

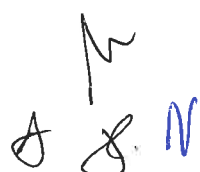
2 0 2 2

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.....	13
7.	DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO.....	18
8.	IDENTIFICAÇÃO DE CUSTOS E PROVEITOS ASSOCIADOS AO SERVIÇO PÚBLICO.....	20
9.	EXPLICAÇÃO DOS DESVIOS VERIFICADOS FACE AOS INSTRUMENTOS PREVISIONAIS DE GESTÃO.....	24
10.	CONCLUSÕES.....	28
B.	PARECER DO REVISOR OFICIAL DE CONTAS.....	31

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 presente relatório é apresentado em cumprimento da Cláusula Oitava do Contrato de Prestação de Serviço Noticioso e Informativo de Interesse Público (Contrato), celebrado entre o Estado e a Lusa, para o sexénio 2022-2027, e que mereceu o visto prévio do Tribunal de Contas em 24 de agosto de 2022, para vigorar retroativamente desde o dia 1 de janeiro. O recebimento da Indemnização Compensatória (IC) referente aos três primeiros trimestres de 2022 ocorreu a 21 de setembro.

O Contrato prevê um aumento de 2,3% no valor da IC em 2022, relativamente ao ano anterior, para €13,4 milhões (sem IVA), pago trimestral e antecipadamente, incluindo uma nova fórmula de cálculo do custo líquido do serviço público.

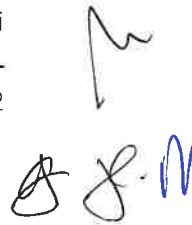
A Resolução do Conselho de Ministros n.º 127/2021, de 7 de setembro, autorizou a realização das despesas relativas à compensação financeira devida pelo Estado à Lusa para o período de vigência do contrato, de 2022 a 2027, correspondentes aos seguintes valores totais máximos, aos quais acresce IVA à taxa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

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

O Plano de Atividades e Orçamento para 2022 da Lusa foi aprovado pelo Conselho de Administração em 24 de novembro de 2021, com parecer favorável do Conselho Fiscal de 13 de dezembro de 2021, e em reunião de Assembleia Geral a 27 de abril de 2022. O acionista Estado aprovou o orçamento para 2022 sujeito às seguintes condições:

- Os gastos com pessoal ficam limitados a um aumento de €283 mil face ao registado em 2021;
- Aumento dos encargos com deslocações e alojamento, ajudas de custo, e frota automóvel em até €17 mil face ao registado em 2021;
- O investimento fica limitado a um total de €500 mil, representando uma redução de €423 mil relativamente ao orçamento apresentado;
- Acomodar os encargos financeiros no resultado líquido sem deterioração do mesmo.

Estas limitações colocam em causa a transformação tecnológica e digital da empresa, que tem vindo a ser sucessivamente adiada, e a implementação de um novo serviço Google News Showcase para o qual é necessária a contratação de 2 trabalhadores. Foi



proposto às tutelas uma alternativa de redução desses montantes. Na data de elaboração deste relatório encontra-se em análise a autorização para a admissão dos 2 trabalhadores, proposta pela Lusa.

No Orçamento do Estado para 2022 foi atribuído à LUSA um valor de IC de €16.518.622 (IVA incluído), representando um aumento de 2,3% face ao valor atribuído em 2021.

O ano de 2022, a par da situação conjuntural decorrente da pandemia, foi fortemente marcado pela situação económica e geopolítica internacional como resultado da situação de guerra na Ucrânia, de grande incerteza, que gerou importantes alterações nas variáveis macroeconómicas de referência, como a inflação ou as taxas de juro, e com um impacto orçamental significativo, designadamente no que se refere a gastos com consumos energéticos, nomeadamente, combustíveis e energia elétrica.

Em 2022, e após debate interno com os Órgãos Representativos dos Trabalhadores (ORT), foi implementado um modelo híbrido de trabalho, conciliando o teletrabalho à 2.ª e 6.ª feira com o trabalho presencial entre 3.ª e 5.ª feira, sempre que aplicável, com vista a assegurar a cultura, o serviço e a capacidade de resposta à atividade da empresa, a coesão interna, potenciando o equilíbrio entre vida pessoal e familiar, o bem-estar e segurança dos seus trabalhadores.

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 2022-2027).

Em 2022 a produção editorial da Lusa registou uma diminuição relativamente ao ano anterior, totalizando 267.029 conteúdos noticiosos, o que se traduz numa média diária de 732 conteúdos jornalísticos.

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, 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

Em 2022, a produção editorial da Lusa registou uma diminuição relativamente ao ano anterior, totalizando 267.029 conteúdos noticiosos, cumprindo com as metas contratuais celebradas com o Estado para a produção de conteúdos em formato texto, fotografia e vídeo, como se pode ver nos quadros seguintes, e traduzindo-se numa média diária de produção de 732 conteúdos jornalísticos.

O nível 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.

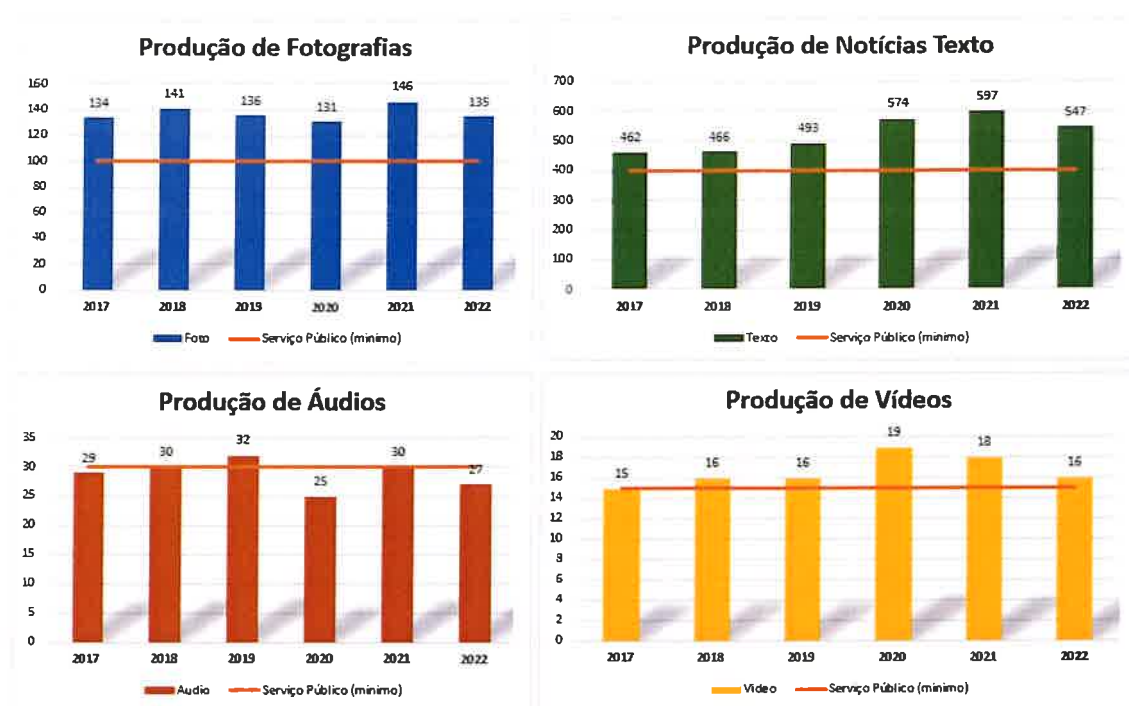
Importa referir que a produção editorial, comparativamente a 2019, o ano que precedeu a pandemia, regista um aumento de 7,3%.

Tipo de Conteúdo	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Foto	48 876	51 612	49 727	47 818	53 287	49 365
Áudio	10 748	11 132	11 552	9 226	11 076	10 026
Misto	1 629	2 063	1 817	2 009	1 883	2 079
Texto (Todos os Géneros)	168 524	170 105	179 851	210 209	217 758	199 573
Vídeo	5 314	5 858	5 945	6 814	6 580	5 986
Total	235 091	240 770	248 892	276 076	290 584	267 029

Tipo de Conteúdo	Média Diária						Contrato Serviço Público 2022/2027
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
Foto	134	141	136	131	146	135	Min. 100
Áudio	29	30	32	25	30	27	Min. 30
Misto	4	6	5	5	5	6	-
Texto (Todos os Géneros)	462	466	493	574	597	547	Min. 400
Vídeo	15	16	16	19	18	16	Min. 15
	644	660	682	754	796	732	-

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, celebrado com o Estado, para a produção de conteúdos em formato texto, fotografia e vídeo. Relativamente aos conteúdos em formato áudio, não foi possível cumprir os mínimos contratuais. Apesar da produção de áudio ter ultrapassado o nível mínimo em janeiro, setembro, outubro e novembro de 2022, tal não se verificou nos restantes meses, o que pode ser justificado, sobretudo, pelo impasse de quase dois meses na posse do novo Governo, que teve como consequência uma quebra noticiosa geral da atividade do país, e a produção de notícias sobre a guerra na Ucrânia, que dominou noticiosamente os primeiros meses do ano, não se ter traduzido no correspondente aumento na produção de conteúdos de áudio.



3. CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS NOTICIOSOS

O Contrato 2022-2027 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.

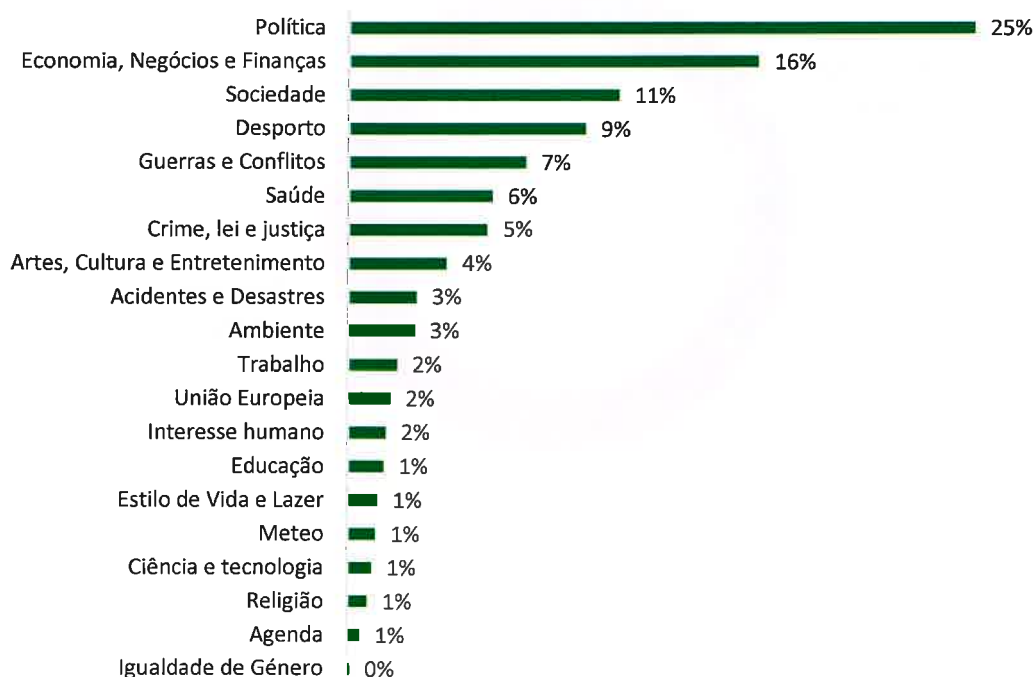
Como será normal, a variação dos temas, de ano para ano, depende da importância das notícias de cada área no período em análise.

Temas	Foto	Áudio	Story	Texto	Vídeo	Total	%
Política	21 947	6 863	242	109 292	2 783	141 127	25%
Economia, Negócios e Finanças	5 825	4 093	155	80 267	2 112	92 452	16%
Sociedade	3 266	2 906	175	53 461	1 164	60 972	11%
Desporto	17 766	1 021	538	33 110	1 035	53 470	9%
Guerras e Conflitos	2 788	1 037	86	34 702	1 399	40 012	7%
Saúde	1 555	1 661	41	28 582	659	32 498	6%
Crime, lei e justiça	1 228	942	20	28 613	465	31 268	5%
Artes, Cultura e Entretenimento	5 505	898	391	14 936	455	22 185	4%
Acidentes e Desastres	2 107	556	79	12 373	342	15 457	3%
Ambiente	1 505	770	54	12 443	294	15 066	3%
Trabalho	1 351	699	10	8 855	196	11 111	2%
União Europeia	216	556	0	8 485	335	9 592	2%
Interesse humano	1 199	289	74	6 808	205	8 575	2%
Educação	1 311	418	26	6 256	119	8 130	1%
Estilo de Vida e Lazer	388	282	12	5 989	80	6 751	1%
Meteo	860	263	101	4 946	161	6 331	1%
Ciência e tecnologia	641	173	9	4 535	86	5 444	1%
Religião	762	144	106	3 317	170	4 499	1%
Agenda	355	0	0	2 575	1	2 931	1%
Igualdade de Género	42	32	1	606	22	703	0%
Total	70 617	23 603	2 120	460 151	12 083	568 574	

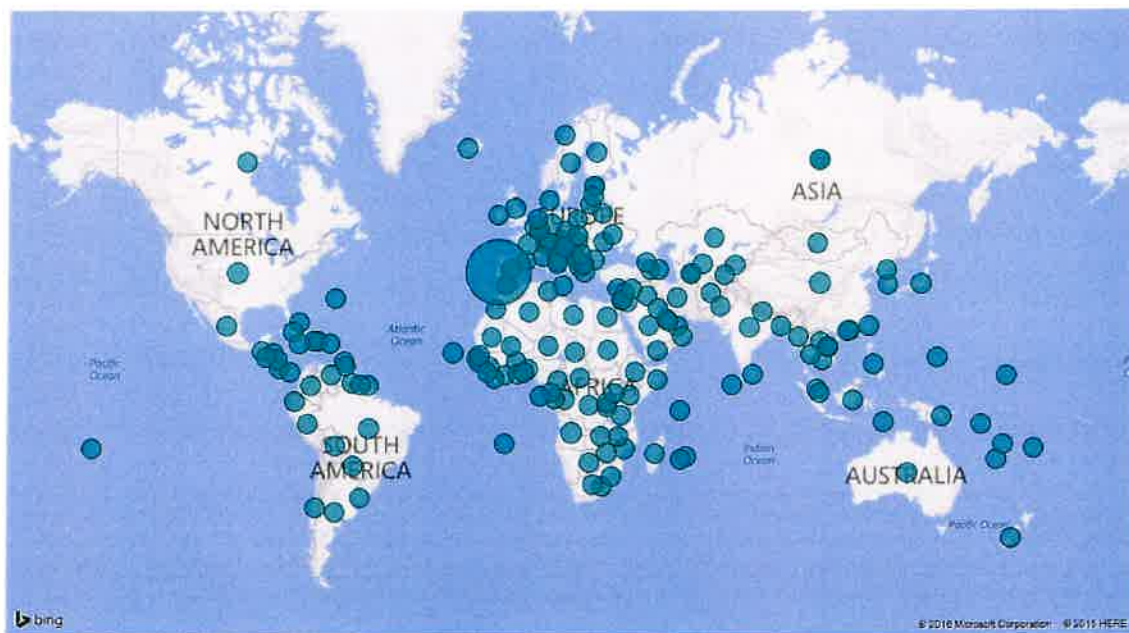
* Tendo em conta que a mesma notícia pode ser classificada em vários temas, o número de trabalhos distribuídos ultrapassa os números de produção

No conjunto dos conteúdos distribuídos pela Lusa destacam-se os textos que abordam temas de Política, nacional e internacional (25%), Economia, Negócios e Finanças (16%), Sociedade (11%), Desporto (9%) e Guerras e Conflitos (7%). Em conjunto, representam 68% dos textos noticiosos. Com estas percentagens mantém-se a estabilidade do fio noticioso.

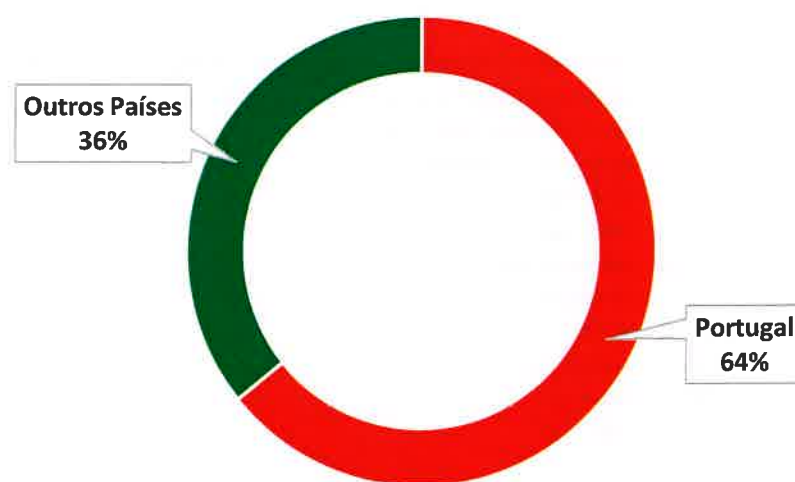
Total de Produção por Temas em 2022



Em 2022, a Lusa cobriu 201 Países, distribuídos pelos 5 Continentes, como se pode ver no Mapa seguinte, sendo que dos conteúdos produzidos 64% são relativos a Portugal e 36% 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 2022-2027 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 Sexta, n.º 2.2, e estipula o número de notícias a fornecer em cada formato, nos termos seguintes:

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

O quadro seguinte (Notícias distribuídas por serviço Texto) resume o número de notícias em formato de texto distribuídas aos destinatários do serviço público em 2022, 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 nos relatórios de serviço público referentes aos anos de 2019, 2020 e 2021, o Serviço Áfricanet, destinado aos órgãos de comunicação social de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau, regista um nível abaixo da base contratual, uma vez que deixou de ser comercializado, sendo um serviço em fim de ciclo de vida e mantendo-se ativo apenas para subscritores antigos, tendo os novos subscritores um



serviço mais alargado, incluindo os conteúdos típicos da Africanet (tais como os serviços Lusofonia, Temático PALOP e Noticiário Lusa – Lusofonia, em texto e foto).

