

2021

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	5
4.	DISTRIBUIÇÃO DE SERVIÇOS NOTICIOSOS	8
5.	OUTRAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS.....	10
6.	QUALIDADE DOS SERVIÇOS	12
7.	DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO	17
8.	IDENTIFICAÇÃO DE CUSTOS E PROVEITOS ASSOCIADOS AO SERVIÇO PÚBLICO.....	20
9.	EXPLICAÇÃO DOS DESVIOS VERIFICADOS FACE AOS INSTRUMENTOS PREVISIONAIS DE GESTÃO	25
10.	CONCLUSÕES	30
B.	PARECER DO REVISOR OFICIAL DE CONTAS	32



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 celebrado entre o Estado e a Lusa para o triénio 2017-2019 terminou em 31 de dezembro de 2019. Em 2020 foram iniciadas reuniões com a Tutela Setorial no âmbito da elaboração do novo contrato. Na data de elaboração deste documento, o novo contrato, para o período 2022-2027, já se encontra assinado, tendo sido enviado ao Tribunal de Contas para a fiscalização prévia, sendo expectável que vigore em 2022, inclusive.

Em 8 de março de 2021 a Resolução do Conselho de Ministros (RCM) n.º 15/2021 atribuiu à Lusa, a título de Indemnização Compensatória (IC), pelo cumprimento das obrigações do serviço noticioso e informativo de interesse público, para vigorar durante o 1.º semestre de 2021 ou até a entrada em vigor do Contrato com o Estado, um valor mensal de €1.346.260,92, até ao montante de €8.077.565,50, com IVA incluído.

Constatando-se a impossibilidade de assegurar a entrada em vigor do contrato no dia 1 de julho, foi elaborada a RCM n.º 107/2021, de 9 de agosto, que atribuiu à Lusa, a título de IC, um valor mensal de €1.346.260,92, até ao montante máximo de €8.077.565,50, com o IVA incluído à taxa legal em vigor, pelo cumprimento das obrigações do serviço noticioso e informativo de interesse público do 2.º semestre.

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 127/2021, de 7 de setembro, autoriza a realização das despesas relativas à compensação financeira devida pelo Estado à Lusa para o período de vigência do contrato, de 2022 a 2027, correspondentes aos seguintes valores totais máximos, aos quais acresce IVA à taxa legal em vigor:

- a) Em 2022: €13.429.774;
- b) De 2023 a 2027: €13.564.071 por ano.

A 16 de dezembro de 2021 o Conselho de Administração assinou uma Declaração de Compromisso, que visou colmatar a inexistência do Contrato de Prestação de Serviço Público para o ano de 2021. O documento foi objeto de análise técnica da Direção-Geral do Tesouro e Finanças, após apreciação prévia pelo Gabinete do Senhor Secretário de Estado do Cinema, Audiovisual e Média, e submetida superiormente, tendo tido aprovação do Senhor Secretário de Estado do Tesouro, através do Despacho n.º 121/22 – SET, de 28 de janeiro.

Considerando que, para a aferição do serviço público os parâmetros estabelecidos na referida Declaração de Compromisso decorrem do Contrato com o Estado 2017-2019 (Contrato), os mesmos são considerados neste relatório.

O Plano de Atividades e Orçamento para 2021 da Lusa foi aprovado em sede do Conselho de Administração em 24 de março de 2021 e em reunião de Assembleia Geral a 31 de maio de 2021.

Os anos de 2020 e 2021 foram fortemente marcados pela pandemia da covid-19. As circunstâncias excepcionais 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. Já no último trimestre de 2021, foi adotado um modelo híbrido de trabalho com o propósito de respeitar o equilíbrio entre flexibilidade e conexão na gestão da empresa, mantendo a sua unidade e cultura. No cumprimento da legislação que estabelece o regime de reorganização do trabalho e minimização de riscos de transmissão da doença covid-19 no âmbito das relações laborais, foi adotado, a partir do final de 2021, o regime de teletrabalho recomendado sempre que as funções o permitam, sendo voluntário o trabalho presencial. Já no início de 2022, foi criado um grupo de trabalho, com representantes dos Órgãos Representativos dos Trabalhadores (ORT) e da empresa, para iniciar o estudo relativo aos futuros modelos de trabalho na Lusa. Este grupo tem como objetivo criar um modelo que conjugue a unidade da empresa com a flexibilidade individual e familiar do trabalhador, assegurando a cultura da empresa, a coesão interna, o serviço da empresa, e a capacidade de resposta à atividade da empresa e potenciando o equilíbrio entre vida pessoal e familiar, o bem-estar e segurança dos seus trabalhadores.

A resposta global da empresa à necessidade de confinamento e ao teletrabalho decorreu de forma rápida e sem incidentes, não tendo existido qualquer quebra na prestação de serviços por parte da Lusa, nomeadamente ao nível do cumprimento do serviço noticioso de interesse público.

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).

Em 2021, a produção editorial da Lusa voltou a aumentar relativamente aos anos anteriores, totalizando 290.584 conteúdos noticiosos e cumprindo com todas as metas contratuais celebradas com o Estado, o que se traduz numa média diária de 796



conteúdos jornalísticos, tendo alcançado os volumes, anuais e diários, por tipo de produção.

2. PRODUÇÃO DE NOTÍCIAS

A produção editorial da Lusa, em 2021, voltou a aumentar relativamente aos anos anteriores, totalizando 290.584 conteúdos noticiosos e cumprindo com todas as metas contratuais celebradas com o Estado, como se pode ver nos quadros seguintes, o que se traduz numa média diária de 796 conteúdos jornalísticos que alcançaram os volumes, anuais e diários, por tipo de produção.

Importa referir que o aumento da produção em 2021 resulta, também, da cobertura da presidência portuguesa do Conselho da União Europeia (PPUE), com um total de 9.474 conteúdos produzidos (fotográficos, texto, em inglês e de agenda), e de grandes eventos de 2020 que foram adiados para 2021, nomeadamente os Jogos Olímpicos e o Euro 2020.

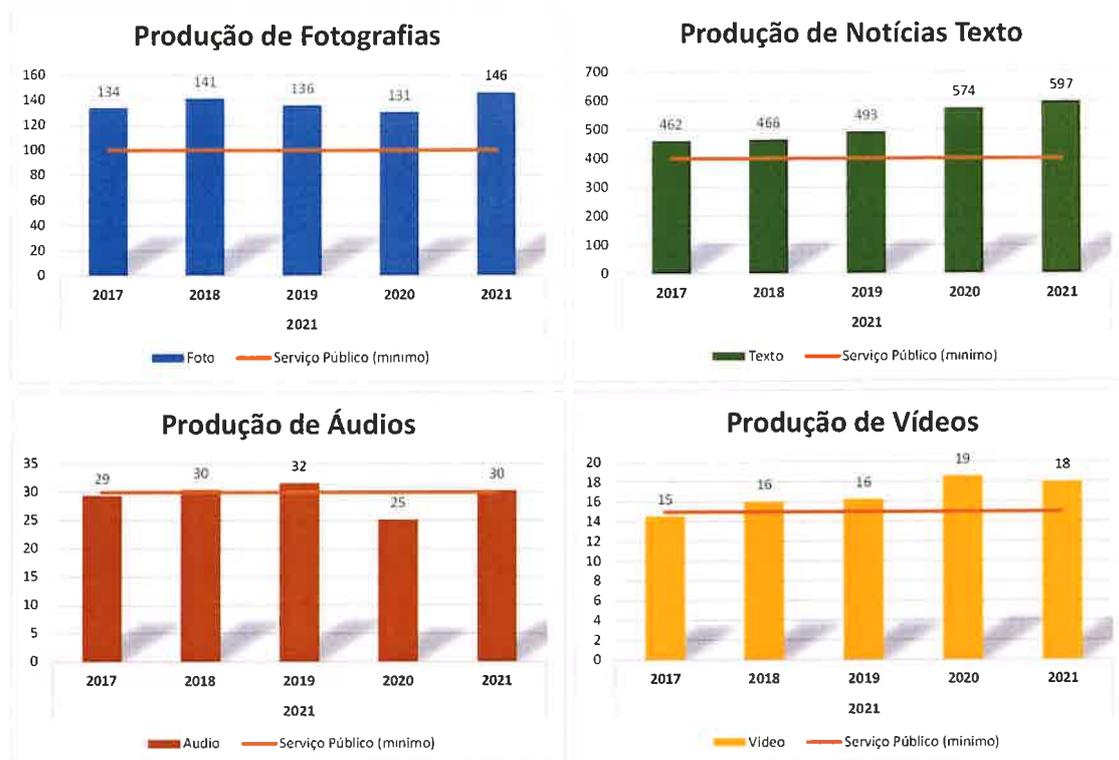
Tipo de Conteúdo	2017	2018	2019	2020	2021
Foto	48 876	51 612	49 727	47 818	53 287
Áudio	10 748	11 132	11 552	9 226	11 076
Misto	1 629	2 063	1 817	2 009	1 883
Texto (Todos os Géneros)	168 524	170 105	179 851	210 209	217 758
Vídeo	5 314	5 858	5 945	6 814	6 580
Total	235 091	240 770	248 892	276 076	290 584

