014 625
iii. Correspondente em Bruxelas	261 821	0	0	0	261 821
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	483 453	0	0	0	483 453
<b>Total (2)</b>	<b>4 587 756</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4 587 756</b>
<b>Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)</b>	<b>460 640</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>460 640</b>
Arquivo de Texto	38 834	0	0	0	38 834
Arquivo de Imagem	37	0	0	0	37
<b>Total (4)</b>	<b>38 872</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>38 872</b>
Encargos financeiros com pré-reformas (Anexo I - E) (5)	302 117	0	0	0	302 117
Proveitos associados à prestação do serviço público (Anexo I - G) (6) (*)	0	0	-67 794	0	-67 794
Investimento (Anexo I - D) (7)	0	0	0	623 156	623 156
<b>Total (1+2+3+4+5+6+7)</b>	<b>7 366 256</b>	<b>5 946 897</b>	<b>-105 350</b>	<b>623 156</b>	<b>13 830 959</b>
<b>Custo do Serviço Público para 2020</b>					<b>13 830 959</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)

Importa referir que no PAO 2020 Diferencial o valor considerado como IC foi o valor definido na RCM n.º 8/2020, de 21 de fevereiro, acrescido do valor de €1,5 milhões definido na Lei do OE2020, anteriormente referido, deduzido do IVA e da inflação de 2019, registada nesse ano. O valor do custo do serviço público, líquido de proveitos, orçamentado para 2020 era superior em €45 mil ao valor da IC estabelecida.

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]: €173.068 abaixo do estimado, 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, por via da estimativa de imparidades de clientes, das diminuições nos gastos com deslocações, estadas e transportes e energia e fluidos, baixas por doença, e adiamento de alguns projetos da Direção Comercial e Marketing como resultado das restrições causadas pela pandemia, conforme anteriormente referido;
- 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.]: €287.729 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;
- c) **Nos órgãos do poder local e outros clientes institucionais, nomeadamente organismos da Administração Central e Regional do Estado e universidades** [idem, ponto vi.]: €214.268 abaixo do previsto, resultante, sobretudo, dos custos não totalmente afetos à prestação do serviço público (Regra B);
- d) **Na rede de correspondentes**: uma diminuição de €82.624 face ao orçamento, essencialmente como resultado da saída de um trabalhador da Delegação de Bruxelas, que ainda não foi substituído, e diminuição dos gastos nas delegações estrangeiras;
- e) **Na disponibilização na internet de um serviço noticioso de acesso livre em língua portuguesa** [audiovisual e multimédia]: um acréscimo de €65.483, 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]: €63.674 acima do estimado, consequência do reforço desta área com transferência de trabalhadores de outras editorias.

O quadro seguinte evidencia as variações dos custos e proveitos efetivos das obrigações com o serviço de interesse público em 2020, 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 2020:

Contrato de Prestação de Serviço de Interesse Público – Relatório Anual 2020

(euros)

