

2 0 2 3

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	5
3.	CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS NOTICIOSOS	6
4.	DISTRIBUIÇÃO DE SERVIÇOS NOTICIOSOS	8
5.	OUTRAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS	10
6.	QUALIDADE DOS SERVIÇOS	13
7.	DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO	19
8.	IDENTIFICAÇÃO DE CUSTOS E PROVEITOS ASSOCIADOS AO SERVIÇO PÚBLICO	21
9.	EXPLICAÇÃO DOS DESVIOS VERIFICADOS FACE AOS INSTRUMENTOS PREVISIONAIS DE GESTÃO	26
10.	CONCLUSÕES	31
B.	PARECER DO REVISOR OFICIAL DE CONTAS.....	34

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. Prevê, relativamente a 2021, um aumento de 2,3% no valor da Indemnização Compensatória (IC) em 2022 e de 1% em 2023, para €13,6 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, 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.

No Orçamento do Estado para 2023 foi atribuído à LUSA um valor de IC de €16.683.807 (IVA incluído), representando um aumento de 1% face ao valor atribuído em 2022.

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 64/2023, de 3 de julho, procede à reprogramação dos encargos plurianuais e autorizou a despesa necessária à celebração de aditamento ao contrato de prestação de serviço noticioso e informativo de interesse público, atualmente em vigor, a celebrar entre o Estado e a Lusa. Por força da atual conjuntura externa e do consequente aumento de preços, a que acresce a valorização dos salários auferidos pelos trabalhadores da Lusa até 2026, no quadro do acordo de médio prazo para a melhoria dos rendimentos, dos salários e da competitividade, assinado em outubro de 2022 em sede de concertação social, o que redundará num necessário aumento dos gastos operacionais da Lusa, incluindo os que resultam do cumprimento das obrigações de serviço público a seu cargo, visou-se alterar a compensação financeira decorrente do contrato de prestação de serviço noticioso e informativo de interesse público atualmente em vigor sem comprometer a regular prestação do serviço público, a qual passará a ser, em 2023, de €14.262.621, valor ao qual acrescerá o IVA. Entre 2024 e 2027, deverá corresponder aos seguintes valores totais máximos, aos quais acresce IVA à taxa legal em vigor:

- a) Em 2024: €14.676.237;
- b) Em 2025: €14.984.438;
- c) Em 2026: €15.284.127;
- d) Em 2027: €15.589.809.

O aditamento ao Contrato com o Estado para o período 2022-2027 (em anexo), por via da RCM n.º 64/2023, foi visado pelo Tribunal de Contas a 12 de janeiro de 2024, vigorando retroativamente desde janeiro de 2023. Os emolumentos relativos ao aditamento ao Contrato com o Estado para 2023-2027 foram pagos a 12 de janeiro de 2024, tendo a Lusa recebido a diferença da compensação financeira estabelecida para 2023, no valor de €698.550 (ao qual acresceu IVA), em 28 de março de 2024.

O Plano de Atividades e Orçamento para 2023 (PAO 2023) foi aprovado pelo Conselho de Administração (CA) a 19 de outubro de 2022, com parecer favorável do Conselho Fiscal de 29 de novembro de 2022. Apesar da aprovação do PAO 2023 ter sido um ponto da ordem de trabalhos das AG da Lusa de 28 de março, de 23 de maio e de 26 de junho de 2023, o mesmo foi adiado. A pedido da tutela financeira, por via do ajustamento decorrente da atualização da Indemnização Compensatória resultante da RCM n.º 64/2023, de 3 de julho, e dos aumentos salariais de 2023, conforme Despacho dos Secretários de Estado das Finanças e do Tesouro, de 12 de maio, foi elaborada uma Proposta Diferencial do Plano de Atividades e Orçamento para 2023, aprovada em reunião do CA de 11 de julho de 2023 e na AG da Lusa de 26 de setembro com emissão de declaração de voto do acionista maioritário, através do Despacho n.º 386/2023 do Secretário de Estado do Tesouro.

Face à manifestação de interesse por parte dos acionistas da Global Notícias Media Group (GMG) em alienar as participações sociais que detém na Lusa, em agosto de 2023, o Estado Português mostrou abertura para iniciar uma negociação para poder vir a assumir uma posição mais significativa na estrutura acionista da agência, pelo que considerou ser a necessidade de preservar a sua autonomia e o reconhecimento do seu papel estratégico para a defesa da comunicação social e do jornalismo.

O Governo considerava ainda que a sensibilidade de uma intervenção deste tipo num órgão de comunicação social obrigaria a partilhar a sequência de decisões que pudesse vir a tomar com os partidos políticos com assento parlamentar, e designadamente com o maior partido da oposição, com o intuito de salvaguardar tanto os interesses do Estado quanto os da Lusa.

Deste modo, foi feita uma avaliação dos capitais próprios da empresa por uma entidade independente e a apreciação da liquidação da dívida que as empresas do GMG têm à Lusa e de uma alteração do modelo de governação da agência, que garantisse a sua independência editorial a salvo de qualquer risco de interferência política. Um eventual sucesso da operação, segundo o Governo, dependeria sempre da liquidação simultânea da dívida que as empresas do grupo GMG acumularam, ao longo dos anos, perante a Lusa.

Em 22 de novembro de 2023, a Direção Geral do Tesouro e Finanças (DGTF) apresentou, em nome do Estado, uma proposta formal de aquisição, abrindo um processo negocial exigente e confidencial, que incluía a liquidação integral da dívida do grupo GMG.

Contudo, devido à não concretização do processo de compra, pelo Estado, de 45,7% da Lusa pertencentes à Global Media e à Páginas Civilizadas, por falta de um consenso político alargado, e face ao risco de incumprimento, foi constituída uma imparidade no valor da totalidade da dívida do grupo à Lusa em 2023, que ascende a €883 mil, gerando resultados operacionais (EBIT) e líquidos negativos em 2023 de €38 mil e €255 mil, respetivamente. O EBITDA, positivo, ascendeu a €644 mil no mesmo período.

O mercado da comunicação social, onde a Lusa se insere, mantém-se instável pelo que o risco de perda de clientes continua elevado. Esta situação foi agravada nos últimos anos pelas contingências relacionadas com a situação conjuntural decorrente da pandemia e os efeitos excepcionais resultantes da crise económica e geopolítica internacional, que gerou importantes alterações nas variáveis macroeconómicas de referência, como a inflação ou as taxas de juro, com impacto orçamental significativo. Apesar deste contexto, em 2023, as receitas próprias da Lusa ascendem a €4,1 milhões, registando um aumento de €297 mil (7,8%) face ao período homólogo, o valor mais alto desde 2015.

Ainda em 2022, e após debate interno com os Órgãos Representativos dos Trabalhadores (ORT), foi implementado um modelo híbrido de trabalho, que se manteve em 2023, 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).

A Lusa cumpriu as obrigações de serviço público que lhe foram atribuídas pelo contrato com o Estado relativamente à produção de conteúdos em todos os formatos (texto, fotografia, áudio e vídeo).

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 2023, a produção editorial da Lusa registou uma diminuição relativamente ao ano anterior, totalizando 248.191 conteúdos noticiosos, cumprindo com as metas contratuais celebradas com o Estado para a produção de conteúdos em todos os formatos (texto, fotografia, áudio e vídeo), como se pode ver nos quadros seguintes, e traduzindo-se numa média diária de produção de 680 conteúdos jornalísticos.

O nível da produção registado em 2022 pode ser justificado pela realização de Eleições Legislativas e de grandes eventos desportivos como o Campeonato do Mundo de Futebol e a produção de notícias sobre a guerra na Ucrânia, que dominou a produção noticiosa geral da atividade nacional e internacional, sobretudo, nos primeiros meses do ano transato.

Importa ainda referir que a produção editorial em 2023 encontra-se ao nível do registado em 2019, o ano que antecedeu o período pandémico.