Tipo de Conteúdo	Média Diária					Contrato Serviço Público* 2017/2019
	2017	2018	2019	2020	2021	
Foto	134	141	136	131	146	100 a 150
Áudio	29	30	32	25	30	30 a 45
Misto	4	6	5	5	5	0
Texto (Todos os Géneros)	462	466	493	574	597	400 a 500
Vídeo	15	16	16	19	18	15 a 30
	644	660	682	754	796	-

* A Declaração de Compromisso 2021 tem as mesmas obrigações do Contrato 2017/2019

Média Diária de Produção

Relativamente à prestação do Serviço Público a Lusa ultrapassou os mínimos exigidos no Contrato de Prestação de Serviço Noticioso e Informativo de Interesse Público 2017-2019, celebrado com o Estado, para a produção de todos os tipos de conteúdo, sustentando a consolidação do aumento de produção ocorrido nos últimos anos. Importa referir que, à semelhança do ano transato, 2021 foi um ano atípico em termos de funcionamento da Agência, o número de eventos públicos diminuiu significativamente (em particular as conferências de imprensa), sobretudo no primeiro trimestre, muitos deles passaram a ocorrer remotamente e com apoio de plataformas tecnológicas de reuniões.



3. CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS NOTICIOSOS

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

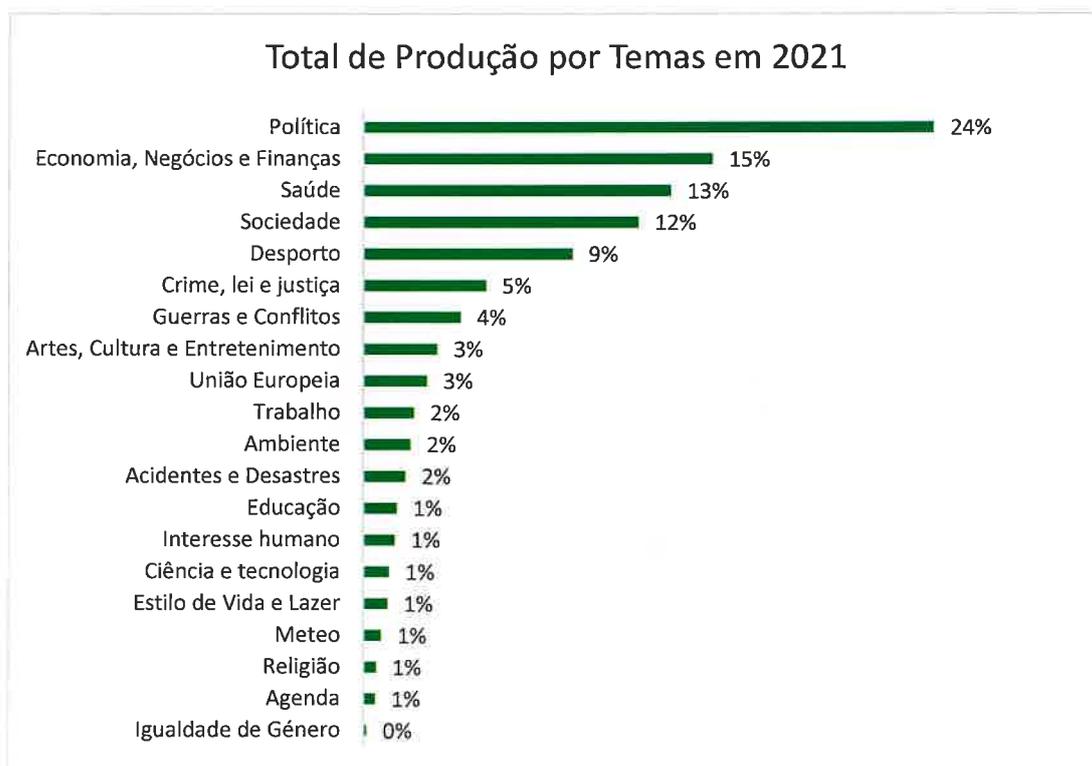
A variedade das temáticas abordadas na produção de notícias em todos os formatos (texto, foto, áudio e vídeo) é refletida na classificação dos conteúdos feita de acordo com a matriz internacional do IPTC - Internacional Press Telecommunications Council, conforme se evidencia no quadro que a seguir se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

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

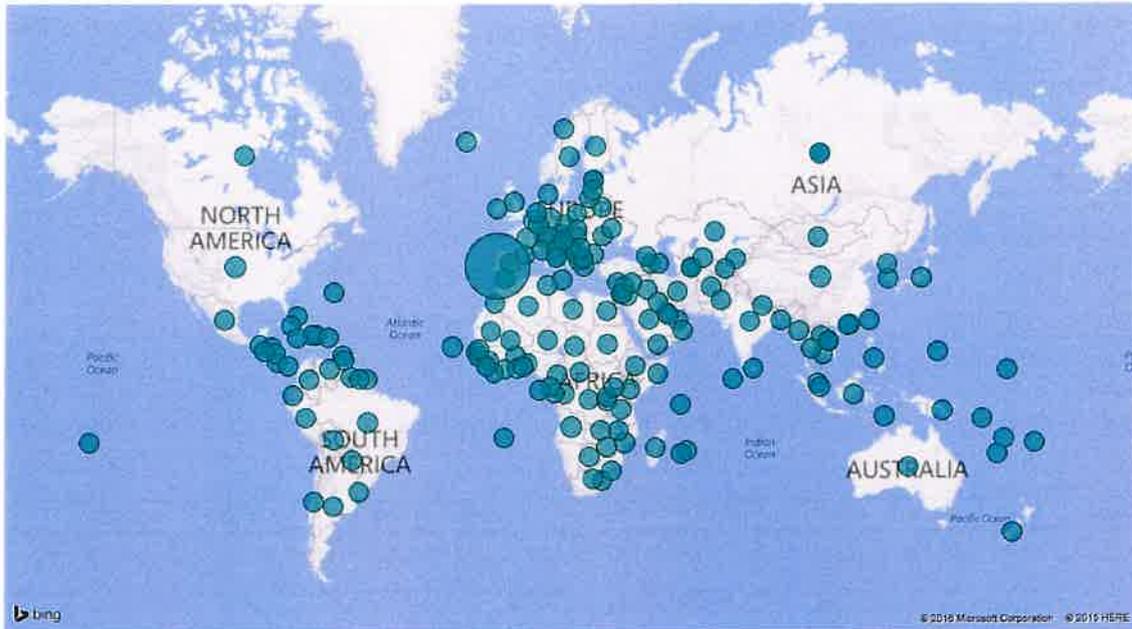
Temas	Foto	Áudio	Story	Texto	Vídeo	Total	%
Política	27 827	7 749	242	111 798	2 923	150 539	24%
Economia, Negócios e Finanças	6 626	3 845	113	79 323	2 241	92 148	15%
Saúde	6 680	3 628	159	68 771	1 970	81 208	13%
Sociedade	3 676	3 291	155	63 561	1 910	72 593	12%
Desporto	17 781	899	477	35 418	689	55 264	9%
Crime, lei e justiça	1 899	960	23	28 965	617	32 464	5%
Guerras e Conflitos	2 267	753	47	21 559	1 118	25 744	4%
Artes, Cultura e Entretenimento	3 625	879	274	14 486	360	19 624	3%
União Europeia	3 536	593	0	12 346	406	16 881	3%
Trabalho	2 031	739	13	10 396	255	13 434	2%
Ambiente	1 234	517	58	10 400	313	12 522	2%
Acidentes e Desastres	681	250	75	9 647	534	11 187	2%
Educação	1 442	433	21	6 836	151	8 883	1%
Interesse humano	747	271	41	6 957	320	8 336	1%
Ciência e tecnologia	483	230	12	5 994	136	6 855	1%
Estilo de Vida e Lazer	491	312	20	5 490	117	6 430	1%
Meteo	406	113	109	3 868	201	4 697	1%
Religião	526	129	93	2 487	155	3 390	1%
Agenda	362	0	0	2 771	0	3 133	1%
Igualdade de Género	12	54	0	768	35	869	0%
Total	82 332	25 645	1 932	501 841	14 451	626 201	