Destinatários do serviço público	Regra A	Regra B	Proveitos	Investimento	Total
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	-20 416	-62 504	-17 412	0	-100 332
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	-20 416	-34 908	-17 412	0	-72 736
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	-26 854	-115 102	-20 389	0	-162 344
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	-26 854	-20 284	-20 389	0	-67 527
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	-26 854	-10 614	-20 389	0	-57 857
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	-46 148	-103 780	-64 340	0	-214 268
vii. Agências de notícias internacionais	0	-29 719	0	0	-29 719
<b>Total (1)</b>	<b>-167 542</b>	<b>-376 910</b>	<b>-160 331</b>	<b>0</b>	<b>-704 783</b>
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	15 559	0	0	0	15 559
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	-21 305	0	0	0	-21 305
iii. Correspondente em Bruxelas	-68 088	0	0	0	-68 088
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	-8 790	0	0	0	-8 790
<b>Total (2)</b>	<b>-82 624</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-82 624</b>
<b>Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)</b>	<b>65 483</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65 483</b>
Arquivo de Texto	63 711	0	0	0	63 711
Arquivo de Imagem	-37	0	0	0	-37
<b>Total (4)</b>	<b>63 674</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>63 674</b>
Encargos financeiros com pré-reformas (Anexo I - E) (5)	3 118	0	0	0	3 118
Proveitos associados à prestação do serviço público (Anexo I - G) (6) (*)	0	0	-244 546	0	-244 546
Investimento (Anexo I - D) (7)	0	0	0	-26 539	-26 539
<b>Total (1+2+3+4+5+6+7)</b>	<b>-117 891</b>	<b>-376 910</b>	<b>-404 877</b>	<b>-26 539</b>	<b>-926 217</b>
<b>Custo do Serviço Público para 2020</b>					<b>-926 217</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, apesar do ano atípico por via da pandemia covid-19, foram cumpridas na generalidade 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 117 subscritores (taxa de resposta de 17,4%) – registando um acréscimo de 9 respostas face ao ano anterior. Importa referir que Portugal e o mundo se encontram em contexto pandémico. A natureza do momento em que vivemos não facilita as respostas, relevando para segundo plano este tipo de questionários. De referir que o universo total de subscritores avalia, em média, muito satisfatoriamente os serviços da Lusa;
3. No Orçamento do Estado para 2020 foi atribuído à Lusa o valor de Indemnização Compensatória (IC) de €15.838.364 (incluindo o IVA à taxa legal em vigor). Em 21 de fevereiro de 2020 a RCM n.º 8-A/2020 aprovou a Indemnização Compensatória (IC) a atribuir à Lusa, em 2020, pelo cumprimento das obrigações do serviço noticioso e informativo de interesse público, no valor de €12.876.719 (valor sem IVA). Para além da indemnização compensatória estabelecida, a Lei n.º 2/2020, de 31 de março, Lei do Orçamento do Estado, autorizou, no n.º 97 do Anexo I – Mapa de alterações e transferências orçamentais a que se refere o artigo 7.º da mesma lei, a transferência de €1,5 milhões para a Lusa para satisfação de necessidades urgentes relacionadas com a prestação de serviço noticioso e informativo. Nesse sentido, a Lusa recebeu €604 mil, em janeiro de 2021, referente à inflação devida do Contrato 2017-2019, não tendo até à data de elaboração deste documento recebido qualquer justificação formal sobre a verba remanescente, no montante de €896 mil.
4. Apurou-se, em 2020, um custo do serviço público no valor de €12.904.742 o que representou uma redução de €926.217 (-6,7%), em comparação com os instrumentos previsionais de gestão de 2020;
5. A Lusa apresentou, em 2020, um Resultado Líquido positivo de €76 mil e um EBITDA de €729 mil.

Lisboa, 21 de abril de 2021

O Presidente do Conselho de Administração

NICOLAU  
FERNANDO RAMOS  
DOS SANTOS

Assinado de forma digital  
por NICOLAU FERNANDO  
RAMOS DOS SANTOS  
Dados: 2021.04.27 15:23:11  
+01'00'

(Nicolau Fernando Ramos dos Santos)

A Vice-Presidente



(Maria João Dias Pessoa de Araújo)

O Vogal



(Rogério Paulo de Saldanha Pereira Vieira)

## B. PARECER DO REVISOR OFICIAL DE CONTAS

---

**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 2020 (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 13 414 969 euros, o qual é deduzido dos proveitos gerados no âmbito do mesmo contrato, no montante de 510 227 euros, apurando-se um custo líquido de 12 904 742 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.

Tendo o Contrato terminado em 31 de dezembro de 2019, e, nos termos da RCM n.º 8-A/2020, de 21 de fevereiro, que aprovou a Indemnização Compensatória (IC) a atribuir à Lusa, em 2020, pelo cumprimento das obrigações do serviço noticioso e informativo de interesse público, no valor de 12 876 719 (valor sem IVA), o constante no n.º 97 do Anexo I – Mapa de alterações e transferências orçamentais, da Lei n.º 2/2020, de 31 de março (Lei do Orçamento do Estado), que autorizou a transferência de 1,5 milhões de euros para a Lusa, para satisfação de necessidades urgentes relacionadas com a prestação de serviço noticioso e informativo e, bem assim, a Declaração de Compromisso, de 10 de dezembro de 2020, do Conselho de Administração, conforme

---

proposta pela Tutela, para colmatar a inexistência do Contrato de Prestação de Serviço Público para o ano de 2020, foram considerados, no exercício de 2020, os pressupostos constantes do mencionado Contrato.