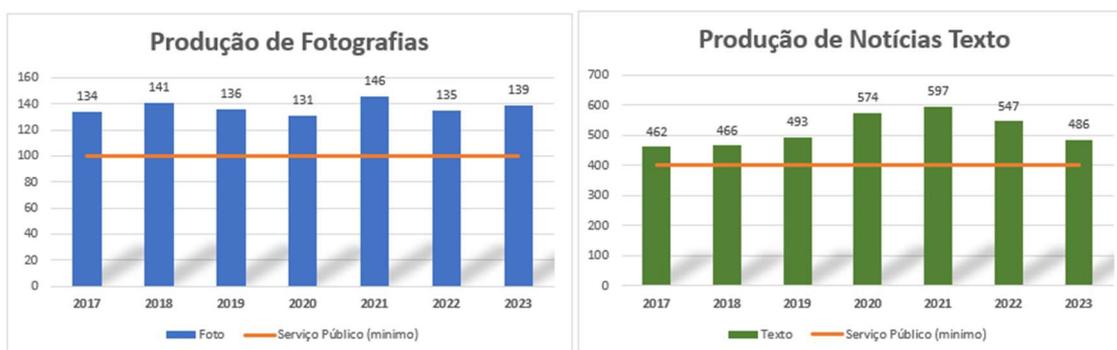
Tipo de Conteúdo	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Foto	48 876	51 612	49 727	47 818	53 287	49 365	50 793
Áudio	10 748	11 132	11 552	9 226	11 076	10 026	12 196
Misto	1 629	2 063	1 817	2 009	1 883	2 079	2 121
Texto (Todos os Géneros)	168 524	170 105	179 851	210 209	217 758	199 573	177 515
Vídeo	5 314	5 858	5 945	6 814	6 580	5 986	5 566
Total	235 091	240 770	248 892	276 076	290 584	267 029	248 191

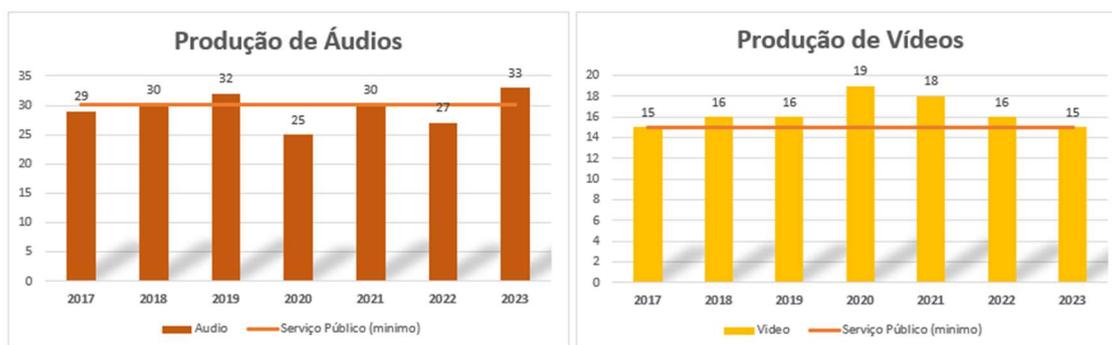
Tipo de Conteúdo	Média Diária							Contrato Serviço Público 2022/2027
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
Foto	134	141	136	131	146	135	139	Min. 100
Áudio	29	30	32	25	30	27	33	Min. 30
Misto	4	6	5	5	5	6	6	-
Texto (Todos os Géneros)	462	466	493	574	597	547	486	Min. 400
Vídeo	15	16	16	19	18	16	15	Min. 15
Total	644	660	682	754	796	732	680	-

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

Média Diária de Produção

Relativamente à prestação do serviço público, a redução verificada na produção face ao ano anterior não impediu a Lusa de ultrapassar os mínimos exigidos no Contrato de Prestação de Serviço Noticioso e Informativo de Interesse Público para a produção de todos os tipos de conteúdo (em formato texto, fotografia, áudio e vídeo) em 2023.





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.

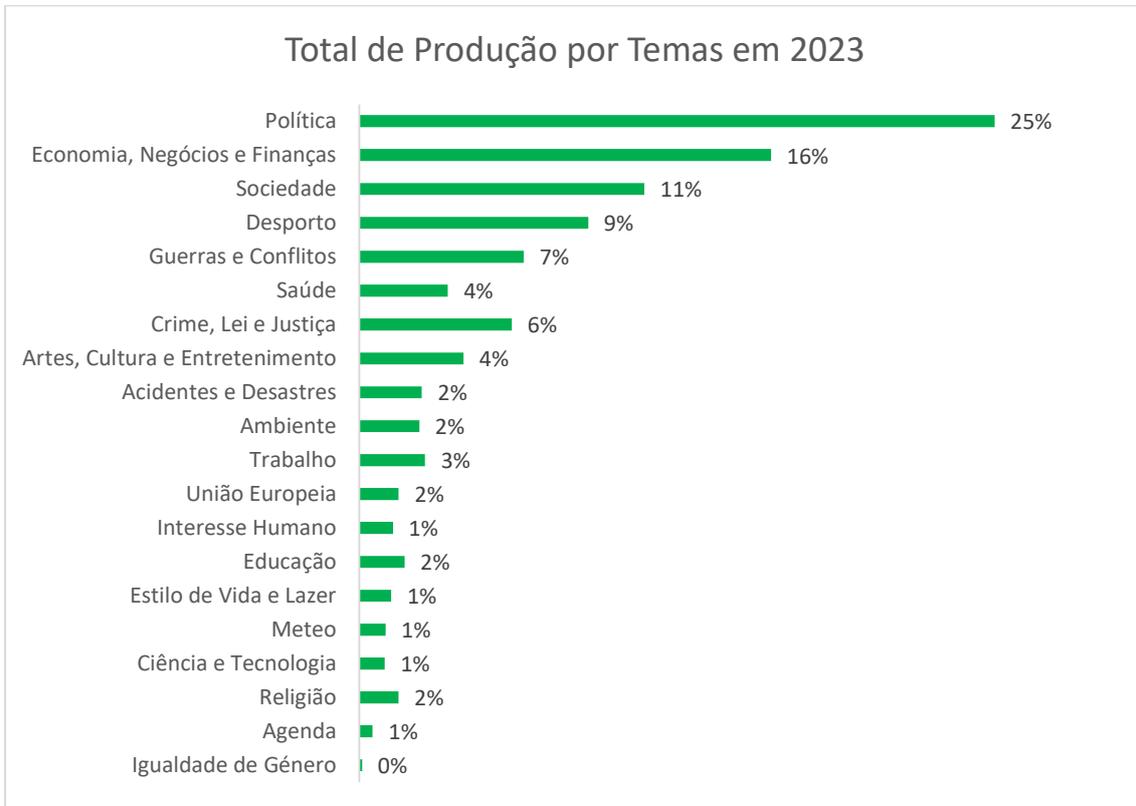
Como será normal, a variação dos temas, de ano para ano, depende da importância das notícias de cada área no período em análise.

Temas	Foto	Áudio	Story	Texto	Vídeo	Total	%
Política	23 153	8 320	241	97 512	2 671	131 897	25%
Economia, Negócios e Finanças	6 752	4 867	143	71 873	1 868	85 503	16%
Sociedade	4 826	3 800	150	49 147	1 281	59 204	11%
Desporto	16 116	1 266	392	28 717	1 083	47 574	9%
Guerras e Conflitos	3 081	970	96	28 854	1 180	34 181	7%
Saúde	1 775	1 480	26	14 848	300	18 429	4%
Crime, Lei e Justiça	1 670	1 302	23	28 194	499	31 688	6%
Artes, Cultura e Entretenimento	5 780	1 138	467	13 849	432	21 666	4%
Acidentes e Desastres	1 250	473	110	10 831	377	13 041	2%
Ambiente	1 142	725	73	10 279	291	12 510	2%
Trabalho	2 731	1 093	19	9 563	289	13 695	3%
União Europeia	223	495	0	7 207	290	8 215	2%
Interesse Humano	1 025	282	76	5 530	146	7 059	1%
Educação	2 269	675	29	6 301	175	9 449	2%
Estilo de Vida e Lazer	478	412	21	5 698	70	6 679	1%
Meteo	512	246	117	4 492	151	5 518	1%
Ciência e Tecnologia	584	243	12	4 358	104	5 301	1%
Religião	2 289	449	146	5 028	274	8 186	2%
Agenda	353	0	0	2 451	4	2 808	1%
Igualdade de Género	7	35	0	562	26	630	0%
Total	76 016	28 271	2 141	405 294	11 511	523 233	