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

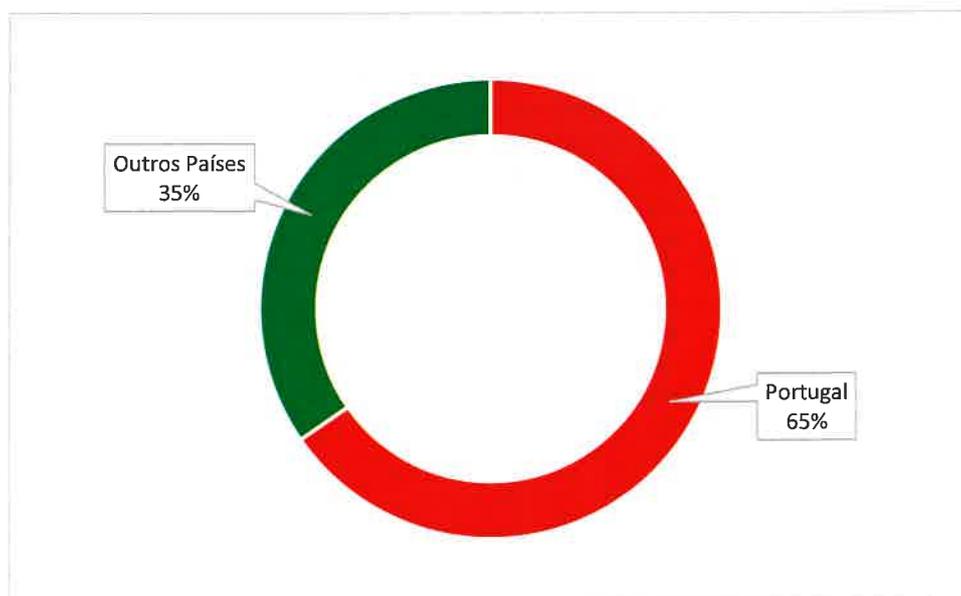
Como se pode verificar, no conjunto dos conteúdos distribuídos pela Lusa destacam-se os textos que abordam temas de Política, nacional e internacional (24%), Economia, Negócios e Finanças (15%), Saúde (13%), Sociedade (12%) e Desporto (9%). Em conjunto, representam 73% dos textos noticiosos. Com estas percentagens mantém-se a estabilidade do fio noticioso.



Em 2021, a Lusa cobriu 199 Países, distribuídos pelos 5 Continentes, como se pode ver no Mapa seguinte, sendo que dos conteúdos produzidos 65% são relativos a Portugal e 35% 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 2017-2019 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 2021, 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 Africanet. Recordamos que, tal como já evidenciado nos relatórios de Serviço Público referentes aos anos de 2019 e 2020, o Serviço Africanet, destinado aos órgãos de comunicação social de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau, regista um desvio abaixo do previsto, porque deixou de ser comercializado, é um serviço em fim de ciclo de vida, mantendo-se ativo apenas para subscritores antigos, e os novos subscritores têm um serviço mais alargado incluindo os conteúdos típicos da Africanet.

Notícias distribuídas por serviço (Texto)

Serviços	2021		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)	73 129	200,4	36 500	100	36 629	100,4%
Rádios portuguesas de âmbito regional e local (Serviço Rádios Locais)	69 816	191,3	29 200	80	40 616	139,1%
Órgãos de comum. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Comunidades)	68 546	187,8	36 500	100	32 046	87,8%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Africanet)	12 077	33,1	36 500	100	-24 423	-66,9%
Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro (Serviço Comunidades)	68 546	187,8	36 500	100	32 046	87,8%
Órgãos de poder local e outros clientes institucionais (Serviço Atualidade)	70 346	192,7	36 500	100	33 846	92,7%
Agências de Notícias Estrangeiras (Serviço Agências Estrangeiras)	11 629	31,9	3 650	10	7 979	218,6%

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	2021		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)	50 594	138,6	3 650	10	46 944	1286%
Órgãos de comum. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Fotos Lusa)	50 594	138,6	1 825	5	48 769	2672%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Fotos Lusa)	50 594	138,6	1 825	5	48 769	2672%
Agências de Notícias Estrangeiras (Serviço Fotos Lusa)	50 594	138,6	1 825	5	48 769	2672%

Notícias distribuídas por serviço (Áudio)

Serviços	2021		Base Contratual		Desvio	
	Áudios distribuídas (ano)	Média (dia)	Áudios distribuídas (min./ano)	Média (dia)	Áudios distribuídas (ano)	Média (dia)
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	%
Rádios portuguesas de âmbito regional e local (Serviço Lusa Audio)	11 026	30,2	1 825	5	9 201	504,16%
Órgãos de comum. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Lusa Audio)	11 026	30,2	1 825	5	9 201	504,16%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Lusa Audio)	11 026	30,2	1 825	5	9 201	504,16%

Notícias distribuídas por serviço (Vídeo)

Serviços	2021		Base Contratual		Desvio	
	Vídeos distribuídas (ano)	Média (dia)	Vídeos distribuídas (min./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)	6 559	18,0	1 825	5	4 734	259,40%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Lusa Vídeo + Lusa TV)	6 559	18,0	1 825	5	4 734	259,40%

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 2021, a Lusa manteve operacional, em 2021, uma vasta rede de jornalistas e de correspondentes, nomeadamente:

- Em todos os distritos e regiões autónomas de Portugal;
- Em todos os países e territórios de língua portuguesa;
- Em países onde residem comunidades numerosas de cidadãos portugueses;
- 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 continuou a marcar 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 2021, 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), em relação ao qual foi lançado um processo de renovação gráfica e de conteúdos, e o envolvimento no âmbito de em projetos de cooperação com outras entidades, nomeadamente o INESC (IST), designado “Contrafake”, e com universidades portuguesas e espanholas e a agência EFE, designado Iberifier (<https://iberifier.eu>).

De referir que o serviço Especial Fake News, que se encontra no site da Lusa totalmente disponível aos utilizadores, conta já com milhares de textos, desde janeiro 2019.

No âmbito de um protocolo específico com o Ministério dos Negócios Estrangeiros, a Lusa disponibilizou ainda, no primeiro semestre de 2021, um serviço aberto a todos os visitantes do site com todas as notícias, em língua portuguesa e inglesa, sobre a presidência portuguesa do Conselho da União Europeia.

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 quer por via presencial, quer por via digital, que possibilita um maior número e diversificação dos assistentes.

Destacamos, em especial, uma formação de jornalistas guineenses da agência de notícia cabo-verdiana InforPress, a retoma dos estágios curriculares de alunos de jornalismo de universidades portuguesas e o início de estágios a grupos de cinco a dez mestrandos da Universidade Nova de Lisboa.

Foi também lançado um ciclo de ações de formação sobre Redes Sociais para jornalistas e quadros da agência.

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 2021 com 16.968.079 registos, dos quais 8.443.273 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 desde 2018, e aprovada pela Tutela.