Notícias distribuídas por serviço (Texto)

Serviços	2022		Base Contratual		Desvio	
	Notícias distribuídas (ano)	Média (dia)	Notícias distribuídas (mín./ano)	Média (dia)	Notícias distribuídas (ano)	Média (dia)
	N.º	N.º	N.º	N.º	N.º	%
Jornais Regionais de âmbito regional e local (Serviço Regional)	67 593	185,2	36 500	100	31 093	85,2%
Rádios portuguesas de âmbito regional e local (Serviço Rádios Locais)	64 656	177,1	29 200	80	35 456	121,4%
Órgãos de comum. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Comunidades)	60 779	166,5	36 500	100	24 279	66,5%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Áfricanet)	7 336	20,1	36 500	100	-29 164	-79,9%
Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro (Serviço Comunidades)	60 779	166,5	36 500	100	24 279	66,5%
Órgãos de poder local e outros clientes institucionais (Serviço Atualidade)	64 952	178,0	36 500	100	28 452	78,0%
Agências de Notícias Estrangeiras (Serviço Agências Estrangeiras)	10 675	29,2	3 650	10	7 025	192,5%

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	2022		Base Contratual		Desvio	
	Fotos distribuídas (ano)	Média (dia)	Fotos distribuídas (mín./ano)	Média (dia)	Fotos distribuídas (ano)	Média (dia)
	N.º	N.º	N.º	N.º	N.º	%
Jornais Regionais de âmbito regional e local (Serviço Fotos Lusa)	46 748	128,1	3 650	10	43 098	1181%
Órgãos de comum. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Fotos Lusa)	46 748	128,1	1 825	5	44 923	2462%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Fotos Lusa)	46 748	128,1	1 825	5	44 923	2462%
Agências de Notícias Estrangeiras (Serviço Fotos Lusa)	46 748	128,1	1 825	5	44 923	2462%

Notícias distribuídas por serviço (Áudio)

Serviços	2022		Base Contratual		Desvio	
	Áudios distribuídos (ano)	Média (dia)	Áudios distribuídos (mín./ano)	Média (dia)	Áudios distribuídos (ano)	Média (dia)
	N.º	N.º	N.º	N.º	N.º	%
Rádios portuguesas de âmbito regional e local (Serviço Lusa Audio)	9 966	27,3	1 825	5	8 141	446,08%
Órgãos de comum. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Lusa Audio)	9 966	27,3	1 825	5	8 141	446,08%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Lusa Audio)	9 966	27,3	1 825	5	8 141	446,08%

Notícias distribuídas por serviço (Vídeo)

Serviços	2022		Base Contratual		Desvio	
	Vídeos distribuídas (ano)	Média (dia)	Vídeos distribuídas (mín./ano)	Média (dia)	Vídeos distribuídas (ano)	Média (dia)
	N.º	N.º	N.º	N.º	N.º	%
Órgãos de comum. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Lusa Vídeo + Lusa TV)	5 976	16,4	1 825	5	4 151	227,45%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Lusa Vídeo + Lusa TV)	5 976	16,4	1 825	5	4 151	227,45%

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 2022-2027, a Lusa manteve operacional, em 2022, 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 guerra na Ucrânia, iniciada em 24 de fevereiro de 2022, obrigou a uma mobilização da redação da Lusa, em termos editoriais mas também, naturalmente, de serviço público. Nesse sentido, e além da produção noticiosa maciça pela redação, a partir das agências estrangeiras, foram enviadas quatro equipas – redator e fotojornalista – para reportagem: uma antes do início do conflito, em janeiro, e três após a invasão, em fevereiro e em março, cujas reportagens foram disponibilizadas gratuitamente no *site* da Lusa, para acesso universal aos conteúdos. Esta iniciativa foi assumida com o objetivo de cumprir as obrigações de serviço público e, bem assim, de combate à desinformação, tema muito sensível em todos os conflitos.

Em 2022, 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” (<https://combatefakenews.lusa.pt/>), com a finalização do 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” (protótipos de análise nutricional de conteúdos, análise de contexto e viral de notícias, e literacia mediática ao nível da desinformação), e com universidades portuguesas e espanholas e a agência EFE, designado Iberifier (<https://iberifier.eu>) financiado para combater a desinformação através de *fact checking* e de literacia mediática.

A literacia mediática é um dos vetores estratégicos da Lusa fazendo parte das suas atividades regulares através de programas de estágio e como mecanismo para fazer face à crescente desinformação com a qual se debate o setor da comunicação social, a nível nacional e internacional. Foi criado, juntamente com o CNCS – Centro Nacional de Cibersegurança, o curso do Cidadão Ciberinformado, no âmbito do projeto ContraFake, que trata, de uma forma muito prática, a análise de conteúdos de media, alertando para técnicas de escrita que podem levar a conclusões com risco elevado de enviesamento.

A convite do Ministério da Cultura e do Ministério da Educação, a Lusa associou-se ao projeto Literacia e Educação para os Media em Linha (LEME), uma plataforma agregadora de recursos (vídeo, áudio, jogos, propostas de atividades, etc.), disponíveis em linha e prontos a serem utilizados em atividades pedagógicas a desenvolver em contextos formais, não-formais ou informais de aprendizagem com os conteúdos adaptados ao nível dos vários ciclos de ensino.

Também nesta área, a Lusa juntou-se ao Grupo Informal Para a Literacia Mediática (GILM), fazendo parte do Conselho Consultivo, com o objetivo de apoiar atividades de literacia mediática, incluindo a literacia da informação e digital, que representam cada

vez mais um vetor estratégico da formação dos cidadãos e um desafio para as políticas públicas educativas, culturais, da comunicação social, da sociedade da informação e da cidadania.

Foi ainda contratualizado um novo serviço Google News Showcase, onde será dada maior visibilidade a conteúdos que se encontravam disponíveis, tais como Igualdade do Género, combate às fake News, e outros ligados ao serviço Cultura, atualmente com pouca notoriedade e comercialização.

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.

A Lusa entende também que do ponto de vista do serviço público prestou uma atividade regular no capítulo da formação, realizadas quer por via presencial, quer por via digital, que possibilita um maior número e diversificação dos assistentes.

Em 2020 e 2021, por via da pandemia, a área da formação teve uma atividade mais limitada. Assim, com vista ao enfoque nesta área crucial para empresa e para os seus trabalhadores, foi criado, ainda em 2021, o Gabinete de Inovação e Formação.

A Lusa deu um passo de extrema relevância nesta área, com a criação da Escola Lusa a qual tem por objetivos a formação interna de jornalistas da redação, de jovens estudantes universitários e a qualificação de quadros de redações de países de língua oficial portuguesa. Os valores que guiam a formação da Escola Lusa são os mesmos do seu jornalismo: o interesse público, a clareza (escrita simples e direta), o rigor (identificação das fontes, separação entre factos e opiniões), a isenção (autonomia, distanciamento e independência), a pluralidade (neutralidade perante as forças políticas, equilíbrio dos conteúdos), a fiabilidade (garantia de confiança), a tempestividade da informação (divulgação da informação quase em tempo real).

A Lusa venceu em 2022 um concurso para organizar, com o Parlamento Europeu, uma ação de formação sobre assuntos europeus para jovens jornalistas portugueses, ação que se traduziu numa série de seminários, cujo primeiro ciclo se realizou em abril de 2023, com a participação de eurodeputados, responsáveis europeus e reconhecidos especialistas e académicos portugueses.

Quanto aos estágios, uma atividade regular desde sempre na Lusa, só em abril de 2021 foram retomados, num formato reduzido e por via remota. Um segundo grupo, também reduzido, foi adicionado em setembro desse mesmo ano. Em 2022 foram retomados os estágios curriculares de uma forma presencial.

No âmbito da celebração de um Protocolo celebrado entre o Governo de Cabo Verde, a Lusa e a Universidade de Cabo Verde, realizaram-se estágios para duas alunas cabo-verdianas na sede da Lusa em Lisboa.

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 acessíveis pelo público contavam em 31 de dezembro de 2022 com 17.934.892 registos, dos quais 8.710.176 constituem produção própria da Lusa.

6. QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Nos termos da alínea b) do n.º 2 da Cláusula Oitava 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, que promove a igualdade de tratamento entre utilizadores pagantes e não pagantes e inclui questões abertas, com a possibilidade de serem dadas respostas personalizadas. Foram efetuados alguns ajustes no questionário, tornando-o mais curto e menos consumidor de tempo e recursos, visando a sua atualização, uma melhor adequação e uma maior aproximação à perceção da qualidade dos serviços da Lusa e das expectativas dos clientes do serviço público, bem como dos parâmetros qualitativos de avaliação de satisfação relativamente às várias vertentes da prestação de serviço noticioso e informativo de interesse público.

A Lusa apresentou o Inquérito de Satisfação sobre os seus serviços aos 525 subscritores destinatários do serviço público (722 no ano anterior), segmentados por 418 Clientes Pagantes (491 em 2021) e 107 Clientes das Comunidades (231 em 2021).