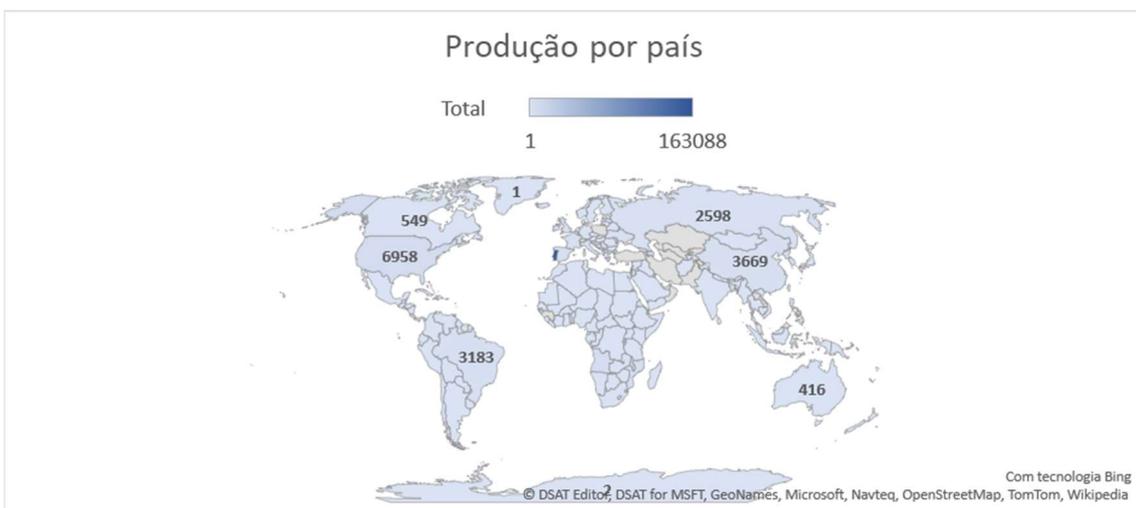
* Considerando que a mesma notícia pode ser classificada em vários temas, o número de trabalhos distribuídos ultrapassa os números de produção

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

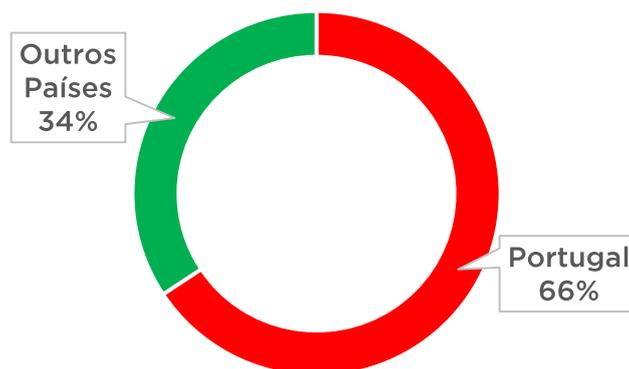
68% dos textos noticiosos. Com estas percentagens mantém-se a estabilidade do fio noticioso.



Em 2023, a Lusa cobriu 204 Países, distribuídos pelos 5 Continentes, como se pode ver no Mapa seguinte, sendo que dos conteúdos produzidos 66% são relativos a Portugal e 34% a outros países.



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



4. DISTRIBUIÇÃO DE SERVIÇOS NOTICIOSOS

O Contrato de Prestação de Serviço de Interesse Público 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 2023, 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 desde 2019, 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	2023		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)	61 886	169,6	36 500	100	25 386	69,6%
Rádios portuguesas de âmbito regional e local (Serviço Rádios Locais)	59 206	162,2	29 200	80	30 006	102,8%
Órgãos de comun. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Comunidades)	57 047	156,3	36 500	100	20 547	56,3%
Órgãos de comun. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Áfricanet)	6 060	16,6	36 500	100	-30 440	-83,4%
Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro (Serviço Comunidades)	57 047	156,3	36 500	100	20 547	56,3%
Órgãos de poder local e outros clientes institucionais (Serviço Atualidade)	59 762	163,7	36 500	100	23 262	63,7%
Agências de Notícias Estrangeiras (Serviço Agências Estrangeiras)	12 880	35,3	3 650	10	9 230	252,9%

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	2023		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)	48 538	133,0	3 650	10	44 888	1230%
Órgãos de comun. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Fotos Lusa)	48 538	133,0	1 825	5	46 713	2560%
Órgãos de comun. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Fotos Lusa)	48 538	133,0	1 825	5	46 713	2560%
Agências de Notícias Estrangeiras (Serviço Fotos Lusa)	48 538	133,0	1 825	5	46 713	2560%

Notícias distribuídas por serviço (Áudio)

Serviços	2023		Base Contratual		Desvio	
	Áudios distribuídas (ano)	Média (dia)	Áudios distribuídas (mín./ano)	Média (dia)	Áudios distribuídas (ano)	Média (dia)
	N.º	N.º	N.º	N.º	N.º	%
Rádios portuguesas de âmbito regional e local (Serviço Lusa Audio)	12 157	33,3	1 825	5	10 332	566,14%
Órgãos de comum. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Lusa Audio)	12 157	33,3	1 825	5	10 332	566,14%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Lusa Audio)	12 157	33,3	1 825	5	10 332	566,14%

Notícias distribuídas por serviço (Vídeo)

Serviços	2023		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 Video + Lusa TV)	5 540	15,2	1 825	5	3 715	203,56%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Lusa Video + Lusa TV)	5 540	15,2	1 825	5	3 715	203,56%

NOTA: Serviço Lusa Video + 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 2023, 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.

Em 2023, a Lusa manteve a sua aposta no combate à desinformação, com um acompanhamento noticioso sistemático do tema através do seu *site* de “Combate à fake news” (<https://combatefakenews.lusa.pt/>), concluída a sua renovação gráfica. Uma das apostas desta linha estratégica da Lusa é também a sua participação no consórcio integrado por 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. O consórcio foi renovado em 2023, com novos objetivos e tarefas (Iberifier +).

A literacia mediática é um dos vetores estratégicos da Lusa, fazendo parte das suas atividades regulares através de programas de estágio, e também como mecanismo para fazer face à crescente desinformação com a qual se debate o setor da comunicação social, a nível nacional e internacional. Manteve-se por isso a iniciativa conjunta com o CNCS – Centro Nacional de Cibersegurança – o curso do Cidadão Ciberinformado – 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 Lusa mantém a sua associação 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 participa no Grupo Informal Para a Literacia Mediática (GILM), fazendo parte dos Conselhos Consultivo e Executivo, 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. No âmbito do GILM, a Lusa associou-se à organização do VI Congresso de Literacia Mediática (abril), na operação 7 Dias com os

Media (maio) e no Fórum Informal sobre Literacia Mediática (outubro). Em 2023, a Lusa passou a integrar o Conselho Consultivo do Plano Nacional de Literacia Mediática.

Contratualizado no ano anterior, foi consolidado o novo serviço Google News Showcase, onde é dada maior visibilidade a conteúdos que se encontravam disponíveis, tais como os relativos à 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 (<https://combatefakenews.lusa.pt/>) 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.

Através da Escola Lusa, que 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, foram feitas diversas ações de formação.

Para a formação interna, foi estabelecido um plano formativo para concretizar num prazo de dois anos, para o universo total de jornalistas da agência Lusa, incluindo colaboradores pontuais, correspondentes nacionais do continente e regiões autónomas mas também os correspondentes internacionais das redes externa e da Lusofonia.

Durante 2023 realizaram-se as ações formativas deste curso para nove grupos, envolvendo um total de 127 jornalistas, 10 formadores certificados e 25 convidados.

Ainda no âmbito da Escola Lusa, realizou-se o Curso de Formação de Formadores em Literacia Mediática destinado a formadores com CCP (Certificado de Competências Pedagógicas), já membros da Bolsa de Formadores da Escola Lusa, em colaboração com o projeto Iberifier, consórcio que a Lusa integra desde 2020. Estas ações permitiram formar formadores em Cabo Verde, Moçambique e Angola.

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).

Em 2023, a Lusa organizou ainda as primeiras edições do Programa de Formação para jovens jornalistas sobre assuntos europeus, em conjunto com o Parlamento Europeu [EP-Training – Aprender a Contar a Europa], uma em abril e outra em novembro. As duas edições contaram com a participação de eurodeputados, responsáveis europeus e reconhecidos especialistas e académicos portugueses e estrangeiros.