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;

51

- 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 2020, as quais foram objeto de certificação legal das contas em 11 de março de 2021, 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;*

*7*

- iii. *Áudio – entre 30 e 45 registos/dia;*  
iv. *Vídeo – entre 15 e 30 registos/dia.”*

A atividade desenvolvida pela Lusa em 2020 consta do quadro seguinte:

Formato	Contrato			Realizado 2020	Desvio % face ao mínimo contratado
	Mínimo	Médio	Máximo		
Texto	146 400	164 700	183 000	210 209	43,6%
Foto	36 600	45 750	54 900	47 818	30,7%
Áudio	10 980	13 725	16 470	9 226	-16,0%
Vídeo	5 490	8 235	10 980	6 814	24,1%
Conteúdos mistos	-	-	-	2 009	-
<b>Total</b>	<b>199 470</b>	<b>232 410</b>	<b>265 350</b>	<b>276 076</b>	<b>38,4%</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, com a exceção do conteúdo de áudio, por razões relativas à pandemia COVID-19 devidamente justificadas pela Lusa, 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, com a exceção do conteúdo de áudio, 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 2020	Grau de Cumprimento	Avaliação
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local				
Texto	36 600	72 384	197,8%	Cumprido integralmente
Fotografias	3 660	44 028	1203,0%	Cumprido integralmente
ii. Estações de rádio de âmbito local				
Texto	29 280	69 592	237,7%	Cumprido integralmente
Áudio	1 830	9 186	502,0%	Cumprido integralmente
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas no estrangeiro				
Texto	36 600	67 943	185,6%	Cumprido integralmente
Fotografias	1 830	44 028	2405,9%	Cumprido integralmente
Áudio	1 830	9 186	502,0%	Cumprido integralmente
Vídeo	1 830	7 282	397,9%	Cumprido integralmente
iv. Órgãos de comunicação social de língua portuguesa dos PALOP e Macau				
Texto	36 600	11 272	30,8%	Não cumprido
Fotografias	1 830	44 028	2405,9%	Cumprido integralmente
Áudio	1 830	9 186	502,0%	Cumprido integralmente
Vídeo	1 830	7 282	397,9%	Cumprido integralmente
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro				
Texto	36 600	67 493	184,4%	Cumprido integralmente
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais				
Texto	36 600	70 092	191,5%	Cumprido integralmente
vii. Órgãos de comunicação social estrangeiros				
Texto	3 660	12 344	337,3%	Cumprido integralmente
Fotografias	1 830	44 028	2405,9%	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 2021 aos clientes da Lusa, em Portugal e no estrangeiro, evidencia um nível de satisfação elevado pelos serviços prestados.

▪ **n.º 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 16 211 387 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 5 de abril de 2021 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 671 inquéritos efetuados.

Responderam ao inquérito 117 clientes (17,4% de respostas), não havendo respostas consideradas inválidas, sendo de salientar o aumento 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 99,87%, 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 2020, líquidos dos proveitos (rendimentos) gerados pela venda daqueles serviços, agregados de acordo com o tipo de obrigações previstas Contrato. Estes custos líquidos ascendem a 12 904 742 euros, o que reflete uma variação negativa de 926 217 euros face aos valores previstos na Proposta Diferencial do Plano de Atividades e Orçamento para 2020, aprovado em Assembleia Geral de 21 de setembro de 2020.

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 2020, 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, 23 de abril de 2021



Susana Catarina Iglésias Couto Rodrigues de Jesus  
Revisora Oficial de Contas

1338