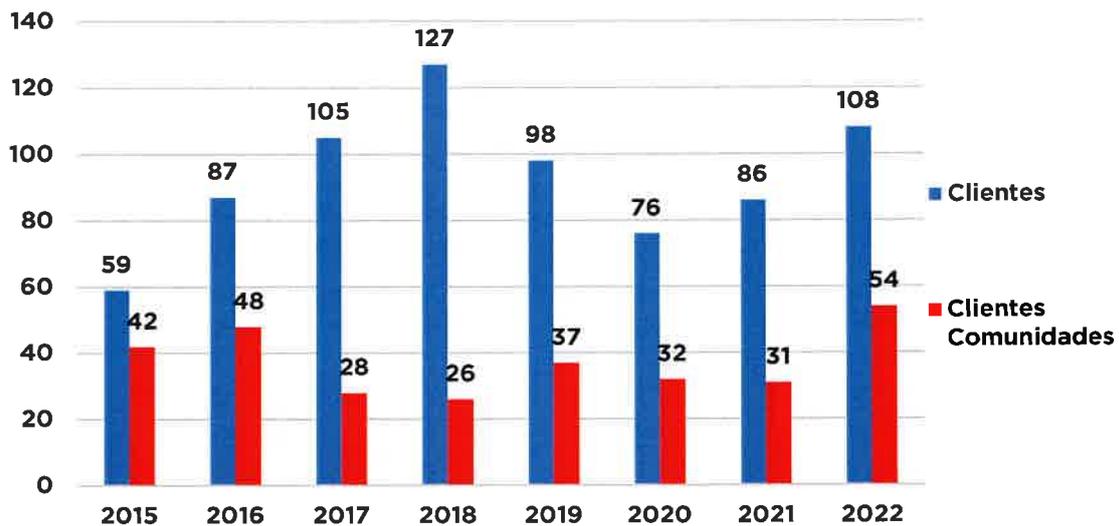
A Lusa apresentou o Inquérito de Satisfação sobre os seus serviços aos 722 subscritores destinatários do serviço público, segmentados por 491 Clientes Pagantes e 231 Clientes das Comunidades. Como vem sendo hábito, o Inquérito foi disponibilizado através da habitual plataforma automatizada de Inquéritos SurveyMonkey, disponível em <https://www.surveymonkey.com/>, no dia 24 de março de 2022, sendo encerrado a 7 de abril de 2022. Também de acordo com a prática dos anos anteriores, a Lusa manteve a estratégia de convidar a avaliar os serviços da Lusa todos os subscritores com 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 162 subscritores, correspondendo a uma taxa de resposta 22,4%, face a 17,4% do ano anterior, tendo sido registado um acréscimo de 45 respostas face a 2021. Os Clientes pagantes registaram um acréscimo de 22 respostas, e os Clientes Comunidades registaram um acréscimo de 23 respostas. Disponibilizamos também alguns dados adicionais para cada um dos segmentos de Clientes:

	Clientes	Clientes Comunidades
Taxa de Conclusão do Inquérito	88%	93%
Tempo de resposta	4m51s	6m51s

Como habitualmente, desde o lançamento do questionário de inquérito até à sua conclusão, foram efetuadas duas insistências - uma a meio do intervalo de tempo disponibilizado para as respostas, e outra no dia anterior ao encerramento dos coletores (plataforma *SurveyMonkey*).

Evolução das Respostas (2015 – 2022)

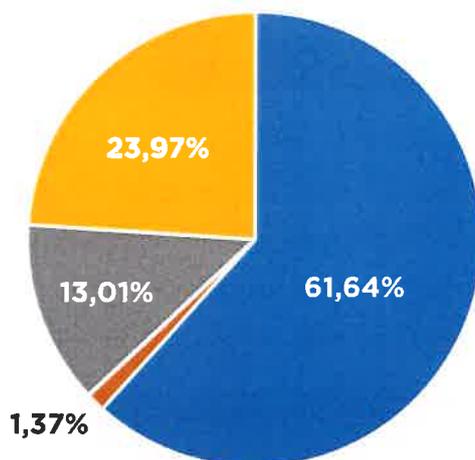


Em 2022 registou-se o maior número de respondentes desde 2015 - um total de 162; apenas em 2018 se atingiu um valor aproximado, com 153 respondentes no total. Continua, no entanto, a persistir muita volatilidade na intenção da resposta, como se pode aferir pelo gráfico acima.

Relativamente ao universo de respondentes a este inquérito, regista-se a mesma tendência crescente: 146 optaram por identificar as funções que desempenham nas organizações a que pertencem, contra 106 informações recolhidas no ano passado, e 97 no ano anterior a esse. Podemos verificar que, tal como em anos anteriores, não se registam grandes alterações na distribuição dos respondentes quanto às suas funções, uma vez que a grande maioria (61,64%) pertence a áreas editoriais.

[Assinatura manuscrita]

Funções desempenhadas na Organização a que pertence



■ Editorial ■ Comercial ■ Técnico ■ Outra

Relativamente à análise dos resultados do Inquérito de Satisfação, registou-se um total de 3.490 respostas, face a 2.564 respostas do ano anterior.

Para as questões relacionadas com as questões editoriais, registaram-se um total de 2.170 face a 1.567 respostas do ano anterior, o que podemos considerar uma variação positiva. 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?": 80,57% (face a 82,10% do ano anterior, registando um ligeiro decréscimo)
- "Como avalia a qualidade dos formatos em que a LUSA entrega os seus serviços?": 56,00% (face a 60,00% do ano anterior, registando igualmente um ligeiro decréscimo)
- "Como classifica o seu grau de satisfação com o Serviço Noticioso da LUSA, no plano editorial?": 86,95% (face a 89,02% do ano anterior, mantendo igualmente a tendência para um ligeiro decréscimo)

❖ 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	1,27%	2	17,72%	28	66,46%	105	14,56%	23	158
Facilidade de pesquisa e seleção dos conteúdos	2,52%	4	23,90%	38	55,97%	89	17,61%	28	159
Facilidade de transferência (downloads) dos conteúdos	1,92%	3	12,18%	19	57,69%	90	28,21%	44	156
Estabilidade na distribuição de notícias	3,13%	5	15,00%	24	58,13%	93	23,75%	38	160
									633

Handwritten signature and initials.

- ❖ 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	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 avalia a qualidade dos 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	1,23%	2	5,56%	9	47,53%	77	43,21%	70	2,47%	4	162
Fotografia	1,28%	2	5,13%	8	33,33%	52	30,13%	47	30,13%	47	156
Vídeo	1,97%	3	3,95%	6	34,21%	52	17,76%	27	42,11%	64	152
Áudio	1,29%	2	3,23%	5	36,77%	57	18,06%	28	40,65%	63	155
											625

- ❖ 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	1,95%	3	11,69%	18	61,04%	94	25,32%	39	154
Rapidez na resposta aos acontecimentos	5,23%	8	10,46%	16	57,52%	88	26,80%	41	153
Variedade de temas	3,27%	5	15,03%	23	59,48%	91	22,22%	34	153
Rigor / Factualidade	0,67%	1	4,67%	7	61,33%	92	33,33%	50	150
Isenção no tratamento dos factos	0,67%	1	6,67%	10	61,33%	92	31,33%	47	150
Adequação do serviço noticioso às suas necessidades ou às da sua empresa	4,61%	7	13,16%	20	64,47%	98	17,76%	27	152
									912

Nas questões relacionadas com a prestação de serviços das áreas Técnica e Comercial & Marketing, registaram-se um total de 1320 respostas, face a 997 respostas do ano anterior, registando um aumento da participação. 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?": 60,37% (face a 55,96% no ano anterior, registando-se uma recuperação na satisfação)
- "Como classifica o seu grau de satisfação nos contactos com os Serviços Comerciais e de Marketing da Lusa?": 68,85% (face a 65,40% no ano anterior, registando-se igualmente uma recuperação na satisfação).

Como sempre, importa referir que, da totalidade das respostas, 35,54% dos respondentes “Não sabe/Não usa” os Serviços Técnicos, e 27,46% “Não sabe/Não usa” os Serviços Comerciais e de Marketing.

- ❖ 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	
Facilidade de contacto	0,68%	1	3,38%	5	30,41%	45	31,08%	46	34,46%	51	148
Tempo de resposta	0,68%	1	3,40%	5	31,97%	47	29,25%	43	34,69%	51	147
Clareza e utilidade das informações prestadas	0,00%	0	4,08%	6	29,93%	44	30,61%	45	35,37%	52	147
Resposta a pedidos de informação	0,00%	0	4,11%	6	30,14%	44	28,08%	41	37,67%	55	146
Resolução de problemas	0,00%	0	4,08%	6	28,57%	42	30,61%	45	36,73%	54	147
											588

- ❖ Como classifica o seu grau de satisfação nos contactos com a Assistência Comercial e de Marketing da Lusa?