Estas atividades não impediram a normal realização de estágios na agência, para alunos finalistas de jornalismo/comunicação, que em 2023 abrangeram 22 estudantes, que concluíram todos uma formação específica dada pela Escola Lusa.

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 contavam com um total de 18.832.642 registos em 31 de dezembro de 2023, dos quais 8.958.196 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, 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. Face ao ano anterior, foi acrescentada uma questão, relacionada com a extensão dos serviços de texto, convidando os utilizadores a manifestar se a consideram curta, adequada ou longa. Não foram efetuados ajustes adicionais ao questionário.

A Lusa apresentou o Inquérito de Satisfação sobre os seus serviços a 692 contactos de subscritores destinatários do serviço público (525 no ano anterior), segmentados por 517 de Clientes (418 em 2022) e 175 Clientes das Comunidades (107 em 2022). 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.

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 1 de abril de 2024, tendo sido encerrado a 10 de abril de 2024.

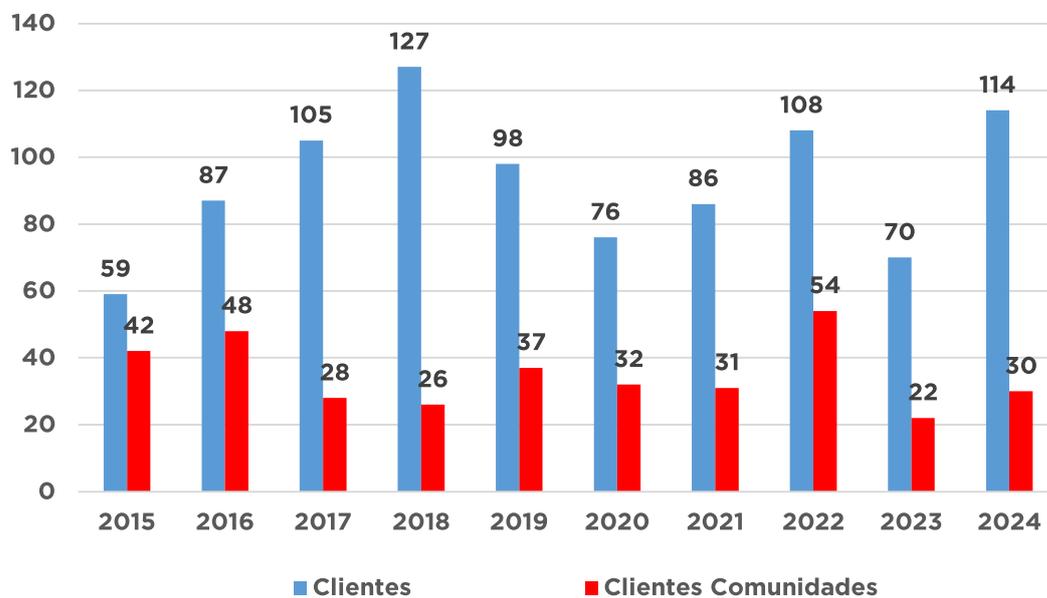
Deste universo de destinatários do serviço noticioso e informativo de interesse público prestado pela Lusa, responderam ao inquérito de satisfação um total de 144 subscritores, correspondendo a uma taxa de resposta de 20,8%, face a 17,5% em 2023 e a 22,4% em 2022, tendo sido registado um acréscimo de 52 respostas face ao ano anterior, ainda que, devido à recente alteração do elenco governamental, os *e-mails* destinados aos Clientes deste segmento tenham vindo devolvidos.

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%	87%
Tempo de resposta	3m51s	4m37s

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

Evolução das Respostas (inquéritos 2015 - 2024)

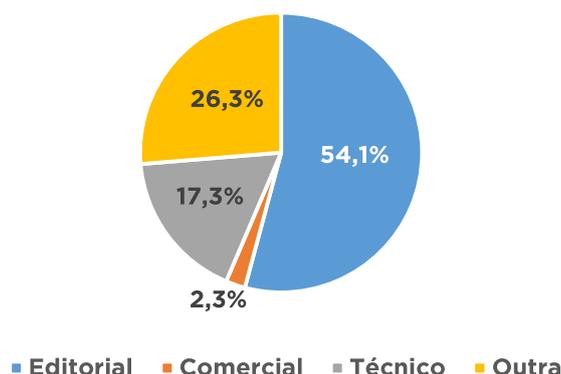


As respostas recolhidas em 2024, face ao serviço prestado em 2023, aumentaram relativamente ao ano anterior, como se pode verificar no gráfico acima. Continua, no entanto, a registar-se uma grande volatilidade na intenção da resposta.

Relativamente ao universo de respondentes a este inquérito de satisfação, 133 optaram por identificar as funções que desempenham nas organizações a que pertencem, contra 86 informações recolhidas no ano passado, e 146 no ano anterior a esse. Registamos, no entanto, uma alteração no perfil dos respondentes:

- Respondentes que exercem funções editoriais passaram de 65,1% para 54,1%;
- A percentagem de respondentes das áreas 'Técnica' e 'Outras Áreas de Trabalho' aumentaram face ao ano anterior;
- Respondentes com funções comerciais diminuíram, de 4,7% no ano anterior, para 2,3% no ano em análise.

Funções desempenhadas na Organização a que pertence



Relativamente à análise dos resultados do Inquérito de Satisfação, nas questões qualitativas, registou-se um total de 2.886, face a 2.912 respostas do ano anterior.

Para as questões relacionadas com a área editorial, registaram-se um total de 1.928 respostas face a 1.956 respostas no ano anterior. Segue-se o detalhe das questões respondidas.

- “Como avalia genericamente a qualidade dos conteúdos da Lusa?”: 62,5% responderam BOM ou EXCELENTE (face a 65,4% no ano anterior), não se observando, assim, uma variação significativa. A classificação EXCELENTE recolheu 29,5% das respostas, face a 30,9% 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	Valor absoluto
Texto	0,7%	1	5,6%	8	45,8%	65	45,8%	65	2,1%	3	142
Fotografia	0,7%	1	4,4%	6	33,6%	46	36,5%	50	24,8%	34	137
Vídeo	1,5%	2	9,1%	12	24,2%	32	17,4%	23	47,7%	63	132
Audio	1,5%	2	6,8%	9	27,3%	36	16,7%	22	47,7%	63	132
Total	1,1%		6,4%		33,0%		29,5%		30,0%		543

- “Como classifica o serviço noticioso da Lusa, a nível editorial?”: 89,0% responderam BOM ou EXCELENTE (86,9% no ano anterior), tendo a classificação de EXCELENTE registado 34,1%, mantendo a tendência do ano anterior (34,3%).

	Mau		Razoável		Bom		Excelente		Total
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	Valor absoluto
Atualidade das notícias	1,4%	2	5,6%	8	51,0%	73	42,0%	60	143
Rapidez na resposta aos acontecimentos	0,7%	1	14,9%	21	51,8%	73	32,6%	46	141
Variedade de temas	2,1%	3	14,1%	20	60,6%	86	23,2%	33	142
Rigor	0,7%	1	3,6%	5	56,1%	78	39,6%	55	139
Isenção	0,7%	1	4,3%	6	57,1%	80	37,9%	53	140
Adequação do serviço noticioso às suas necessidades ou às da sua organização	2,2%	3	15,8%	22	52,5%	73	29,5%	41	139
Total	1,3%		9,7%		54,9%		34,1%		844

- “Como avalia os seguintes aspetos relacionados com a distribuição de serviços noticiosos da Agência Lusa?”: 79,3% responderam BOM ou EXCELENTE (face a 85,8% no ano anterior). Registou-se um decréscimo no grau de satisfação geral, tendo a classificação de EXCELENTE diminuído de 21,0% para 17,1%.

	Mau		Razoável		Bom		Excelente		Total
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	Valor absoluto
Facilidade de pesquisa e seleção dos conteúdos no site	8,6%	12	15,7%	22	60,0%	84	15,7%	22	140
Facilidade de transferência (downloads) dos conteúdos	2,2%	3	16,1%	22	65,0%	89	16,8%	23	137
Estabilidade na distribuição de notícias (FTP/ site/ email)	0,8%	1	18,3%	22	61,7%	74	19,2%	23	120
Total		4,0%		16,6%		62,2%		17,1%	397

- “Nos Serviços de Texto, como classifica a extensão das notícias da Lusa?”: Esta questão foi introduzida no Inquérito no corrente ano, tendo 95,1% dos respondentes considerado que as notícias da Lusa têm uma dimensão adequada às suas necessidades.