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, que sofreu uma atualização criteriosa, que teve como consequência uma redução de cerca de 27,3% no número de clientes ativos do serviço público. Este procedimento teve um maior impacto nos Clientes Comunidades, com uma redução de 53,7% no total de clientes do serviço público que se mantêm ativos. Adicionalmente, na tentativa de promover a adesão ao inquérito, foi oferecido o serviço “Última Hora” por um período limitado, com a submissão da resposta, para os clientes que manifestassem interesse.

Como habitualmente, o inquérito foi disponibilizado através da plataforma automatizada de realização de inquéritos SurveyMonkey, que se encontra disponível em <https://www.surveymonkey.com/>, no dia 15 de março de 2023, tendo sido encerrado a 31 de março de 2023.

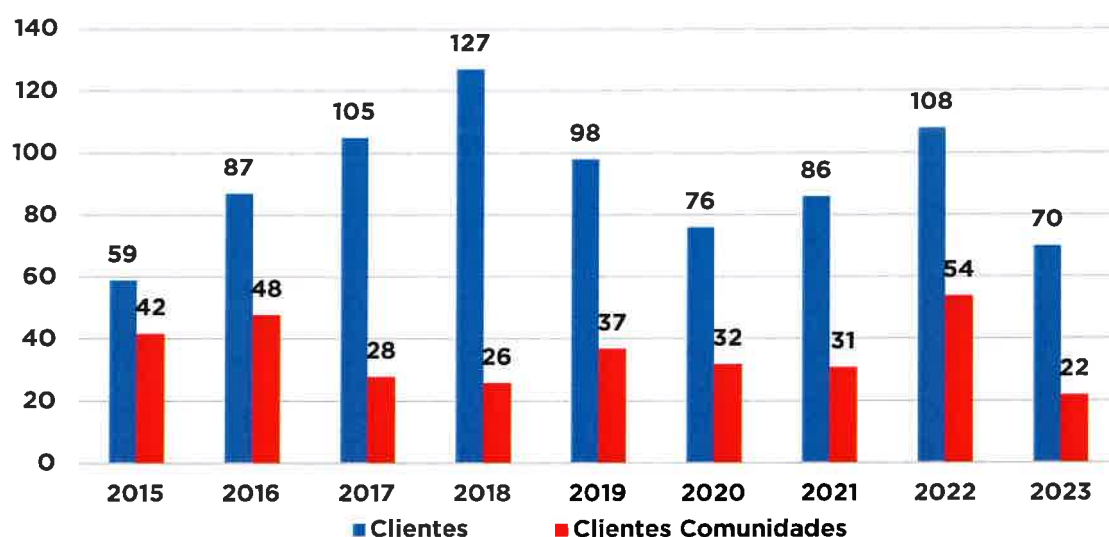
Deste universo de destinatários do serviço noticioso e informativo de interesse público prestado pela Lusa, responderam ao inquérito de satisfação um total de 92 subscritores, correspondendo a uma taxa de resposta de 17,5%, face a 22,4% em 2021 e 17,4% em 2020, tendo sido registado um decréscimo de 70 respostas face ao ano anterior, à qual não foi alheia a atualização dos contactos comerciais válidos e qualificados da base de dados de clientes acima mencionada. Os Clientes Pagantes registaram um decréscimo de 38 respostas, e os Clientes Comunidades registaram uma diminuição de 32 respostas.

No quadro seguinte é possível observar alguns dados adicionais para cada um dos segmentos de Clientes que responderam ao inquérito de satisfação:

	Clientes	Clientes Comunidades
Taxa de conclusão do inquérito (pelos respondentes)	94%	91%
Tempo de resposta	4m04s	4m53s

Como habitualmente, desde o lançamento do questionário de inquérito até à sua conclusão, foram efetuadas duas insistências até ao encerramento dos coletores (plataforma *SurveyMonkey*). Foi também enviado um *e-mail* de agradecimento após conclusão de cada questionário.

Evolução das Respostas (2015 – 2023)

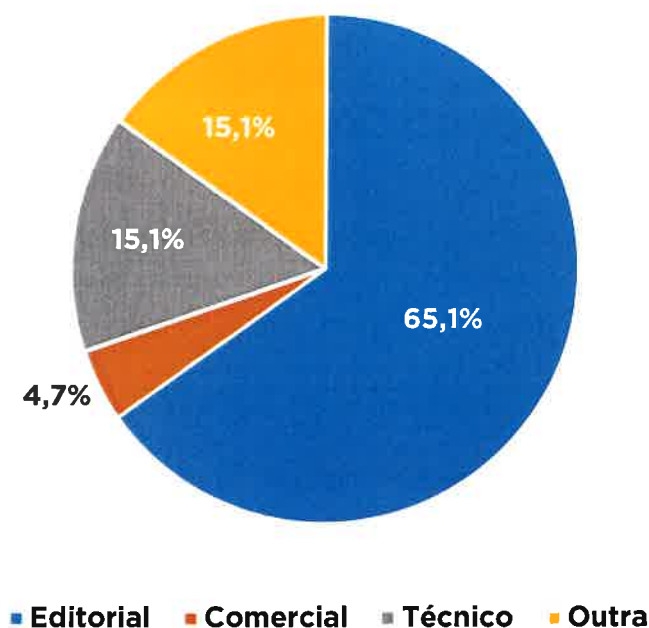


Em consequência da atualização levada a cabo nos contactos da base de dados de clientes, em 2023 registou-se o menor número de respondentes desde 2015 – um total de 92, ao nível do ocorrido em 2015, com 101 respondentes no total. Continua, no entanto, a persistir muita volatilidade na intenção da resposta, como se pode aferir pelo gráfico acima.

Relativamente ao universo de respondentes a este inquérito de satisfação, 86 optaram por identificar as funções que desempenham nas organizações a que pertencem, contra 146 informações recolhidas no ano passado, e 106 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 (65,1%) pertence a áreas editoriais.

[Handwritten signature and initials]

Funções desempenhadas na Organização a que pertence



Relativamente à análise dos resultados do Inquérito de Satisfação, registou-se um total de 2.912 respostas, face a 3.490 respostas do ano anterior.

Para as questões relacionadas com a área editorial, registaram-se um total de 1.956 respostas face a 2.170 no ano anterior. Em detalhe, as seguintes questões foram respondidas:

- "Como avalia genericamente a qualidade dos conteúdos da Lusa?": 65,4% responderam BOM ou EXCELENTE (face a 65,6% no ano anterior), não se observando assim uma variação significativa, sendo, no entanto, de realçar que a classificação EXCELENTE recolheu 30,9% das respostas (face a 27,5% do ano anterior); 30,0% dos respondentes não responderam à questão.

	Mau		Razoável		Bom		Excelente		Não sabe / Não responde		Total
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	
Texto	0,0%	0	6,7%	6	42,2%	38	47,8%	43	3,3%	3	90
Fotografia	0,0%	0	3,7%	3	34,1%	28	34,1%	28	28,0%	23	82
Vídeo	2,6%	2	1,3%	1	32,1%	25	17,9%	14	46,2%	36	78
Áudio	0,0%	0	3,8%	3	28,8%	23	21,3%	17	46,3%	37	80
Total	0,6%		3,9%		34,5%		30,9%		30,0%		330

- “Como classifica o serviço noticioso da Lusa, a nível editorial?": 86,9% responderam BOM ou EXCELENTE (face a 87,0% no ano anterior), tendo a classificação de EXCELENTE aumentado de 26,1% para 34,3%.

	Mau		Razoável		Bom		Excelente		Total
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	Valor absoluto
Atualidade das notícias	3,3%	3	7,6%	7	46,7%	43	42,4%	39	92
Rapidez na resposta aos acontecimentos	3,4%	3	11,2%	10	49,4%	44	36,0%	32	89
Variedade de temas	3,5%	3	11,6%	10	57,0%	49	27,9%	24	86
Rigor	1,1%	1	5,6%	5	58,4%	52	34,8%	31	89
Isenção	1,1%	1	3,4%	3	55,2%	48	40,2%	35	87
Adequação do serviço noticioso às suas necessidades ou às da sua organização	6,9%	6	19,5%	17	49,4%	43	24,1%	21	87
Total	3,2%		9,8%		52,6%		34,3%		530

- “Como avalia os seguintes aspetos relacionados com a distribuição de serviços noticiosos da Agência Lusa?": 85,8% responderam BOM ou EXCELENTE (face a 80,6% no ano anterior), registando-se uma melhoria no grau de satisfação geral, tendo a classificação de EXCELENTE aumentado de 21,0% para 22,4%.

	Mau		Razoável		Bom		Excelente		Total
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	Valor absoluto
Facilidade de pesquisa e seleção dos conteúdos no site	2,3%	2	14,8%	13	61,4%	54	21,6%	19	88
Facilidade de transferência (downloads) dos conteúdos	2,3%	2	11,6%	10	62,8%	54	23,3%	20	86
Estabilidade na distribuição de notícias (FTP/ site/ email)	1,3%	1	10,0%	8	66,3%	53	22,5%	18	80
Total	2,0%		12,2%		63,4%		22,4%		254

- “Em oportunidades futuras, gostaria de participar em pilotos, no âmbito do desenvolvimento de novos serviços noticiosos?": 62,2% dos inquiridos responderam “Sim”.