	Mau		Razoável		Bom		Excelente		Não sabe / Não usa		Total
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	
Facilidade de contacto	0,68%	1	3,38%	5	32,43%	48	39,86%	59	23,65%	35	148
Tempo de resposta	0,68%	1	2,72%	4	34,01%	50	39,46%	58	23,13%	34	147
Clareza e utilidade das informações prestadas	0,69%	1	2,78%	4	31,94%	46	39,58%	57	25,00%	36	144
Resposta a pedidos de informação ou subscrições de serviços	0,68%	1	2,74%	4	32,88%	48	34,93%	51	28,77%	42	146
Comunicação de novos serviços e produtos relevantes para a sua atividade	1,36%	2	2,72%	4	31,29%	46	27,89%	41	36,73%	54	147
											732

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	3,93	3,88	3,85	3,86	4,01	3,91
Comunidades	4,18	4,19	3,98	4,13	4,18	4,13

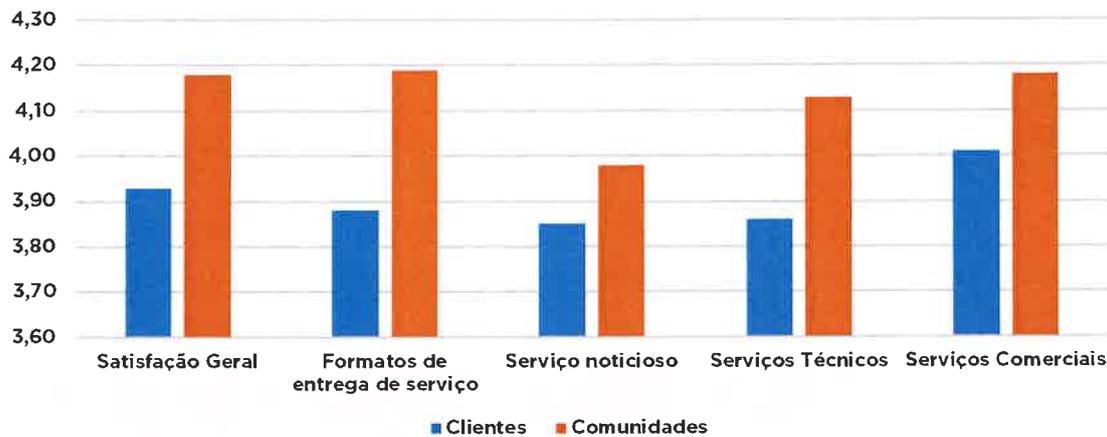
Como se pode aferir pelos dados acima e respetivo gráfico (abaixo), o universo total de subscritores continua a avaliar, em média, muito satisfatoriamente os serviços da Lusa.

Importa notar que, tal como nos anos anteriores, mantêm-se as diferenças de perceção

Handwritten signatures and initials.

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 3,91 face a 3,98 no ano anterior. Os Clientes das Comunidades registam uma média de 4,13 face a 4,34 no ano anterior. Nota-se aqui um ligeiro, mas claro, decréscimo na satisfação, relativamente às suas diversas variáveis.



RESUMO:

Este ano o Inquérito de Satisfação aos Clientes ficou marcado por dois fatores: (1) o aumento da participação através das respostas dos Clientes, na sua generalidade, e (2) pelo decréscimo ligeiro, mas evidente, nos níveis de satisfação dos Clientes relativamente aos serviços da Lusa.

Estes resultados convidam-nos a avaliar e a rever as respostas dos Clientes, ponto a ponto, para que se possa elaborar um Caderno de Avaliação e Proposta de Melhorias.

A taxa de resposta mantém-se acima dos 15%, isto é, para a metodologia de Inquéritos via Internet continua a ser uma amostra representativa dos inquiridos. Reiteramos que o Inquérito de Satisfação a Clientes é uma ferramenta essencial para aferir, junto dos nossos Clientes, o seu grau de satisfação com os serviços prestados pela Agência Lusa, devendo o mesmo ser acompanhado de *focus groups* com alguns clientes do universo de respondentes, para uma melhor qualificação das respostas.

Como sempre, as respostas detalhadas são alvo de análise interna e posterior apresentação junto dos Diretores e posteriormente respetivas 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.

Handwritten signatures and initials in the bottom right corner.

1. Produção

Relativamente aos indicadores de “Produção”, em 2021, a Lusa cumpriu os objetivos de serviço público que lhe foram atribuídos pelo contrato com o Estado, relativamente à produção de conteúdos texto, fotografia, vídeo e áudio.

2. Disponibilidade

A disponibilidade efetiva dos serviços em 2021 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	639	59,8%
Foto	164	63,7%
Áudio	29	-2,7%
Vídeo	20	35,2%
Misto	5	n.a.
Total	858	57,4%

2.º Semestre	N.º notícias (média/dia)	Desvio face ao mínimo contratual
Texto	555	38,6%
Foto	129	28,6%
Áudio	31	4,9%
Vídeo	16	5,4%
Misto	5	n.a.
Total	736	35,0%

Total (Ano)	N.º notícias (média/dia)	Desvio face ao mínimo contratual
Texto	597	49,1%
Foto	146	46,0%
Áudio	30	1,2%
Vídeo	18	20,2%
Misto	5	n.a.
Total	796	46,1%

n.a. não aplicável

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

8. IDENTIFICAÇÃO DE CUSTOS E PROVEITOS ASSOCIADOS AO SERVIÇO PÚBLICO

Em 2021, a Lusa apurou um custo do serviço público no valor de €12.929.386, calculado com base no Anexo I ao Contrato com o Estado 2017-2019 (Contrato).

No Orçamento do Estado para 2021 foi atribuído à Lusa o valor de Indemnização Compensatória (IC) de €16.155.131 (incluindo o IVA à taxa legal em vigor), a que corresponde o valor de €13.134.253, sem IVA.

Em 8 de março de 2021 a RCM n.º 15/2021 atribuiu à Lusa, a título de IC, pelo cumprimento das obrigações do serviço noticioso e informativo de interesse público, para vigorar durante o 1.º semestre de 2021 ou até a entrada em vigor do Contrato com o Estado, um valor mensal de €1.346.260,92, até ao montante de €8.077.565,50, com IVA incluído.

Constatando-se a impossibilidade de assegurar a entrada em vigor do contrato no dia 1 de julho, foi elaborada a RCM n.º 107/2021, de 9 de agosto, que atribuiu à Lusa, a título de IC, um valor mensal de €1.346.260,92, até ao montante máximo de €8.077.565,50, com o IVA incluído à taxa legal em vigor, pelo cumprimento das obrigações do serviço noticioso e informativo de interesse público do 2.º semestre.

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 €208.719, deverá "(...) transitar como crédito do Estado, a regularizar no final do Contrato ou no âmbito da respetiva renovação".

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)			13 134 253
Receitas próprias (2)			3 787 410
Custos (*)			
Regra A (3)	100%		7 228 214
Regra B (4)	63%		5 678 052
Regra B (5)	37%		3 334 729
Investimento (6)			475 801
Dedução de proveitos (7) = (2)-(5)			452 681
Custo do serviço público (8) = (3)+(4)+(6)-(7)			12 929 386
Ajustamento à IC (9) = (1)-(8)			204 867
Efeitos de anos anteriores:			3 852
Correção Investimento Proj.Contrafake 2020			-62
Correção Horas Proj.Contrafake 2020			3 914
Ajustamento à IC com efeitos de anos anteriores			208 719

(*) - 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).