	Pouco Extensas		Adequadas		Muito extensas		Total
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	Valor absoluto
Extensão das notícias	2,8%	4	95,1%	136	2,8%	4	144

- “Em oportunidades futuras, gostaria de participar em pilotos, no âmbito do desenvolvimento de novos serviços noticiosos?”: 67,4% dos inquiridos responderam “Sim”, face a 62,2% no ano anterior.

Nas questões relacionadas com a prestação de serviços das áreas Técnica e Comercial e de Marketing, registaram-se um total de 958 respostas, face a 956 respostas do ano anterior. Segue-se detalhe das questões respondidas.

- “Como classifica o seu grau de satisfação com a Assistência Técnica da Lusa?”: 61,3% responderam BOM ou EXCELENTE (face a 65,9% no ano anterior). A classificação de EXCELENTE recolheu 34,4% das respostas (face a 31,8% 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	0,7%	1	5,0%	7	26,6%	37	34,5%	48	33,1%	46	139
Tempo de resposta	0,7%	1	4,4%	6	29,2%	40	32,8%	45	32,8%	45	137
Resolução de problemas	1,5%	2	4,4%	6	24,8%	34	35,8%	49	33,6%	46	137
Total		1,0%		4,6%		26,9%		34,4%		33,2%	413

- “Como classifica o seu grau de satisfação com os Serviços Comerciais e de Marketing da Lusa?”: 78,1% responderam BOM ou EXCELENTE (face a 71,8% no ano anterior, e a 68,9% em 2021). Regista-se uma recuperação na satisfação geral dos Clientes relativamente aos serviços comerciais e de marketing da Lusa.

	Mau		Razoável		Bom		Excelente		Não sabe / Não usa		Total
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	Valor absoluto
Facilidade de contacto	0,7%	1	4,3%	6	38,1%	53	41,7%	58	15,1%	21	139
Tempo de resposta	0,7%	1	2,9%	4	40,4%	55	41,2%	56	14,7%	20	136
Clareza e utilidade das informações prestadas	0,7%	1	2,9%	4	39,4%	54	43,1%	59	13,9%	19	137
Comunicação de novos serviços relevantes para a sua atividade ou da sua organização	2,3%	3	12,0%	16	39,8%	53	28,6%	38	17,3%	23	133
Total		1,1%		5,5%		39,4%		38,7%		15,2%	545

Importa ainda referir que, da totalidade das respostas, 33,2% dos respondentes “Não sabe / Não usa” os Serviços Técnicos, e 15,2% “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 2023, de 74,0% (face a 75,2% no ano anterior), registando uma diferença de 1.2 p.p. que não se revela significativa em termos de variação dos níveis de satisfação geral.

Satisfação geral com os serviços da Lusa em 2023 e 2022

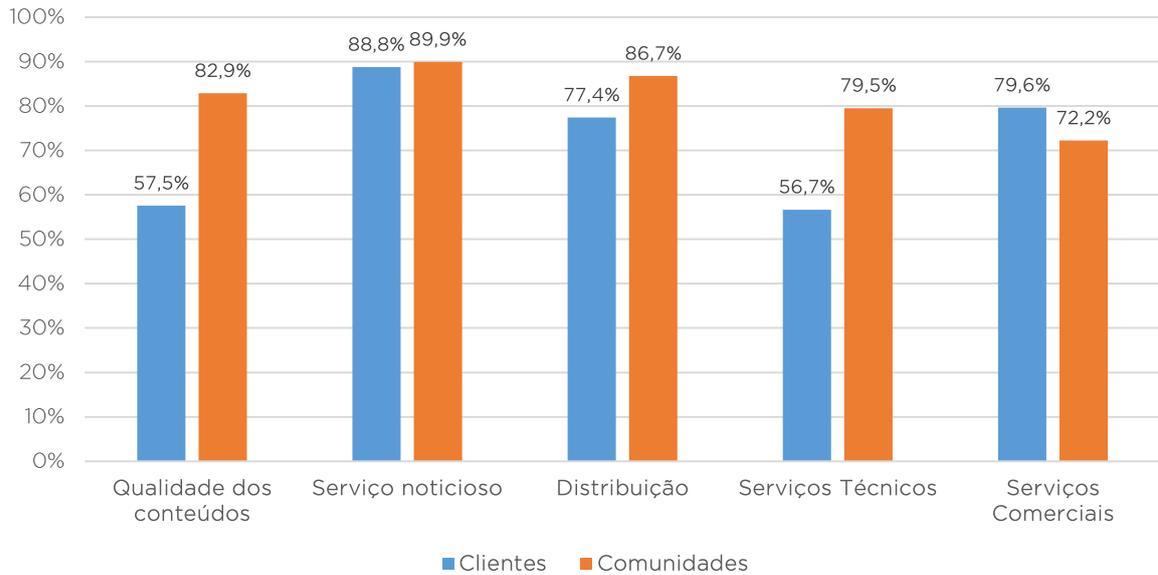
Índice de Satisfação Geral 2023	Qualidade dos conteúdos	Serviço noticioso	Distribuição	Serviços Técnicos	Serviços Comerciais	Satisfação Geral
Clientes	57,5%	88,8%	77,4%	56,7%	79,6%	72,0%
Comunidades	82,9%	89,9%	86,7%	79,5%	72,2%	82,2%
Total	62,5%	89,0%	79,3%	61,3%	78,1%	74,0%

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%

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 registaram um ligeiro decréscimo na satisfação geral com os serviços da Lusa para 72,0%, face a 73,3% no ano anterior. Em contra tendência, os Clientes Comunidades registaram um acréscimo ligeiro na satisfação geral com os serviços da Lusa para 82,2% (81,4% no ano anterior).

Satisfação geral com os serviços da Lusa, por tipo de cliente, em 2023



RESUMO:

O inquérito de satisfação aos clientes do serviço público prestado em 2023 ficou marcado por muito ligeiras alterações nos níveis de satisfação dos clientes relativamente aos serviços da Lusa, tendo sido registado um aumento da participação dos Clientes no inquérito. Mantém-se a volatilidade no número de respostas coletadas em cada ano, sendo que os Clientes Comunidades continuam com uma adesão muito inferior à desejada. Ainda assim, 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.

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. Tal como previsto em Relatório de Serviço Público de 2022, e como complemento ao inquérito de satisfação, a Lusa desenhou em 2023, e implementou em 2024, um conjunto de sessões de *focus groups*, segmentadas por Clientes de Grandes Órgãos de Comunicação Social (GOCS), Pequenos Órgãos de Comunicação Social (POCS), Empresas e Clientes Institucionais, com o objetivo de uma melhor qualificação das respostas, um detalhe mais aprofundado das necessidades atuais dos Clientes da Lusa, e ainda como suporte ao plano estratégico da Lusa para o triénio, tanto ao nível do desenvolvimento de serviços, como ao nível do investimento e inovação tecnológicos.

Pela primeira vez na história da Lusa foram efetuados quatro *focus group* com clientes da Lusa com o objetivo de procurar conhecimento e opinião dos mesmos clientes de uma forma mais direcionada e realista e complementando o inquérito que tem sido efetuado até à data. Cada sessão teve uma duração, máxima, de 120 minutos tendo participado 21 clientes em 4 reuniões, tendo o trabalho sido efetuada por uma empresa especializada na área, a QSP – Marketing Management & Research, Lda.

Os grupos de clientes que participaram em sessões presenciais distintas foram:

- Grandes Órgãos de Comunicação Social (GOCS);
- Pequenos Órgãos de Comunicação Social (POCS);
- Empresas;
- Institucionais.