Nas questões relacionadas com a prestação de serviços das áreas Técnica e Comercial e de Marketing e outras, registaram-se um total de 956 respostas, face a 1.320 respostas do ano anterior. Em detalhe, as seguintes questões foram respondidas:

- “Como classifica o seu grau de satisfação com a Assistência Técnica da Lusa?": 65,9% responderam BOM ou EXCELENTE (face a 60,4% no ano anterior), registando-se um aumento na satisfação geral, tendo a classificação de EXCELENTE recolhido 31,8% das respostas (face a 29,8% no ano anterior).

	Mau		Razoável		Bom		Excelente		Não sabe / Não usa		Total
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	Valor absoluto
Facilidade de contacto	0,0%	0	5,6%	5	32,6%	29	32,6%	29	29,2%	26	89
Tempo de resposta	12%	1	5,8%	5	33,7%	29	31,4%	27	27,9%	24	86
Resolução de problemas	1,2%	1	1,2%	1	36,0%	31	31,4%	27	30,2%	26	86
Total	0,8%		4,2%		34,1%		31,8%		29,1%		261

[Handwritten signature and initials]

- “Como classifica o seu grau de satisfação com os Serviços Comerciais e de Marketing da Lusa?”: 71,8% responderam BOM ou EXCELENTE (face a 68,9% no ano anterior), registando-se igualmente uma recuperação na satisfação geral.

	Mau		Razoável		Bom		Excelente		Não sabe / Não usa		Total
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	
Facilidade de contacto	1,1%	1	4,5%	4	37,1%	33	37,1%	33	20,2%	18	89
Tempo de resposta	0,0%	0	6,9%	6	33,3%	29	40,2%	35	19,5%	17	87
Clareza e utilidade das informações prestadas	0,0%	0	3,4%	3	37,9%	33	40,2%	35	18,4%	16	87
Comunicação de novos serviços relevantes para a sua atividade ou da sua organização	1,2%	1	12,9%	11	42,4%	36	18,8%	16	24,7%	21	85
Total	0,6%		6,9%		37,6%		34,2%		20,7%		348

Importa ainda referir que, da totalidade das respostas, 29,1% dos respondentes “Não sabe/Não usa” os Serviços Técnicos, e 20,7% “Não sabe/Não usa” os Serviços Comerciais e de Marketing da Lusa.

Em resumo, a taxa de resposta com as classificações BOM ou EXCELENTE para os Clientes Pagantes e Clientes Comunidades destinatários do serviço público é, globalmente e em termos médios de avaliação dos parâmetros qualitativos de satisfação relativamente às várias vertentes da prestação de serviço noticioso e informativo de interesse público pela Lusa em 2022, de 75,2%, face a 72,5% no ano anterior, revelando assim um aumento no grau de satisfação geral.

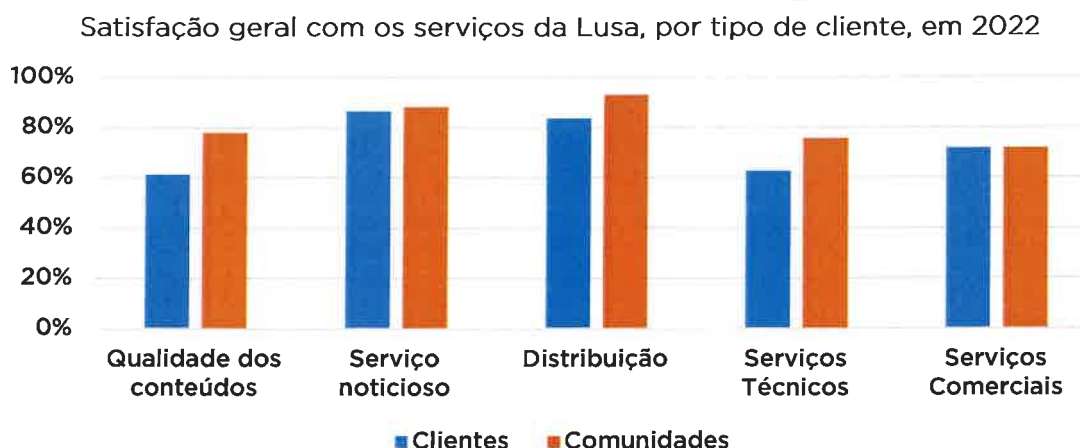
Satisfação geral com os serviços da Lusa em 2022 e 2021

Índice de Satisfação Geral 2022	Qualidade dos conteúdos	Serviço noticioso	Distribuição	Serviços Técnicos	Serviços Comerciais	Satisfação Geral
Clientes	61,3%	86,6%	83,7%	62,8%	71,9%	73,3%
Comunidades	78,0%	88,2%	93,1%	75,8%	71,8%	81,4%
Total	65,5%	87,0%	85,8%	65,9%	71,8%	75,2%

Índice de Satisfação Geral 2021	Qualidade dos conteúdos	Serviço noticioso	Distribuição	Serviços Técnicos	Serviços Comerciais	Satisfação Geral
Clientes	60,2%	86,9%	77,9%	56,2%	66,7%	69,6%
Comunidades	76,2%	87,0%	86,1%	68,5%	73,0%	78,2%
Total	65,6%	87,0%	80,6%	60,4%	68,9%	72,5%

Como se pode aferir pelos dados acima, o universo total de subscritores continua a avaliar, em média, muito satisfatoriamente os serviços da Lusa, importando notar que, tal como nos anos anteriores, mantêm-se as diferenças de perceção registadas entre os Clientes Pagantes e os Clientes das Comunidades, sendo estes últimos sempre mais favorecedores nas avaliações.

Face ao ano passado, os Clientes Pagantes e Comunidades registaram um acréscimo na satisfação geral com os serviços da Lusa para 73,3% (face a 69,6% no ano anterior) e 81,4% (face a 78,2% em 2021), respetivamente, notando-se assim um acréscimo na satisfação face à prestação do serviço público, relativamente às suas diversas variáveis.



RESUMO:

O inquérito de satisfação aos clientes do serviço público ficou marcado por: (1) o ajustamento do questionário e dos parâmetros qualitativos da grelha de avaliação da satisfação geral; (2) o decréscimo da participação através das respostas dos Clientes, na sua generalidade, e (3) o aumento 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 clientes, o seu grau de satisfação com os serviços prestados pela Lusa, devendo o mesmo ser acompanhado de *focus groups* com alguns clientes do universo de respondentes, para uma melhor qualificação das respostas. De referir que durante 2023 irão ser realizados *focus groups* com os principais grupos de clientes de modo a aferir com mais detalhe as necessidades dos clientes atuais.

As respostas detalhadas são alvo de análise interna e posterior apresentação junto das Direções e respetivas equipas, para que medidas de correção e mitigação possam ter lugar.

7. DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO

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

1. Produção

Relativamente aos indicadores de produção em 2022, a Lusa cumpriu os objetivos de serviço público que lhe foram atribuídos pelo contrato com o Estado, relativamente à produção de conteúdos em formato texto, fotografia e vídeo. Relativamente aos conteúdos em formato áudio, não foi possível cumprir os mínimos contratuais, conforme referido e justificado no ponto 2 do presente relatório.

2. Disponibilidade

A disponibilidade efetiva dos serviços em 2022 foi de 99,89% do tempo contratado na distribuição por internet. Em maio e junho de 2022 a Lusa foi alvo de ataques de negação de serviço que afetaram a disponibilidade do serviço nessas ocasiões, sendo que estas indisponibilidades foram excluídas da indisponibilidade global, devido a se tratar de atos criminosos, dos quais resultou queixa criminal à Polícia Judiciária.

No entanto, não se registou qualquer interrupção na distribuição das notícias em intervalos superiores aos definidos no contrato de serviço público. Para os cálculos de disponibilidade é considerada a distribuição dos serviços por parte da Lusa, ou seja, a disponibilização dos seus conteúdos no portal da internet da Lusa e a disponibilidade da distribuição ponto a ponto aos subscritores. Após esta etapa nada mais é considerado, uma vez que não é responsabilidade da empresa. De igual modo, a disponibilidade é considerada apenas para os clientes na sua globalidade, excluindo-se assim problemas que não sejam da responsabilidade direta da Lusa. Foram igualmente excluídas as paragens programadas que foram comunicadas à tutela.

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	2.º Semestre	N.º notícias (média/dia)	Desvio face ao mínimo contratual
Texto	578	44,5%	Texto	516	29,0%
Foto	138	37,5%	Foto	133	33,0%
Áudio	27	-9,0%	Áudio	28	-7,9%
Vídeo	17	14,1%	Vídeo	16	4,6%
Misto	6	n.a.	Misto	6	n.a.
Total	766	40,5%	Total	698	28,1%

Para efeitos de cálculo semestral e das médias diárias consideraram-se 181 dias para o primeiro semestre do ano e 184 dias para o segundo.

Total (Ano)	N.º notícias (média/dia)	Desvio face ao mínimo contratual
Texto	547	36,7%
Foto	135	35,2%
Áudio	27	-8,4%
Vídeo	16	9,3%
Misto	6	n.a.
Total	732	34,2%

n.a. não aplicável

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: 99,89%

8. IDENTIFICAÇÃO DE CUSTOS E PROVEITOS ASSOCIADOS AO SERVIÇO PÚBLICO

Em 2022, a Lusa apurou um custo do serviço público no valor de €13.428.941, calculado com base no Anexo I ao Contrato com o Estado 2022-2027 (Contrato).