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

A percentagem a considerar em 2021 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 2021, o resultado da aplicação da Regra A é o seguinte:

	(euros)	
Regra A - Centros de Custo	Gastos s/amort.	100%
Editoria Lusofonia e África	472 968	472 968
Editoria Mundo	629 791	629 791
Editoria País	367 251	367 251
Audiovisual e Multimedia (sem fotografia)	549 820	549 820
Rede Nacional	2 788 298	2 788 298
Delegações Europa	336 099	336 099
Correspondentes Europa	(i)	(i)
Delegações África Lusófona	569 376	569 376
Correspondentes África Lusófona	(i)	(i)
Sucursal Macau	285 060	285 060
Delegações Ásia	228 117	228 117
Rede/Correspondentes Internacionais/resto do Mundo	267 687	267 687
Piquetes	482 436	482 436
Custos com distribuição do Serviço de Interesse Público	0	0
Arquivo (Texto e Imagem)	87 090	87 090
Pré-reformas (ii)	164 222	164 222
TOTAL	7 228 214	7 228 214

(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:

(euros)		
Regra B - Centros de Custo	Gastos s/amort.	63%
Editoria Economia	732 720	461 614
Editoria Política	487 753	307 284
Editoria Sociedade	713 789	449 687
Editoria Cultura	308 546	194 384
Editoria Desporto	959 907	604 742
Editoria Agenda	455 945	287 245
Editoria Fotografia	655 720	413 104
Lusa TV/Rádio	130 171	82 008
DI - Direção	546 454	344 266
Eleições	44 182	27 834
Grandes eventos desportivos	63 484	39 995
Organizações Internacionais	137 239	86 460
Órgãos Sociais	231 226	145 672
Apoio ao Conselho de Administração	54 246	34 175
DI - Comuns e Secretaria da Redação	351 579	221 495
Projeto Iberian / Estado da União	0	0
Projeto SAMA (Contrafake)	11 080	6 980
Inovação e Formação (**)	100 051	63 032
DI - Presidência Portuguesa da União Europeia (PPUE)	0	0
Direção Comercial e de Marketing	445 921	280 930
Direção de Áreas de Suporte (*)	1 069 148	673 563
Outros Custos e Proveitos Comuns	1 511 926	952 513
Delegação/Sucursal no Brasil	0	0
Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão	0	0
Direção de Inovação e Novos Projetos (**)	2	1
Lusa Corporate TV	124	78
Conferências	1 570	989
TOTAL	9 012 781	5 678 052

(*) - 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.

(**) - Em 2021, a Direção de Inovação e Novos Projetos foi extinta e o Gabinete de Inovação e Formação foi integrado na Direção de Informação.

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	235	15%
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	117	7%
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	518	33%
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	103	6%
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	56	4%
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	428	27%
vii. Agências de notícias internacionais	136	9%
TOTAL	1 593	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 31/12/2021.



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 2021, foi no montante de €475.801, valor líquido do investimento cofinanciado no âmbito do Projeto Contrafake.

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 2021, os 37% não considerados na Regra B. Ao valor total dos proveitos é deduzida a receita obtida no âmbito da cobertura da Presidência Portuguesa da União Europeia (PPUE) e da Expo Dubai 2020, que ascendeu, conjuntamente, a €119.187, tendo sido deduzidos também os respetivos custos associados.

(euros)			
RECEITAS PRÓPRIAS POR ÁREAS DE NEGÓCIO	2021	Receitas Próprias Deduzidas *	Dedução de Proveitos (11,95%)
Grandes Órgãos de Comunicação Social	1 968 671	1 968 671	235 301
Pequenos Órgãos de Comunicação Social	361 254	361 254	43 178
Empresas	334 832	334 832	40 020
Institucionais	704 712	605 912	72 420
Outros	1 978	1 978	236
Mercado Externo	535 150	514 763	61 526
Total (1)	3 906 597	3 787 410	452 681
Custos não associados ao serviço público - Regra B (37%) (2)		3 334 729	
Proveitos associados à prestação do serviço público (3) = (1)-(2)		452 681	
Peso no total das receitas próprias (4) = (3)/(1)		12,0%	

* Dedução de receitas obtidas no âmbito da cobertura da PPUE e da Expo Dubai 2020.

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 2021.

(euros)

Destinatários do serviço público	Regra A	Regra B	Proveitos	Investimento	Total
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	202 823	837 629	-21 589	0	1 018 862
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	202 823	417 032	-21 589	0	598 266
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	356 096	1 846 347	-21 321	0	2 181 122
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	356 096	367 131	-21 321	0	701 906
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	356 096	199 605	-18 884	0	536 817
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	478 513	1 525 553	-72 420	0	1 931 646
vii. Agências de notícias internacionais	0	484 755	0	0	484 755
Total (1)	1 952 446	5 678 052	-177 124	0	7 453 374
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	2 788 298	0	0	0	2 788 298
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	1 010 200	0	0	0	1 010 200
iii. Correspondente em Bruxelas	195 364	0	0	0	195 364
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	480 775	0	0	0	480 775
Total (2)	4 474 636	0	0	0	4 474 636
Serviço Internet (audiovisual e multimédia) (3)	549 820	0	0	0	549 820
Arquivo de Texto	87 090	0	0	0	87 090
Arquivo de Imagem	0	0	0	0	0
Total (4)	87 090	0	0	0	87 090
Encargos financeiros com pré-reformas (Anexo I - E) (5)	164 222	0	0	0	164 222
Proveitos associados à prestação do serviço público (Anexo I - G) (6) (*)	0	0	-275 557	0	-275 557
Investimento (Anexo I - D) (7)	0	0	0	475 801	475 801
Total (1+2+3+4+5+6+7)	7 228 214	5 678 052	-452 681	475 801	12 929 386
Custo do Serviço Público para 2021					12 929 386

(*) - 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)

Handwritten signatures and initials:
 B
 J.F.
 A

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 para 2021 da Lusa foi aprovado em sede do Conselho de Administração em 24 de março de 2021 e em reunião de Assembleia Geral a 31 de maio de 2021.

Em 27 de maio de 2021 o Despacho n.º 440/2021-SET aprovou o Relatório de Análise n.º 118/2021 da UTAM respeitante ao Plano de Atividades e Orçamento para a Lusa.

O desvio global apurado, €246.939 (-1,9%) abaixo do orçamentado, encontra-se evidenciado nos quadros abaixo e justifica-se principalmente por:

- a) Diminuição de €163.835 nos custos diretamente afetos às obrigações do serviço público (Regra A) que resulta, fundamentalmente, da diminuição dos gastos com o pessoal nas delegações nacionais – por via, sobretudo, da requisição do delegado nos Açores, substituído por uma trabalhadora da delegação do Porto, do falecimento de dois trabalhadores, mais tarde substituídos nas delegações de Funchal e Évora, e do aumento das baixas por doença e parto –, de saídas e integrações no Quadro, em outras editorias, de correspondentes nacionais e da redução dos encargos financeiros com pré-reformas;
- b) Aumento de €60.817 nos custos que contribuem para a prestação do serviço público, mas não totalmente afetos à sua realização (Regra B), decorrente, fundamentalmente, do crescimento dos gastos com serviços jurídicos em processos judiciais em curso, com takes com correspondentes nacionais (da editoria Desporto, sobretudo), do reforço de provisões para processos judiciais em curso e da constituição de imparidades relativas a dívidas de clientes, como resultado do contexto atual decorrente das restrições causadas pela pandemia;
- c) Acréscimo de €219.065 dos proveitos associados à prestação do serviço público resultante do aumento do seu peso relativo o total das receitas próprias, de 6,1% no orçamento para 11,9% na sua execução. Deduzida a receita no âmbito da cobertura da Presidência Portuguesa da União Europeia (PPUE), estava estimada uma diminuição das outras prestações de serviços no PAO 2021, por via do possível agravamento do impacto dos efeitos da pandemia covid-19 na quebra de receitas, com a perda de negócio decorrente não só da perda de clientes (rescisões por extinção dos projetos, negociações em baixa, renegociação do cabaz de serviços ou ainda situações de desequilíbrio financeiro), como também da profunda recessão que se previa ocorrer em 2021, situação que acabou por ser mitigada;
- d) O investimento realizado situou-se €75.145 acima do previsto, decorrente da situação pandémica, tendo sido necessário recorrer à aquisição de equipamento informático, por via da manutenção da situação de teletrabalho, e a melhorias efetuadas na redação para atender a necessidades de reconfiguração do espaço,

climatização e conforto, e da realização inadiável de obras e aquisição de um gerador na delegação de Díli, por força da ocorrência de graves cheias em 2021.

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 2021, e a respetiva variação face PAO para 2021.