As principais recomendações que irão ser analisadas pela Lusa de modo a sustentar um processo de melhoria de forma a capitalizar os valores da empresa como a factualidade, isenção, rigor, e confiança foram:

- **Agenda e Planeamento:** priorização de notícias entre grupos de clientes e temas.
- **Tecnologia e Inovação:** melhoria na oferta de áudio, vídeo e fotografia, com maior rapidez e qualidade na distribuição de notícias.
- **Preço e Transparência:** melhor comunicação dos preços e definição dos mesmos para os clientes.
- **Conteúdo e Diversificação:** Os clientes expressam interesse em conteúdos mais leves e diversificados, como *lifestyle* e lazer, e temáticos em áreas cruciais, como saúde, política, habitação / imobiliário, tecnologia. Deverão ser incluídos novos formatos com valorização da imagem, vídeo e infografia.
- **Modernização e Usabilidade:** modernização tecnológica incluindo o *site*, o motor de busca para os vários formatos, e a sua usabilidade em geral.
- **Expansão de Canais de Distribuição:** Considerar a distribuição de notícias através de canais como WhatsApp, além de explorar outros canais que possam ser relevantes para diferentes públicos-alvo nomeadamente nas redes sociais.
- **Foco na Essência e Credibilidade:** manter o foco na sua essência de rigor e rapidez jornalística, enquanto continua a aprimorar a qualidade e diversidade dos seus serviços.

A implementação de algumas destas recomendações deve ser alinhada com a estratégia (de marketing e de negócio) da Lusa, de modo a fortalecer a sua posição no mercado, aumentar a satisfação dos seus clientes e manter a sua relevância no cenário da comunicação nacional e internacional. A análise conjunta dos resultados do inquérito de satisfação de 2023 e dos *focus groups* serão alvo de análise interna e posterior apresentação junto das Direções e respetivas equipas. Os resultados obtidos constituirão um convite à avaliação estratégica e tecnológica da Lusa, através da elaboração de um Caderno de Avaliação e Proposta de Melhorias.

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 2023, a Lusa cumpriu os objetivos de serviço público que lhe foram atribuídos pelo contrato com o Estado, relativamente à produção de conteúdos em todos os formatos (texto, fotografia, áudio e vídeo).

2. Disponibilidade

A disponibilidade efetiva dos serviços em 2023 foi de 99,84% do tempo contratado na distribuição por internet. No entanto, não se verificaram interrupções na disponibilização do serviço noticioso não programado e não justificadas em intervalos superiores aos definidos no contrato de serviço público. Ainda assim, é de referir, a ocorrência de um período de greve de 4 dias convocada pelos órgãos sindicais entre 30 de março e 2 de abril de 2023 que teve adesão significativa, provocando interrupção de produção noticiosa durante os 4 dias. 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

Tipos de Conteúdos	1.º Semestre 2023		1.º Semestre 2023		Total Ano 2023	
	N.º notícias (média/dia)	Desvio face ao mínimo contratual	N.º notícias (média/dia)	Desvio face ao mínimo contratual	N.º notícias (média/dia)	Desvio face ao mínimo contratual
Texto	498	24,5%	475	18,7%	486	21,6%
Foto	146	45,9%	133	32,5%	139	39,2%
Áudio	35	17,9%	31	4,9%	33	11,4%
Vídeo	16	5,2%	15	-1,8%	15	1,7%
Misto	6	n.a.	6	n.a.	6	n.a.
Total	701	28,6%	659	21,0%	680	24,8%

NOTA: 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.
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: 99,84%

8. IDENTIFICAÇÃO DE CUSTOS E PROVEITOS ASSOCIADOS AO SERVIÇO PÚBLICO

Em 2023, a Lusa apurou um custo do serviço público no valor de €14.467.400, calculado com base no Anexo I ao Contrato com o Estado 2022-2027 (Contrato).

No Orçamento do Estado para 2023 foi atribuído à Lusa o valor de Indemnização Compensatória (IC) de €16.683.807 (incluindo o IVA à taxa legal em vigor), a que corresponde o valor de €13.564.071, sem IVA.

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 64/2023, de 3 de julho, procede à reprogramação dos encargos plurianuais e autorizou a despesa necessária à celebração de aditamento ao contrato de prestação de serviço noticioso e informativo de interesse público, atualmente em vigor, a celebrar entre o Estado e a Lusa. Por força da atual conjuntura externa e do conseqüente aumento de preços, a que acresce a valorização dos salários auferidos pelos trabalhadores da Lusa até 2026, no quadro do acordo de médio prazo para a melhoria dos rendimentos, dos salários e da competitividade, assinado em outubro de 2022 em sede de concertação social, o que redundará num necessário aumento dos gastos operacionais da Lusa, incluindo os que resultam do cumprimento das obrigações de serviço público a seu cargo, visou-se alterar a compensação financeira decorrente do contrato de prestação de serviço noticioso e informativo de interesse público atualmente em vigor sem comprometer a regular prestação do serviço público, a qual passará a ser, em 2023, de €14.262.621, valor ao qual acrescerá o IVA.

O aditamento ao Contrato com o Estado para o período 2022-2027 (em anexo), por via da RCM n.º 64/2023, foi visado pelo Tribunal de Contas a 12 de janeiro de 2024, vigorando retroativamente desde janeiro de 2023. Os emolumentos relativos ao aditamento ao Contrato com o Estado para 2023-2027 foram pagos a 12 de janeiro de 2024, tendo a Lusa recebido a diferença da compensação financeira estabelecida para 2023, no valor de €698.550 (ao qual acresceu IVA), em 28 de março de 2024.

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 €204.779 em 2023, "(...) 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)		14 262 621
Receitas próprias (2)		4 085 850
Custos (*)		
Regra A (3)	100%	7 893 460
Regra B (4)	75%	7 713 955
Amortizações (Aquisições <2016 e >2021) (5)		279 490
Lucro Razoável (3,4% Ativo total n-1) (6)		343 565
Dedução de proveitos (7)		1 763 070
Custo do serviço público (8) = (3)+(4)+(6)-(7)		14 467 400
Ajustamento à IC (9) = (1)-(8)		-204 779

(*) - 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 2023, o resultado da aplicação da Regra A é o seguinte:

(euros)

Regra A - Centros de Custo	Gastos s/amort.	100%
Editoria Lusofonia e África	567 537	567 537
Editoria Internacional	742 624	742 624
Editoria País	478 410	478 410
Audiovisual e Multimedia (sem fotografia)	567 101	567 101
Rede Nacional	3 105 382	3 105 382
Delegações Europa	317 354	317 354
Correspondentes Europa	(i)	(i)
Delegações África Lusófona	669 608	669 608
Correspondentes África Lusófona	(i)	(i)
Sucursal Macau	309 713	309 713
Delegações Ásia	268 476	268 476
Rede/Correspondentes Internacionais/resto do Mundo	286 823	286 823
Piquetes	473 016	473 016
Custos com distribuição do Serviço de Interesse Público	0	0
Arquivo (Texto e Imagem)	107 416	107 416
TOTAL	7 893 460	7 893 460

(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	705 341	529 006
Editoria Política	506 094	379 571
Editoria Sociedade	811 256	608 442
Editoria Cultura	324 075	243 056
Editoria Desporto	983 773	737 830
Editoria Agenda	515 042	386 281
Editoria Fotografia	709 703	532 277
Lusa TV/Rádio	128 458	96 344
DI - Direção	520 552	390 414
Grandes eventos desportivos	24 798	18 599
Guerra	15 427	11 570
Visita do Papa a Portugal	21 272	15 954
Organizações Internacionais	159 407	119 555
Órgãos Sociais	243 682	182 762
Apoio ao Conselho de Administração	57 537	43 153
DI - Comuns e Secretaria da Redação	324 803	243 602
Projeto SAMA (Contrafake)	1 765	1 324
Inovação e Formação	166 638	124 979
Programa de Formação de Jovens Jornalistas (PE)	58 087	43 565
Direção Comercial e de Marketing	1 431 832	1 073 874
Direção de Áreas de Suporte	1 073 263	804 947
Outros Custos e Proveitos Comuns	1 489 495	1 117 121
Lusa Corporate TV	12 974	9 730
TOTAL	10 285 274	7 713 955

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	378	19%
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	161	8%
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	656	33%
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	136	7%
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	97	5%
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	429	21%
vii. Agências de notícias internacionais	157	8%
TOTAL	2 014	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 de dezembro de 2023.

O aumento que se verifica no número de serviços distribuídos relativamente a 2022 deve-se ao facto de a Lusa ter sido *pool* nas Jornadas Mundiais de Juventude realizadas em Lisboa em 2023, tendo sido ativados temporariamente os serviços ‘JMJ POOL’ a várias categorias de destinatários.

Para o cálculo do custo das obrigações de interesse público considera-se também o valor das amortizações decorrentes de investimentos realizados em 2023 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, no montante de €279.490 em 2023.