No Orçamento do Estado para 2022 foi atribuído à Lusa o valor de Indemnização Compensatória (IC) de €16.518.622 (incluindo o IVA à taxa legal em vigor), a que corresponde o valor de €13.429.774, sem IVA.

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 €833 em 2022, "(...) poderá ser objeto de regularização de excessos ou défices, (...) nos termos do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 167/2008, de 26 de agosto".

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)		13 429 774
Receitas próprias (2)		3 788 971
Custos (*)		
Regra A (3)	100%	7 416 373
Regra B (4)	75%	6 938 514
Amortizações (Aquisições <2016 e >2021) (5)		168 545
Lucro Razoável (3,4% Ativo total n-1) (6)		436 371
Dedução de proveitos (7)		1 530 862
Custo do serviço público (8) = (3)+(4)+(6)-(7)		13 428 941
Ajustamento à IC (9) = (1)-(8)		833
Efeitos de anos anteriores:		22 656
Correção Ajustamento IC 2020 (Custos PPUE)		22 656
Ajustamento à IC com efeitos de anos anteriores		23 488

(*) - 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 a 75% (Regra B), conforme definido no Anexo I ao Contrato.

Em 2022, o resultado da aplicação da Regra A é o seguinte:

(euros)		
Regra A - Centros de Custo	Gastos s/amort.	100%
Editoria Lusofonia e África	553 014	553 014
Editoria Mundo	648 778	648 778
Editoria País	416 561	416 561
Audiovisual e Multimedia (sem fotografia)	548 809	548 809
Rede Nacional	2 910 247	2 910 247
Delegações Europa	321 904	321 904
Correspondentes Europa	(i)	(i)
Delegações África Lusófona	659 249	659 249
Correspondentes África Lusófona	(i)	(i)
Sucursal Macau	301 037	301 037
Delegações Ásia	247 258	247 258
Rede/Correspondentes Internacionais/resto do Mundo	251 348	251 348
Piquetes	448 512	448 512
Custos com distribuição do Serviço de Interesse Público	0	0
Arquivo (Texto e Imagem)	109 657	109 657
TOTAL	7 416 373	7 416 373

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

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

(euros)		
Regra B - Centros de Custo	Gastos s/amort.	75%
Editoria Economia	725 750	544 312
Editoria Política	499 392	374 544
Editoria Sociedade	708 369	531 277
Editoria Cultura	288 013	216 010
Editoria Desporto	966 833	725 125
Editoria Agenda	479 347	359 510
Editoria Fotografia	680 347	510 260
Lusa TV/Rádio	126 459	94 844
DI - Direção	524 621	393 466
Eleições	36 568	27 426
Grandes eventos desportivos	34 398	25 799
Guerra Ucrânia-Rússia	29 238	21 929
Organizações Internacionais	155 159	116 369
Órgãos Sociais	219 703	164 777
Apoio ao Conselho de Administração	54 970	41 227
DI - Comuns e Secretaria da Redação	319 093	239 320
Projeto SAMA (Contrafake)	164	123
Inovação e Formação	193 238	144 928
Direção Comercial e de Marketing	429 813	322 360
Direção de Áreas de Suporte	1 101 318	825 988
Outros Custos e Proveitos Comuns	1 674 828	1 256 121
Delegação/Sucursal no Brasil	0	0
Lusa Corporate TV	2 172	1 629
Conferências	1 561	1 170
TOTAL	9 251 352	6 938 514

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	228	14%
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	116	7%
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	515	33%
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	121	8%
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	74	5%
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	401	25%
vii. Agências de notícias internacionais	128	8%
TOTAL	1 583	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 31/12/2022.

Para o cálculo do custo das obrigações de interesse público considera-se também o valor das amortizações decorrentes de investimentos realizados em 2022 e geradas no exercício em análise referentes a investimentos efetuados antes de 2016, e que ainda se encontram a decorrer, não financiados por fundos comunitários ou que não foram objeto de participação pelo Estado, no montante de €168.545 em 2022.

É ainda considerado um lucro razoável correspondente à remuneração do capital investido que leve em consideração grau de risco inerente à prestação pela empresa do serviço de interesse geral, que corresponde a 3,4% do Ativo total evidenciado nas contas do exercício do ano transato. Em 2022, o lucro razoável é de €436.371.

Considerando que existem historicamente proveitos que resultam da prestação do serviço de interesse público, deve a Lusa, ao abrigo do Anexo I, deduzir o seu valor ao custo do serviço público. Os proveitos obtidos no âmbito do Contrato, nele definidos, são as vendas a clientes realizadas nas áreas de negócio “Pequenos órgãos de comunicação social”, “Institucionais” e “Mercado externo”, que ascenderam, conjuntamente, a €1.530.862 em 2022.

(euros)	
RECEITAS PRÓPRIAS POR ÁREAS DE NEGÓCIO	2022
Grandes Órgãos de Comunicação Social	1 921 900
Pequenos Órgãos de Comunicação Social (1)	376 002
Empresas	327 849
Institucionais (2)	610 392
Outros	8 359
Mercado Externo (3)	544 468
Total	3 788 971
Proveitos associados à prestação do serviço público (1) + (2) + (3)	1 530 862

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 2022.

(euros)

Destinatários do serviço público	Regra A	Regra B	Proveitos (*)	Amortiz.	Lucro razoável	Total
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	213 606	999 356	-188 001	0	0	1 024 961
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	213 606	508 444	-188 001	0	0	534 049
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	375 200	2 257 318	-181 489	0	0	2 451 029
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	375 200	530 360	-181 489	0	0	724 071
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	375 200	324 353	-181 489	0	0	518 063
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	514 054	1 757 640	-610 392	0	0	1 661 301
vii. Agências de notícias internacionais	0	561 042	0	0	0	561 042
Total (1)	2 066 864	6 938 514	-1 530 862	0	0	7 474 516
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	2 910 247	0	0	0	0	2 910 247
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	1 133 428	0	0	0	0	1 133 428
iii. Correspondente em Bruxelas	200 316	0	0	0	0	200 316
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	447 052	0	0	0	0	447 052
Total (2)	4 691 042	0	0	0	0	4 691 042
Serviço Internet (audiovisual e multimédia) (3)	548 809	0	0	0	0	548 809
Arquivo de Texto	109 657	0	0	0	0	109 657
Arquivo de Imagem	0	0	0	0	0	0
Total (4)	109 657	0	0	0	0	109 657
Lucro razoável (Anexo I - E) (5)	0	0	0	0	436 371	436 371
Amortizações (Anexo I - C) (6)	0	0	0	168 545	0	168 545
Total (1+2+3+4+5+6)	7 416 373	6 938 514	-1 530 862	168 545	436 371	13 428 941
Custo do Serviço Público para 2022						13 428 941

(*) - Proveitos associados à prestação do serviço público (vendas a clientes das Áreas de negócio "Pequenos Órgãos de Comunicação Social", "Institucionais" e "Mercado Externo"), conforme definido no Anexo I - D ao Contrato.

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 2022 da Lusa foi aprovado em sede do Conselho de Administração em 24 de novembro de 2021 e em reunião de Assembleia Geral a 27 de abril de 2022.

Em 27 de abril de 2022, o Despacho n.º 37/2022-SET aprovou o Relatório de Análise n.º 90/2022, de 4 de abril, da UTAM respeitante ao Plano de Atividades e Orçamento para a Lusa.

O desvio global apurado, €124.706 (-0,9%) abaixo do orçamentado, encontra-se evidenciado nos quadros abaixo e justifica-se principalmente por:

- Crescimento de €132.836 nos custos diretamente afetos às obrigações do serviço público (Regra A) que resulta, fundamentalmente, da integração no Quadro de correspondentes nacionais, do reforço, com recursos internos, de editorias com custos afetos a 100%, do crescimento registado nos gastos com ajudas de custo e deslocações em reportagem, fruto do aumento de atividade e da cobertura de eventos públicos e do preço dos combustíveis e deslocações em viatura própria (kms), do acréscimo nos gastos com colaboradores estrangeiros nas delegações

em África, originado, em grande medida, pela evolução cambial desfavorável, da admissão de um jornalista para a delegação em Macau e do facto das baixas por doença e parto se terem situado aquém do estimado.