(euros)

Destinatários do serviço público	Orçamento 2021	Execução 2021	Dif.	%
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	1 007 159	1 018 862	11 703	1,2%
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	591 068	598 266	7 198	1,2%
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	2 188 369	2 181 122	-7 247	-0,3%
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	724 996	701 906	-23 091	-3,2%
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	559 265	536 817	-22 448	-4,0%
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	1 948 320	1 931 646	-16 674	-0,9%
vii. Agências de notícias internacionais	479 563	484 755	5 192	1,1%
Total (1)	7 498 740	7 453 374	-45 366	-0,6%
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	2 902 279	2 788 298	-113 981	-3,9%
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	1 019 812	1 010 200	-9 612	-0,9%
iii. Correspondente em Bruxelas	208 942	195 364	-13 578	-6,5%
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	488 104	480 775	-7 330	-1,5%
Total (2)	4 619 137	4 474 636	-144 501	-3,1%
Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)	514 340	549 820	35 480	6,9%
Arquivo de Texto	83 755	87 090	3 335	4,0%
Arquivo de Imagem	22	0	-22	-100,0%
Total (4)	83 777	87 090	3 313	4,0%
Encargos financeiros com pré-reformas (Anexo I - E) (5)	200 140	164 222	-35 919	-17,9%
Proveitos associados à prestação do serviço público (Anexo I - G) (6) (*)	-140 466	-275 557	-135 091	96,2%
Investimento (Anexo I - D) (7)	400 656	475 801	75 145	18,8%
Custo do Serviço Público (1+2+3+4+5+6+7)	13 176 325	12 929 386	-246 939	-1,9%

(*) - 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 2021, desagregado de acordo com os destinatários do serviço público e com o método de cálculo definido no Anexo I ao Contrato, é como se apresenta no quadro que se segue:

Handwritten signatures and initials: B, J, N

(euros)

Destinatários do serviço público	Regra A	Regra B	Proveitos	Investimento	Total
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	188 167	828 657	-9 665	0	1 007 159
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	188 167	412 565	-9 665	0	591 068
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	372 476	1 826 571	-10 678	0	2 188 369
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	372 476	363 199	-10 678	0	724 996
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	372 476	197 467	-10 678	0	559 265
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	480 893	1 509 213	-41 787	0	1 948 320
vii. Agências de notícias internacionais	0	479 563	0	0	479 563
Total (1)	1 974 655	5 617 235	-93 150	0	7 498 740
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	2 902 279	0	0	0	2 902 279
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	1 019 812	0	0	0	1 019 812
iii. Correspondente em Bruxelas	208 942	0	0	0	208 942
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	488 104	0	0	0	488 104
Total (2)	4 619 137	0	0	0	4 619 137
Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)	514 340	0	0	0	514 340
Arquivo de Texto	83 755	0	0	0	83 755
Arquivo de Imagem	22	0	0	0	22
Total (4)	83 777	0	0	0	83 777
Encargos financeiros com pré-reformas (Anexo I - E) (5)	200 140	0	0	0	200 140
Proveitos associados à prestação do serviço público (Anexo I - G) (6) (*)	0	0	-140 466	0	-140 466
Investimento (Anexo I - D) (7)	0	0	0	400 656	400 656
Total (1+2+3+4+5+6+7)	7 392 049	5 617 235	-233 616	400 656	13 176 325
Custo do Serviço Público para 2021					13 176 325

(*) - 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 o valor considerado como IC no PAO para 2021 foi o valor definido na LOE de 2021 e na RCM n.º 15/2021, de 8 de março, e RCM n.º 107/2021, de 9 de agosto, pelo cumprimento das obrigações do serviço noticioso e informativo de interesse público do 1.º e 2.º semestre, respetivamente, acrescido do valor de €42 mil que decorreu do facto do custo previsto do serviço público líquido de proveitos ser superior ao valor de IC atribuída, tendo sido considerado o valor do défice como proveito. De acordo com o artigo 10.º do DL n.º 167/2008, de 26 de agosto, os montantes, que em resultado dos controlos se apurarem como excessos ou défices de compensação, devem ser objeto de devolução ou pagamento pelo Estado.

Analisando, assim, por tipo de obrigação contratual:

- Nos serviços destinados à imprensa regional e rádios locais [pontos i. e ii. dos destinatários do serviço público]: €18.902 acima do estimado, decorrente sobretudo do reforço da editoria País com transferência de trabalhadores de outras editorias e do aumento dos custos não totalmente afetos à prestação do serviço público (Regra B), após a aplicação da percentagem de imputação dos custos, pelas razões anteriormente referidas;
- 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.]: €52.786 aquém do orçamentado, decorrente sobretudo da transferência de trabalhadores da editoria Internacional para outras editorias, do aumento das baixas por doença e parto e da dedução de proveitos associados à prestação do serviço público;

- c) Nos órgãos do poder local e outros clientes institucionais, nomeadamente organismos da Administração Central e Regional do Estado e universidades [idem, ponto vi.]: €16.674 abaixo do previsto, resultante, sobretudo, da dedução de proveitos associados à prestação do serviço público;
- d) Na rede de correspondentes: uma diminuição de €144.501 face ao orçamento, essencialmente como resultado das situações ocorridas nas delegações e correspondentes nacionais referidas anteriormente;
- e) Na disponibilização na internet de um serviço noticioso de acesso livre em língua portuguesa [audiovisual e multimédia]: um acréscimo de €35.480, 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]: €3.313 acima do estimado, consequência do aumento da atividade (gastos com publicações em formato físico) e da diminuição das baixas por doença e parto;
- g) Nos encargos financeiros com pré-reformas: €35.919 aquém do estimado, por via da antecipação da passagem à reforma de um pré-reformado e ao facto do orçamento ter como pressuposto o aumento de um mês na idade legal de reforma, o que não sucedeu em 2021.

O quadro seguinte evidencia as variações dos custos e proveitos efetivos das obrigações com o serviço de interesse público em 2021, desagregados de acordo com os destinatários do serviço público e com o método de cálculo definido no Anexo I ao Contrato 2017-2019, face ao orçamento 2021:

(euros)

Destinatários do serviço público	Regra A	Regra B	Proveitos	Investimento	Total
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	14 656	8 972	-11 924	0	11 703
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	14 656	4 467	-11 924	0	7 198
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	-16 380	19 776	-10 643	0	-7 247
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	-16 380	3 932	-10 643	0	-23 091
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	-16 380	2 138	-8 206	0	-22 448
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	-2 381	16 340	-30 633	0	-16 674
vii. Agências de notícias internacionais	0	5 192	0	0	5 192
Total (1)	-22 209	60 817	-83 974	0	-45 366
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	-113 981	0	0	0	-113 981
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	-9 612	0	0	0	-9 612
iii. Correspondente em Bruxelas	-13 578	0	0	0	-13 578
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	-7 330	0	0	0	-7 330
Total (2)	-144 501	0	0	0	-144 501
Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)	35 480	0	0	0	35 480
Arquivo de Texto	3 335	0	0	0	3 335
Arquivo de Imagem	-22	0	0	0	-22
Total (4)	3 313	0	0	0	3 313
Encargos financeiros com pré-reformas (Anexo I - E) (5)	-35 919	0	0	0	-35 919
Proveitos associados à prestação do serviço público (Anexo I - G) (6) (*)	0	0	-135 091	0	-135 091
Investimento (Anexo I - D) (7)	0	0	0	75 145	75 145
Total (1+2+3+4+5+6+7)	-163 835	60 817	-219 065	75 145	-246 939
Custo do Serviço Público para 2021					-246 939

(*) - 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)

Handwritten signatures and initials:
 K
 J.F.
 M

10. CONCLUSÕES

1. O Conselho de Administração considera que, apesar de mais um ano atípico que continuou a ser marcado pelos efeitos 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 162 subscritores (taxa de resposta de 22,4%) – registando um acréscimo de 45 respostas face ao ano anterior. Importa referir que Portugal e o mundo ainda 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 2021 foi atribuído à Lusa o valor de IC de €16.155.131 (incluindo o IVA à taxa legal em vigor), a que corresponde o valor de €13.134.253, sem IVA. Em 8 de março de 2021 a RCM n.º 15/2021 atribuiu à Lusa, a título de IC, pelo cumprimento das obrigações do serviço noticioso e informativo de interesse público, para vigorar durante o 1.º semestre de 2021 ou até a entrada em vigor do Contrato com o Estado, um valor mensal de €1.346.260,92, até ao montante de €8.077.565,50, com IVA incluído. Constatando-se a impossibilidade de assegurar a entrada em vigor do contrato no dia 1 de julho, foi elaborada a RCM n.º 107/2021, de 9 de agosto, que atribuiu à Lusa, a título de IC, um valor mensal de €1.346.260,92, até ao montante máximo de €8.077.565,50, com o IVA incluído à taxa legal em vigor, pelo cumprimento das obrigações do serviço noticioso e informativo de interesse público do 2.º semestre.
4. Apurou-se, em 2021, um custo do serviço público no valor de €12.929.386, sem IVA, o que representou uma redução de €246.939 (-1,9%), em comparação com os instrumentos previsionais de gestão para o exercício.
5. 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 €208.719, deverá "(...) transitar como crédito do Estado, a regularizar no final do Contrato ou no âmbito da respetiva renovação". Contudo, e considerando a atipicidade do ano de 2021, em linha com o ano anterior e com o estabelecido no artigo 246.º da LOE para 2020, em que o saldo caso existisse deveria transitar para as contas da Agência, sugere-se que o mesmo princípio seja aplicado relativamente a 2021.
6. A Lusa apresentou, em 2021, um Resultado Líquido positivo de €384 mil e um EBITDA de €1.048 mil.