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 2023, o lucro razoável é de €343.565.

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 €1.763.070 em 2023.

(euros)

RECEITAS PRÓPRIAS POR ÁREAS DE NEGÓCIO	2023
Grandes Órgãos de Comunicação Social	1 891 343
Pequenos Órgãos de Comunicação Social (1)	402 014
Empresas	367 818
Institucionais (2)	580 331
Outros	63 618
Mercado Externo (3)	780 725
Total	4 085 850
Proveitos associados à prestação do serviço público (1) + (2) + (3)	1 763 070

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 2023.

(euros)

Destinatários do serviço público	Regra A	Regra B	Proveitos (*)	Amortiz.	Lucro razoável	Total
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	238 306	1 447 803	-201 007	0	0	1 485 102
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	238 306	616 657	-201 007	0	0	653 956
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	406 376	2 512 589	-260 242	0	0	2 658 724
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	406 376	520 903	-260 242	0	0	667 037
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	406 376	371 526	-260 242	0	0	517 661
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	565 846	1 643 141	-580 331	0	0	1 628 656
vii. Agências de notícias internacionais	0	601 336	0	0	0	601 336
Total (1)	2 261 587	7 713 955	-1 763 070	0	0	8 212 472
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	3 105 382	0	0	0	0	3 105 382
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	1 169 295	0	0	0	0	1 169 295
iii. Correspondente em Bruxelas	216 247	0	0	0	0	216 247
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	466 431	0	0	0	0	466 431
Total (2)	4 957 356	0	0	0	0	4 957 356
Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)	567 101	0	0	0	0	567 101
Arquivo de Texto	107 416	0	0	0	0	107 416
Arquivo de Imagem	0	0	0	0	0	0
Total (4)	107 416	0	0	0	0	107 416
Lucro razoável (Anexo I - E) (5)	0	0	0	0	343 565	343 565
Amortizações (Anexo I - C) (6)	0	0	0	279 490	0	279 490
Total (1+2+3+4+5+6)	7 893 460	7 713 955	-1 763 070	279 490	343 565	14 467 400
Custo do Serviço Público para 2023						14 467 400

(*) - 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 2023 foi aprovado pelo Conselho de Administração (CA) a 19 de outubro de 2022, com parecer favorável do Conselho Fiscal de 29 de novembro de 2022. Apesar da aprovação do PAO 2023 ter sido um ponto da ordem de trabalhos das AG da Lusa de 28 de março, de 23 de maio e de 26 de junho de 2023, o mesmo foi adiado.

A pedido da tutela financeira, por via do ajustamento decorrente da atualização da Indemnização Compensatória resultante da RCM n.º 64/2023, de 3 de julho, e dos aumentos salariais de 2023, conforme Despacho dos Secretários de Estado das Finanças e do Tesouro, de 12 de maio, foi elaborada uma Proposta Diferencial do Plano de Atividades e Orçamento para 2023, aprovada em reunião do CA de 11 de julho de 2023 e na AG da Lusa de 26 de setembro com emissão de declaração de voto do acionista maioritário, através do Despacho n.º 386/2023 do Secretário de Estado do Tesouro.

Em 19 de setembro de 2023, o Despacho n.º 386/2023-SET aprovou o Relatório de Análise n.º 123/2023 de 30 de maio, da UTAM respeitante ao Plano de Atividades e Orçamento (proposta Diferencial) para a Lusa.

O desvio global apurado, €392.416 (+2,8%) acima do orçamentado, encontra-se evidenciado nos quadros abaixo e justifica-se principalmente por:

- a) Crescimento de €167.024 nos custos diretamente afetos às obrigações do serviço público (Regra A) que resulta, fundamentalmente, da contratação de jornalistas e do reforço, com recursos internos, de editorias com custos afetos a 100%, e do crescimento registado nos gastos com ajudas de custo contratuais e deslocações em reportagem, fruto do aumento de atividade e da cobertura de eventos públicos.
- b) Aumento de €606.141 nos custos que contribuem para a prestação do serviço público mas não totalmente afetos à sua realização (Regra B) decorrente, fundamentalmente, da constituição de perdas por imparidade em dívidas de clientes, nomeadamente, como já mencionado neste relatório, no valor da totalidade da dívida do GMG à Lusa em 31 de dezembro de 2023, que ascende a €883 mil.
- c) A dedução nos proveitos associados à prestação do serviço público [vendas a clientes das áreas de negócio “Pequenos órgãos de comunicação social” (POCS), “Institucionais” e Mercado externo”, conforme definido no Anexo I ao Contrato] foi superior, face ao orçamento, em €313.214.

Estava previsto um menor crescimento das outras prestações de serviços no PAO para 2023, e até uma diminuição dos proveitos obtidos no âmbito do Contrato

de prestação de serviço noticioso e informativo de interesse público, nomeadamente na área de negócios dos POCS, por via de uma previsível manutenção e possível agravamento da crise do setor da comunicação social e ainda do impacto dos efeitos da conjuntura económica e geopolítica internacional e da pandemia covid-19 na quebra de receitas, com a perda de negócio decorrente não só da perda de clientes como de serviços (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. Registou-se um crescimento no segmento de negócio do Mercado externo como efeito, sobretudo, dos proveitos resultantes do Programa de Formação de Jornalistas do Parlamento Europeu EP Training e do Google News Showcase, que se encontravam estimados no segmento Empresas.

- d) Diminuição de €57.132 no custo com amortizações decorrentes de investimentos realizados desde 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, pelo facto da execução de investimento em 2023 se ter situado €438 mil (-53,9%) aquém do previsto.
- e) Decréscimo de €10.403 no lucro razoável, que corresponde a 3,4% do Ativo total, pelo facto do ativo do exercício de 2022 ter sido inferior, em cerca €296 mil, à estimativa para final desse exercício prevista no PAO para 2023, por efeito sobretudo da variação negativa 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 2023, e a respetiva variação face à proposta diferencial do PAO para 2023.

(euros)

Destinatários do serviço público	Orçamento 2023	Execução 2023	Dif.	Δ%
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	1 379 401	1 485 102	105 701	7,7%
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	613 564	653 956	40 392	6,6%
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	2 534 401	2 658 724	124 323	4,9%
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	699 216	667 037	-32 179	-4,6%
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	561 577	517 661	-43 916	-7,8%
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	1 462 033	1 628 656	166 623	11,4%
vii. Agências de notícias internacionais	554 085	601 336	47 251	8,5%
Total (1)	7 804 276	8 212 472	408 195	5,2%
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	3 092 040	3 105 382	13 342	0,4%
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	1 116 152	1 169 295	53 144	4,8%
iii. Correspondente em Bruxelas	225 538	216 247	-9 291	-4,1%
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	426 489	466 431	39 943	9,4%
Total (2)	4 860 218	4 957 356	97 138	2,0%
Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)	602 590	567 101	-35 489	-5,9%
Arquivo de Texto	117 309	107 416	-9 893	-8,4%
Arquivo de Imagem	0	0	0	#DIV/O!
Total (4)	117 309	107 416	-9 893	-8,4%
Lucro razoável (Anexo I - E) (5)	353 968	343 565	-10 403	-2,9%
Amortizações (Anexo I - C) (6)	336 622	279 490	-57 132	-17,0%
Custo do Serviço Público (1+2+3+4+5+6)	14 074 983	14 467 400	392 416	2,8%

(*) - 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.

O orçamento diferencial para 2023, 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	Proveitos (*)	Amortiz.	Lucro razoável	Total
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	219 011	1 334 039	-173 648	0	0	1 379 401
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	219 011	568 202	-173 648	0	0	613 564
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	391 707	2 315 157	-172 463	0	0	2 534 401
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	391 707	479 972	-172 463	0	0	699 216
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	391 707	342 333	-172 463	0	0	561 577
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	533 177	1 514 028	-585 172	0	0	1 462 033
vii. Agências de notícias internacionais	0	554 085	0	0	0	554 085
Total (1)	2 146 319	7 107 814	-1 449 857	0	0	7 804 276
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	3 092 040	0	0	0	0	3 092 040
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	1 116 152	0	0	0	0	1 116 152
iii. Correspondente em Bruxelas	225 538	0	0	0	0	225 538
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	426 489	0	0	0	0	426 489
Total (2)	4 860 218	0	0	0	0	4 860 218
Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)	602 590	0	0	0	0	602 590
Arquivo de Texto	117 309	0	0	0	0	117 309
Arquivo de Imagem	0	0	0	0	0	0
Total (4)	117 309	0	0	0	0	117 309
Lucro razoável (Anexo I - E) (5)		0	0	0	353 968	353 968
Amortizações (Anexo I - C) (6)	0	0	0	336 622	0	336 622
Total (1+2+3+4+5+6)	7 726 436	7 107 814	-1 449 857	336 622	353 968	14 074 983
Custo do Serviço Público para 2023						14 074 983

(*) - 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.