- b) Aumento de €128 nos custos que contribuem para a prestação do serviço público, mas não totalmente afetos à sua realização (Regra B), decorrente, fundamentalmente, da conjugação entre o crescimento nos gastos com cibersegurança, a realização de Eleições Legislativas e a cobertura da guerra na Ucrânia, custos com energia decorrentes, em grande medida, da crise geopolítica internacional, e a constituição e reforço de provisões para processos em curso, e a redução ocorrida nos gastos com *takes* de correspondentes nacionais por via da integração de trabalhadores no Quadro, em outras editorias, e da alteração do contexto pandémico, e dos gastos com formação profissional terem ficado abaixo do previsto.
- c) A dedução nos proveitos associados à prestação do serviço público (vendas a clientes das áreas de negócio “Pequenos órgãos de comunicação social”, “Institucionais” e Mercado externo”, conforme definido no seu Anexo I) foi superior, face ao orçamento, em €152.435. Estava estimada uma diminuição das outras prestações de serviços no PAO 2022, nomeadamente dos proveitos obtidos no âmbito do Contrato de prestação de serviço noticioso e informativo de interesse público, por via da previsível manutenção e possível agravamento da crise do setor da comunicação social e 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), situação que acabou por ser mitigada com alguns ganhos de negócio.
- d) Diminuição de €131.236 no custo com amortizações decorrentes de investimentos realizados em 2022, e geradas no exercício em análise, referentes a investimentos efetuados antes de 2016 e que ainda se encontram a decorrer, não financiados por fundos comunitários ou que não foram objeto de comparticipação pelo Estado, pelo facto da execução de investimento em 2022 se ter situado €395 mil (-42,3%) aquém do previsto.
- e) Aumento de €26.001 no lucro razoável, que corresponde a 3,4% do Ativo total, pelo facto do ativo do exercício de 2021 ter sido superior, em cerca €760 mil, à estimativa para final desse exercício prevista no PAO 2022, por efeito sobretudo da variação positiva registada nas disponibilidades.

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 2022, e a respetiva variação face PAO para 2022.

(euros)

Destinatários do serviço público	Orçamento 2022	Execução 2022	Dif.	Δ%
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	1 041 645	1 024 961	-16 684	-1,6%
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	550 742	534 049	-16 694	-3,0%
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	2 450 672	2 451 029	357	0,0%
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	723 746	724 071	325	0,0%
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	517 742	518 063	321	0,1%
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	1 751 273	1 661 301	-89 972	-5,1%
vii. Agências de notícias internacionais	561 032	561 042	10	0,0%
Total (1)	7 596 853	7 474 516	-122 337	-1,6%
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	2 850 850	2 910 247	59 397	2,1%
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	1 011 810	1 133 428	121 618	12,0%
iii. Correspondente em Bruxelas	211 455	200 316	-11 139	-5,3%
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	464 691	447 052	-17 639	-3,8%
Total (2)	4 538 806	4 691 042	152 237	3,4%
Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)	591 419	548 809	-42 610	-7,2%
Arquivo de Texto	116 410	109 657	-6 753	-5,8%
Arquivo de Imagem	8	0	-8	-100,0%
Total (4)	116 418	109 657	-6 761	-5,8%
Lucro razoável (Anexo I - E) (5)	410 371	436 371	26 001	6,3%
Amortizações (Anexo I - C) (6)	299 781	168 545	-131 236	-43,8%
Custo do Serviço Público (1+2+3+4+5+6)	13 553 647	13 428 941	-124 706	-0,9%

(*) - Proveditos associados à prestação do serviço público (vendas a clientes das Áreas de negócio "Pequenos Órgãos de Comunicação Social", "Institucionais" e "Mercado Externo"), conforme definido no Anexo I - D ao Contrato.

O orçamento para 2022, 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:

(euros)

Destinatários do serviço público	Regra A	Regra B	Proveditos	Amortiz.	Lucro razoável	Total
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	220 890	999 338	-178 583	0	0	1 041 645
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	220 890	508 435	-178 583	0	0	550 742
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	363 044	2 257 277	-169 649	0	0	2 450 672
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	363 044	530 350	-169 649	0	0	723 746
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	363 044	324 347	-169 649	0	0	517 742
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	505 982	1 757 608	-512 317	0	0	1 751 273
vii. Agências de notícias internacionais	0	561 032	0	0	0	561 032
Total (1)	2 036 894	6 938 386	-1 378 428	0	0	7 596 853
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	2 850 850	0	0	0	0	2 850 850
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	1 011 810	0	0	0	0	1 011 810
iii. Correspondente em Bruxelas	211 455	0	0	0	0	211 455
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	464 691	0	0	0	0	464 691
Total (2)	4 538 806	0	0	0	0	4 538 806
Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)	591 419	0	0	0	0	591 419
Arquivo de Texto	116 410	0	0	0	0	116 410
Arquivo de Imagem	8	0	0	0	0	8
Total (4)	116 418	0	0	0	0	116 418
Lucro razoável (Anexo I - E) (5)	0	0	0	0	410 371	410 371
Amortizações (Anexo I - C) (6)	0	0	0	299 781	0	299 781
Total (1+2+3+4+5+6)	7 283 537	6 938 386	-1 378 428	299 781	410 371	13 553 647
Custo do Serviço Público para 2022						13 553 647

(*) - Proveditos associados à prestação do serviço público (vendas a clientes das Áreas de negócio "Pequenos Órgãos de Comunicação Social", "Institucionais" e "Mercado Externo"), conforme definido no Anexo I - D ao Contrato.

Importa referir que o valor considerado como IC no PAO para 2022 foi o valor definido na LOE de 2022 e na RCM n.º 127/2021, de 7 de setembro, pelo cumprimento das obrigações do serviço noticioso e informativo de interesse público em 2022. Apesar do custo do serviço público líquido de proveitos, previsto no PAO 2022, ser superior ao valor da IC atribuída, não foi 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:

- a) **Nos serviços destinados à imprensa regional e rádios locais** [pontos i. e ii. dos destinatários do serviço público]: €33.378 aquém do estimado, decorrente sobretudo da admissão prevista para reforço da editoria País não ter ocorrido e da dedução de proveitos associados à prestação do serviço público.
- 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.]: €1.003 acima do orçamentado, decorrente sobretudo da conjugação entre a transferência de jornalistas de outras editorias para reforço da editoria Lusofonia e a 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.]: €89.972 abaixo do previsto, resultante, sobretudo, da dedução de proveitos associados à prestação do serviço público.
- d) **Na rede de correspondentes**: um aumento de €152.237 face ao orçamento, essencialmente como resultado da substituição do delegado em Madrid (que regressou a Faro) por uma jornalista da editoria País e das situações ocorridas nas delegações e correspondentes referidas anteriormente.
- e) **Na disponibilização na internet de um serviço noticioso de acesso livre em língua portuguesa** [audiovisual e multimédia]: um decréscimo de €42.610, consequência sobretudo da saída de um trabalhador e da admissão prevista para reforço da editoria Audiovisual e Multimédia não ter ocorrido.
- 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]: €6.761 aquém do estimado, como resultado da redução dos gastos com publicações em formato físico e do aumento do absentismo, relativamente ao estimado, no Centro de Documentação de Texto.

O quadro seguinte evidencia as variações dos custos e proveitos efetivos das obrigações com o serviço de interesse público em 2022, desagregados de acordo com os destinatários do serviço público e com o método de cálculo definido no Anexo I ao Contrato 2022-2027, face ao orçamento para 2022:

(euros)

Destinatários do serviço público	Regra A	Regra B	Proveitos	Amortiz.	Lucro razoável	Total
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	-7 284	18	-9 419	0	0	-16 684
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	-7 284	9	-9 419	0	0	-16 694
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	12 156	42	-11 841	0	0	357
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	12 156	10	-11 841	0	0	325
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	12 156	6	-11 841	0	0	321
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	8 072	32	-98 076	0	0	-89 972
vii. Agências de notícias internacionais	0	10	0	0	0	10
Total (1)	29 970	128	-152 435	0	0	-122 337
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	59 397	0	0	0	0	59 397
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	121 618	0	0	0	0	121 618
iii. Correspondente em Bruxelas	-11 139	0	0	0	0	-11 139
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	-17 639	0	0	0	0	-17 639
Total (2)	152 237	0	0	0	0	152 237
Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)	-42 610	0	0	0	0	-42 610
Arquivo de Texto	-6 753	0	0	0	0	-6 753
Arquivo de Imagem	-8	0	0	0	0	-8
Total (4)	-6 761	0	0	0	0	-6 761
Lucro razoável (Anexo I - E) (5)	0	0	0	0	26 001	26 001
Amortizações (Anexo I - C) (6)	0	0	0	-131 236	0	-131 236
Total (1+2+3+4+5+6)	132 836	128	-152 435	-131 236	26 001	-124 706
Custo do Serviço Público para 2022						-124 706

(*) - Proveitos associados à prestação do serviço público (vendas a clientes das Áreas de negócio "Pequenos Órgãos de Comunicação Social", "Institucionais" e "Mercado Externo"), conforme definido no Anexo I - D ao Contrato.

10. CONCLUSÕES

- O Conselho de Administração considera que, apesar de mais um ano atípico, ainda marcado pelos efeitos da pandemia covid-19 a acrescer à conjuntura económica e geopolítica internacional, como resultado da situação de guerra na Ucrânia, de grande incerteza, que gerou importantes alterações nas variáveis macroeconómicas de referência, como a inflação ou as taxas de juro e de câmbio, e com um impacto orçamental significativo, 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.
- Foi efetuado um ajustamento ao questionário inquérito aos clientes destinatários do serviço público, tornando-o mais curto e menos consumidor de tempo e recursos, visando a sua atualização, uma melhor adequação e uma maior aproximação à perceção da qualidade dos serviços da Lusa e das expectativas dos clientes do serviço público, bem como dos parâmetros qualitativos de avaliação de satisfação relativamente às várias vertentes da prestação de serviço noticioso e informativo de interesse público.
- Do universo de destinatários do serviço noticioso e informativo de interesse público prestado pela Lusa, responderam ao inquérito um total de 92 subscritores – que corresponde a uma taxa de resposta de 17,5% –, registando um decréscimo

de 70 respostas face ao ano anterior. As bases de dados de clientes da Direção Comercial e Marketing sofreram uma atualização criteriosa que teve como consequência uma redução de cerca de 27,3% no número de clientes ativos do serviço público, com contactos válidos e qualificados. De referir que o universo total de subscritores avalia, em média, muito satisfatoriamente os serviços da Lusa.