Lisboa, 22 de abril de 2022

O Presidente do Conselho de Administração



(Joaquim de Jesus Pedro Carreira)

A Vice-Presidente



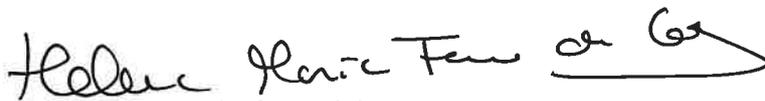
(Maria João Dias Pessoa de Araújo)

A Vogal



(Carla Maria dos Santos Filipe Baptista)

A Vogal



(Helena Ferro de Gouveia)

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 2021 (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 13 382 067 euros, o qual é deduzido dos proveitos gerados no âmbito do mesmo contrato, no montante de 452 681 euros, apurando-se um custo líquido de 12 929 386 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 de Prestação de Serviço Noticioso e Informativo de Interesse Público celebrado entre o Estado e a Lusa para o triénio 2017-2019 terminado em 31 de dezembro de 2019, e tendo sido em 2020 iniciadas reuniões com a Tutela Setorial no âmbito da elaboração do novo contrato, a Resolução do Conselho de Ministros (RCM) n.º 15/2021, de 8 de março de 2021, veio atribuir à Lusa, a título de Indemnização Compensatória (IC), pelo cumprimento das obrigações do serviço noticioso e informativo de interesse público, para vigorar durante o 1.º semestre de 2021 ou até a entrada em vigor do novo Contrato com o Estado, um valor mensal de 1 346 260,92

91
B
A
A
A

euros, até ao montante de 8 077 565,50 euros, com IVA incluído. Na impossibilidade de assegurar a entrada em vigor do novo contrato no dia 1 de julho, foi emitida a RCM n.º 107/2021, de 9 de agosto, que atribuiu à Lusa, a título de IC, um valor mensal de 1 346 260,92 euros, até ao montante máximo de 8 077 565,50 euros, com o IVA incluído à taxa legal em vigor, pelo cumprimento das obrigações do serviço noticioso e informativo de interesse público do 2.º semestre. Tendo por base as referidas RCM e, bem assim, a Declaração de Compromisso de 16 de dezembro de 2021, do Conselho de Administração, que visou colmatar a inexistência do Contrato de Prestação de Serviço Público para o ano de 2021, foram considerados, no exercício de 2021, os pressupostos constantes do Contrato 2017-2019.

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:

↗

KS
S. 08
N

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

ÂMBITO

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

Para tanto o referido trabalho inclui:

- A verificação, numa base de amostragem, da conformidade da informação expressa no relatório com os elementos constantes dos registos contabilísticos da Lusa;
 - A verificação da consistência e correção da aplicação dos critérios de imputação previstos no contrato;
 - A confirmação dos níveis de atividade constantes do relatório com os registos informativos da Lusa;
 - A avaliação global do correto apuramento dos custos (gastos) efetivos das obrigações com o serviço de interesse público, bem como dos proveitos (rendimentos) efetivos obtidos, de acordo com a metodologia contratual prevista.
9. De salientar que a informação contabilística que serviu de suporte à elaboração do Relatório em análise é consistente com a informação que serviu de suporte à elaboração das demonstrações financeiras reportadas a 31 de dezembro de 2021, as quais foram objeto de certificação legal das contas em 11 de março de 2022, 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 2021 consta do quadro seguinte:

Formato	Contrato			Realizado 2021	Desvio % face ao mínimo contratado
	Mínimo	Médio	Máximo		
Texto	146 000	164 250	182 500	217 758	49,1%
Foto	36 500	45 625	54 750	53 287	46,0%
Áudio	10 950	13 688	16 425	11 076	1,2%
Vídeo	5 475	8 213	10 950	6 580	20,2%
Conteúdos mistos	-	-	-	1 883	-
Total	198 925	231 775	264 625	290 584	46,1%

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 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 2021	Grau de Cumprimento	Avaliação
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local				
Texto	36 500	73 129	200,4%	Cumprido integralmente
Fotografias	3 650	50 594	1386,1%	Cumprido integralmente
ii. Estações de rádio de âmbito local				
Texto	29 200	69 816	239,1%	Cumprido integralmente
Áudio	1 825	11 026	604,2%	Cumprido integralmente
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas no estrangeiro				
Texto	36 500	68 546	187,8%	Cumprido integralmente
Fotografias	1 825	50 594	2772,3%	Cumprido integralmente
Áudio	1 825	11 026	604,2%	Cumprido integralmente
Vídeo	1 825	6 559	359,4%	Cumprido integralmente
iv. Órgãos de comunicação social de língua portuguesa dos PALOP e Macau				
Texto	36 500	12 077	33,1%	Não cumprido
Fotografias	1 825	50 594	2772,3%	Cumprido integralmente
Áudio	1 825	11 026	604,2%	Cumprido integralmente
Vídeo	1 825	6 559	359,4%	Cumprido integralmente
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro				
Texto	36 500	68 546	187,8%	Cumprido integralmente
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais				
Texto	36 500	70 346	192,7%	Cumprido integralmente
vii. Órgãos de comunicação social estrangeiros				
Texto	3 650	11 629	318,6%	Cumprido integralmente
Fotografias	1 825	50 594	2772,3%	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.

Handwritten initials and marks at the bottom right of the page, including a large 'B', 'S.J.', and other illegible scribbles.

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 2022 aos clientes da Lusa, em Portugal e no estrangeiro, evidencia um nível de satisfação elevado pelos serviços prestados.

▪ **nº 2.3:**

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

- i. Delegações na Madeira, Açores, Bruxelas, Angola, Moçambique, Cabo Verde, Guiné Bissau, Timor, Macau, Pequim e Madrid;*
- ii. Correspondentes em todos os distritos do país e nas regiões autónomas dos Açores e Madeira;*
- iii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa e no território de Macau;*
- iv. Correspondentes em Bruxelas;*
- v. Correspondentes nos países com os quais Portugal mantém mais intensas relações políticas, diplomáticas ou comerciais, nomeadamente, na Alemanha, Espanha, França, Reino Unido, Estados Unidos da América e República Popular da China;*
- vi. Correspondentes nos países onde residam comunidades portuguesas de maior dimensão, nomeadamente na Alemanha, Espanha, Estados Unidos da América, França, Luxemburgo, Reino Unido, Suíça e Venezuela.”*

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

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

▪ n.º 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.

▪ n.º 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 16 968 079 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 n.º 792, de 27 de março de 2018, do Gabinete do Ministro da Cultura.

O inquérito foi disponibilizado no sítio da internet, no dia 24 de março de 2022 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 722 inquéritos efetuados.

Responderam ao inquérito 162 clientes (22,4% 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, embora seja evidenciada uma ligeira diminuição do nível de satisfação pelos serviços prestados.

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 interesse público desenvolvidos em 2021, líquidos dos proveitos (rendimentos) gerados pela venda daqueles serviços, agregados de acordo com o tipo de obrigações previstas Contrato. Estes custos líquidos ascendem a 12 929 386 euros, o que reflete uma variação negativa de 246 939 euros face aos valores previstos no Plano de Atividades e Orçamento para 2021, aprovado em Assembleia Geral de 31 de maio de 2021.

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 2021, que me foi apresentado pelo Conselho de Administração da Lusa – Agência de Notícias de

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

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, 26 de abril de 2022

Susana Jesus

Susana Catarina Iglésias Couto Rodrigues de Jesus

Revisora Oficial de Contas

1338

Susana Jesus