Importa referir que o valor considerado como IC na proposta diferencial do PAO para 2023 foi o valor definido na RCM n.º 64/2023, de 3 de julho, pelo cumprimento das obrigações do serviço noticioso e informativo de interesse público em 2023. O custo do serviço público líquido de proveitos previsto no PAO Diferencial para 2023 é inferior ao valor da IC atribuída, tendo sido considerado o valor da diferença, no montante de €187.638. 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]: €146.093 acima do estimado decorrente, sobretudo, do reforço da editoria País com recursos internos (custos afetos a 100%, Regra A), da redução, face ao estimado, do absentismo registado na editoria País e piquete Manhã e dos custos que contribuem para a prestação do serviço público mas não totalmente afetos à sua realização (Regra B), fundamentalmente, pela constituição de perdas por imparidade em dívidas de clientes.
- 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.]: €48.228 além do orçamentado, decorrente sobretudo da conjugação entre a transferência de jornalistas de outras editorias para reforço da editoria Lusofonia, a redução, face

ao estimado, do absentismo registado na editoria Lusofonia e piquete Manhã, os custos que contribuem para a prestação do serviço público mas não totalmente afetos à sua realização (Regra B) 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.]: €166.623 acima do previsto, resultante, sobretudo, das situações relativas às editorias País e Lusofonia e ao piquete Manhã referidas anteriormente e dos custos referentes à Regra B, com a constituição de perdas por imparidade em dívidas de clientes.
- d) Nas agências de notícias internacionais [idem, ponto vii.]: €47.251 além do previsto, resultante dos custos associados à Regra B, pelas razões mencionadas anteriormente.
- e) Na rede de correspondentes: um aumento de €97.138 face ao orçamento, essencialmente como resultado da contratação de jornalistas, a colocação de um jornalista correspondente residente na Suíça e Itália, do aumento do valor das ajudas de custo contratuais nas delegações da Lusa em Bruxelas, Bissau, Maputo e Praia, da redução do absentismo, face ao estimado, nas delegações do Porto, Faro e Macau e de outras situações ocorridas nas delegações e correspondentes referidas anteriormente.
- f) Na disponibilização na internet de um serviço noticioso de acesso livre em língua portuguesa [audiovisual e multimédia]: um decréscimo de €35.489, consequência sobretudo do aumento do absentismo.
- g) 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]: €9.893 aquém do estimado, como resultado do aumento do absentismo, relativamente ao previsto, 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 2023, desagregados de acordo com os destinatários do serviço público e com o método de cálculo definido no Anexo I ao Contrato 2022-2027, face à proposta diferencial do orçamento para 2023:

(euros)

Destinatários do serviço público	Regra A	Regra B	Proveitos	Amortiz.	Lucro razoável	Total
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	19 295	113 764	-27 359	0	0	105 701
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	19 295	48 455	-27 359	0	0	40 392
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	14 669	197 432	-87 779	0	0	124 323
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	14 669	40 931	-87 779	0	0	-32 179
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	14 669	29 193	-87 779	0	0	-43 916
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	32 669	129 113	4 841	0	0	166 623
vii. Agências de notícias internacionais	0	47 251	0	0	0	47 251
Total (1)	115 268	606 141	-313 214	0	0	408 195
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	13 342	0	0	0	0	13 342
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	53 144	0	0	0	0	53 144
iii. Correspondente em Bruxelas	-9 291	0	0	0	0	-9 291
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	39 943	0	0	0	0	39 943
Total (2)	97 138	0	0	0	0	97 138
Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)	-35 489	0	0	0	0	-35 489
Arquivo de Texto	-9 893	0	0	0	0	-9 893
Arquivo de Imagem	0	0	0	0	0	0
Total (4)	-9 893	0	0	0	0	-9 893
Lucro razoável (Anexo I - E) (5)	0	0	0	0	-10 403	-10 403
Amortizações (Anexo I - C) (6)	0	0	0	-57 132	0	-57 132
Total (1+2+3+4+5+6)	167 024	606 141	-313 214	-57 132	-10 403	392 416
Custo do Serviço Público para 2023						392 416

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

10. CONCLUSÕES

1. O Conselho de Administração considera que 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 144 subscritores – que corresponde a uma taxa de resposta de 20,8% –, registando um acréscimo de 52 respostas face ao ano anterior. De referir que o universo total de subscritores avalia, em média, muito satisfatoriamente os serviços da Lusa.
3. O inquérito de satisfação é uma ferramenta essencial para aferir, junto dos clientes, o seu grau de satisfação com os serviços prestados pela Lusa. Como complemento ao inquérito de satisfação, a Lusa desenhou em 2023, e implementou em 2024, um conjunto de sessões de *focus groups*, segmentadas por clientes e áreas de negócio, com o objetivo de uma melhor qualificação das respostas, um detalhe mais aprofundado das necessidades atuais dos clientes da Lusa, e ainda como suporte ao plano estratégico da Lusa para o triénio, tanto ao nível do desenvolvimento de serviços, como ao nível do investimento e inovação tecnológicos.

4. No Orçamento do Estado para 2023 foi atribuído à LUSA pelo cumprimento das obrigações do serviço noticioso e informativo de interesse público, um valor de IC de €16.683.807 (incluindo o IVA à taxa legal em vigor), a que corresponde o valor de €13.564.071, sem IVA, representando um aumento de 1,0% face ao montante atribuído em 2022.
5. A Resolução do Conselho de Ministros n.º 64/2023, de 3 de julho, procede à reprogramação dos encargos plurianuais e autorizou a despesa necessária à celebração de aditamento ao contrato de prestação de serviço noticioso e informativo de interesse público, atualmente em vigor, a celebrar entre o Estado e a Lusa. Por força da atual conjuntura externa e do conseqüente aumento de preços, a que acresce a valorização dos salários auferidos pelos trabalhadores da Lusa até 2026, no quadro do acordo de médio prazo para a melhoria dos rendimentos, dos salários e da competitividade, assinado em outubro de 2022 em sede de concertação social, o que redundava num necessário aumento dos gastos operacionais da Lusa, incluindo os que resultam do cumprimento das obrigações de serviço público a seu cargo, visou-se alterar a compensação financeira decorrente do contrato de prestação de serviço noticioso e informativo de interesse público atualmente em vigor sem comprometer a regular prestação do serviço público, a qual passará a ser, em 2023, de €14.262.621, valor ao qual acrescerá o IVA.
6. O aditamento ao Contrato com o Estado para o período 2022-2027 (em anexo), por via da RCM n.º 64/2023, foi visado pelo Tribunal de Contas a 12 de janeiro de 2024, vigorando retroativamente desde janeiro de 2023. Os emolumentos relativos ao aditamento ao Contrato com o Estado para 2023-2027 foram pagos a 12 de janeiro de 2024, tendo a Lusa recebido a diferença da compensação financeira estabelecida para 2023, no valor de €698.550 (ao qual acresceu IVA), em 28 de março de 2024.
7. Apurou-se, em 2023, um custo do serviço público no valor de €14.467.400, sem IVA, o que representou um aumento de €392.416 (+2,8%), em comparação com os instrumentos previsionais de gestão para o exercício.
8. 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 €204.779 em 2023.
9. Devido à não concretização do processo de compra, pelo Estado, de 45,7% da Lusa pertencentes à Global Media e à Páginas Civilizadas, por falta de um consenso político alargado, e face ao risco de incumprimento, foi constituída uma imparidade no valor da totalidade da dívida do grupo à Lusa em 2023, que ascende a €883 mil, gerando resultados operacionais (EBIT) e líquidos negativos em 2023 de €38 mil e €255 mil, respetivamente. O EBITDA, positivo, ascendeu a €644 mil no mesmo período.

Lisboa, 23 de abril de 2024

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)