4. No Orçamento do Estado para 2022 foi atribuído à LUSA pelo cumprimento das obrigações do serviço noticioso e informativo de interesse público, um valor de IC de €16.518.622 (incluindo o IVA à taxa legal em vigor), a que corresponde o valor de €13.429.774, sem IVA, representando um aumento de 2,3% face ao montante atribuído em 2021.
5. Apurou-se, em 2022, um custo do serviço público no valor de €13.428.941, sem IVA, o que representou uma redução de €124.706 (-0,9%), em comparação com os instrumentos previsionais de gestão para o exercício.
6. 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, foi de €833 em 2022.
7. A Lusa apresentou um Resultado Líquido positivo de €110 mil e um EBITDA de €836 mil em 2022.

■ Lisboa, 26 de abril de 2023

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)

O Vogal

(Paulo Jorge Andrade Cardoso)



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 2022 (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 14 959 804 euros, o qual é deduzido dos proveitos gerados no âmbito do mesmo contrato, no montante de 1 530 862 euros, apurando-se um custo líquido de 13 428 941 euros.
2. O presente relatório é emitido em cumprimento da obrigação constante da alínea a) do n.º 2 da Cláusula Oitava do Contrato de Prestação de Serviço Noticioso e Informativo de Interesse Público do sexénio 2022-2027 (Contrato), cujo visto do Tribunal de Contas foi obtido em 24 de agosto de 2022, com efeitos retroativos a 1 de janeiro.
3. Aquela disposição refere que a Lusa deverá “enviar à tutela da área financeira e ao membro do Governo responsável pela área da comunicação social um relatório anual das atividades relativas à prestação do serviço de interesse público do exercício anterior, com identificação dos custos efetivos das obrigações com o serviço de interesse público, determinados de acordo com as regras definidas no Anexo I, com a explicação detalhada dos desvios verificados face aos instrumentos previsionais de gestão”.
4. O referido relatório deverá ser acompanhado de parecer do Revisor Oficial de Contas da Lusa, razão pela qual emito o presente parecer. Deste modo, o meu relatório destina-se

ao Conselho de Administração da Lusa, a Sua Excelência o Ministro das Finanças e a Sua Excelência o membro do Governo responsável pela área da Comunicação Social, bem como às entidades públicas com responsabilidades na apreciação da execução do referido contrato.

RESPONSABILIDADES

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

ÂMBITO

7. A análise a que procedi foi efetuada de acordo com as Normas Internacionais de Trabalhos de Garantia de Fiabilidade e demais normas e orientações técnicas e éticas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas, respeitantes à verificação da conformidade da

informação financeira e do nível de serviço de interesse público realizado com as obrigações da Lusa decorrentes do contrato celebrado com o Estado.

8. Essas normas exigem que o trabalho seja planeado e executado com o objetivo de obter um grau de segurança razoável sobre se o Relatório apresentado pelo Conselho de Administração respeita as exigências contratuais previstas no Contrato de Prestação do Serviço Noticioso e Informativo de Interesse Público.

Para tanto o referido trabalho inclui:

- A verificação, numa base de amostragem, da conformidade da informação expressa no relatório com os elementos constantes dos registos contabilísticos da Lusa;
 - A verificação da consistência e correção da aplicação dos critérios de imputação previstos no contrato;
 - A confirmação dos níveis de atividade constantes do relatório com os registos informativos da Lusa;
 - A avaliação global do correto apuramento dos custos (gastos) efetivos das obrigações com o serviço de interesse público, bem como dos proveitos (rendimentos) efetivos obtidos, de acordo com a metodologia contratual prevista.
9. De salientar que a informação contabilística que serviu de suporte à elaboração do Relatório em análise é consistente com a informação que serviu de suporte à elaboração das demonstrações financeiras reportadas a 31 de dezembro de 2022, as quais foram objeto de certificação legal das contas em 14 de março de 2023, 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.

71

OBSERVAÇÕES COMPLEMENTARES

11. As obrigações mínimas inerentes à prestação do serviço noticioso e informativo de interesse público, previstas no n.º 2 da Cláusula Sexta 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, calculado para cada ano, que respeite os parâmetros seguintes:

- i. Texto – pelo menos 400 notícias/dia;*
- ii. Fotografia – pelo menos 100 fotos/dia;*
- iii. Áudio – pelo menos 30 registos/dia;*
- iv. Vídeo – pelo menos 15 registos/dia.”*

A atividade desenvolvida pela Lusa em 2022 consta do quadro seguinte:

Formato	Mínimo Contratual	Realizado 2022	Desvio % face ao mínimo contratual
Texto	146 000	199 573	36,7%
Foto	36 500	49 365	35,2%
Áudio	10 950	10 026	-8,4%
Vídeo	5 475	5 986	9,3%
Conteúdos mistos	-	2 079	-
Total	198 925	267 029	34,2%

Em termos quantitativos, o nível de notícias disponibilizado excedeu os valores mínimos previstos no contrato, com exceção do formato áudio.

O Relatório apresentado pelo Conselho de Administração evidencia ainda a variedade das temáticas abordadas no âmbito do conteúdo noticioso, contemplando a sua dispersão pelos 20 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 Sexta, 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, calculada para cada ano, entre 100 e 150 notícias de texto e entre 10 e 20 fotografias;*
- ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local: média diária, calculada para cada ano, entre 80 e 100 notícias de texto e entre 5 e 10 registos 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, calculada para cada ano, 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 ou entre 5 e 10 registos áudio ou entre 5 e 10 registos de vídeo;*
- iv. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro: média diária, calculada para cada ano, entre 100 e 150 notícias de texto;*
- v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro: média diária, calculada para cada ano, entre 100 e 150 notícias de texto;*

- vi. *Órgãos do poder local e outros clientes institucionais, nomeadamente organismos da Administração Central e Regional do Estado e universidades: média diária, calculada para cada ano, entre 100 e 150 notícias de texto;*
- vii. *Órgãos de comunicação social estrangeiros, nomeadamente as agências de notícias internacionais: média diária, calculada para cada ano, 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 Sexta, considerando, para cada tipo de destinatários, os diversos formatos previstos na mesma Cláusula.

Destinatários / Tipo de Notícias	Contrato	Realizado 2022	Grau de Cumprimento	Avaliação
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local				
Texto	36 500	67 593	185,2%	Cumprido integralmente
Fotografias	3 650	46 748	1280,8%	Cumprido integralmente
ii. Estações de rádio de âmbito local				
Texto	29 200	64 656	221,4%	Cumprido integralmente
Áudio	1 825	9 966	546,1%	Cumprido integralmente
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas no estrangeiro				
Texto	36 500	60 779	166,5%	Cumprido integralmente
Fotografias	1 825	46 748	2561,5%	Cumprido integralmente
Áudio	1 825	9 966	546,1%	Cumprido integralmente
Vídeo	1 825	5 976	327,5%	Cumprido integralmente
iv. Órgãos de comunicação social de língua portuguesa dos PALOP e Macau				
Texto	36 500	7 336	20,1%	Não cumprido
Fotografias	1 825	46 748	2561,5%	Cumprido integralmente
Áudio	1 825	9 966	546,1%	Cumprido integralmente
Vídeo	1 825	5 976	327,5%	Cumprido integralmente
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro				
Texto	36 500	60 779	166,5%	Cumprido integralmente
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais				
Texto	36 500	64 952	178,0%	Cumprido integralmente
vii. Órgãos de comunicação social estrangeiros				
Texto	3 650	10 675	292,5%	Cumprido integralmente
Fotografias	1 825	46 748	2561,5%	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 2023 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 e 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 em todos os 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 30 países de todo o mundo.

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

71

▪ **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 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 17 934 892 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 Oitava 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.

7

O inquérito foi disponibilizado no sítio da internet, no dia 15 de março de 2023 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 525 inquéritos efetuados.

Responderam ao inquérito 92 clientes (17,5% de respostas), não havendo respostas consideradas inválidas, sendo de salientar a diminuição das respostas obtidas face ao ano anterior.

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

De salientar, ainda, que a grelha de avaliação evidencia uma taxa de disponibilidade efetiva dos serviços de 99,89%, 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 2022, líquidos dos proveitos (rendimentos) gerados pela venda daqueles serviços, agregados de acordo com o tipo de obrigações previstas Contrato. Estes custos líquidos ascendem a 13 428 941 euros, o que reflete uma variação negativa de 124 706 euros face aos valores previstos no Plano de Atividades e Orçamento para 2022, aprovado em Assembleia Geral de 27 de abril de 2022.

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 2022, que me foi apresentado pelo Conselho de Administração da Lusa – Agência de Notícias de Portugal,

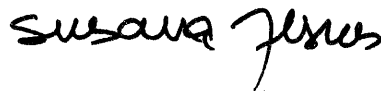
71

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

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, 27 de abril de 2023



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