

2017



Lusa

Agência de Notícias de Portugal, S.A.

Relatório Anual

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO NOTICIOSO
INFORMATIVO DE INTERESSE PÚBLICO

Abelair Santos

ÍNDICE

A.	RELATÓRIO DE ATIVIDADES	2
1.	SUMÁRIO EXECUTIVO	2
2.	PRODUÇÃO DE NOTÍCIAS.....	4
3.	CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS NOTICIOSOS.....	6
4.	DISTRIBUIÇÃO DE SERVIÇOS NOTICIOSOS	7
5.	OUTRAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS.....	10
6.	QUALIDADE DOS SERVIÇOS.....	11
7.	DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO.....	16
8.	IDENTIFICAÇÃO DE CUSTOS E PROVEITOS ASSOCIADOS AO SERVIÇO PÚBLICO	18
9.	EXPLICAÇÃO DOS DESVIOS VERIFICADOS FACE AOS INSTRUMENTOS PREVISIONAIS DE GESTÃO.....	23
10.	CONCLUSÕES.....	27
B.	PARECER DO REVISOR OFICIAL DE CONTAS.....	28

A. RELATÓRIO DE ATIVIDADES

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

A Lusa compromete-se a facultar ao Estado “toda a informação relevante para a verificação do cumprimento do serviço noticioso e informativo de interesse público e para a respetiva prestação de contas”, nomeadamente, “um relatório anual das atividades relativas à prestação do serviço de interesse público do exercício anterior, com identificação dos custos efetivos das obrigações com o serviço de interesse público, bem como dos proveitos efetivos obtidos, determinados de acordo com os critérios definidos no Anexo I” ao Contrato, e o grau de cumprimento das suas obrigações contratuais relativamente aos níveis de produção, à qualidade do serviço prestado e à evolução dos custos e dos proveitos associados à atividade desenvolvida no âmbito do serviço público.

Assim, o presente relatório é apresentado em cumprimento da Cláusula Sétima do Contrato de Prestação de Serviço Noticioso e Informativo de Interesse Público (Contrato), celebrado entre o Estado e a Lusa, para o triénio 2017-2019, e que mereceu o parecer positivo do Tribunal de Contas em 13 de julho de 2017, produzindo efeitos desde o dia 3 agosto, data de pagamento dos emolumentos do Tribunal de Contas.

O Plano de Atividades e Orçamento para 2017 (PAO 2017) foi aprovado em Assembleia Geral (AG) da Lusa a 5 de junho. No entanto, após a votação, a representante do Acionista Estado, emitiu a seguinte declaração de voto: *“O voto favorável do acionista Estado pressupõe que, no exercício de 2017, a empresa irá ajustar a execução do orçamento por forma a que a despesa em FSE não ultrapasse 4,010M€ e os gastos com pessoal não ultrapassem 10,176M€, sendo que estes valores só poderão ser, eventualmente, aumentados caso o volume de negócios venha a ser superior, em resultado do incremento das vendas e/ou prestações de serviço não abrangidas pelo serviço Público, face ao previsto no PAO, devendo para este efeito ser solicitada autorização, nos termos legalmente previstos.”*

Assim o PAO 2017 considerado neste relatório tem por base a declaração de voto acima referida, em vez do PAO 2017 aprovado pelo anterior Conselho de Administração, em 17 de abril de 2017.

Em 2017, o Estado atribuiu à Lusa, de acordo com o n.º 1 do Artigo 9.º da Lei do Orçamento do Estado 2017, uma Indemnização Compensatória (IC) no montante de €15.838.364 (IVA incluído). A Resolução do Conselho de Ministros n.º 84-L/2016, de 30 de dezembro, aprovou a minuta do Contrato de Prestação de Serviço Noticioso e Informativo a celebrar entre o Estado e a Lusa, bem como a realização da despesa com a IC para 2017-2019, no montante global de €38,63 milhões (valor sem IVA).

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;

Alina Santos
[Handwritten signature]

- b) Quanto à qualidade do serviço prestado – na oportunidade e tempestividade do noticiário, na variedade das temáticas abordadas, na fiabilidade técnica da distribuição dos serviços e na sua adequação às necessidades dos clientes;
- c) Quanto à evolução dos custos e dos proveitos associados à atividade desenvolvida no âmbito do serviço público e à explicação dos desvios observados relativamente aos instrumentos previsionais de gestão (com base no Anexo I do Contrato 2017-2019).

No âmbito da produção de conteúdos, a Lusa cumpriu as obrigações de serviço público inscritas no Contrato, relativamente à produção global em notícias de texto, fotos e vídeo, tendo ficado abaixo, apenas no conteúdo áudio (-1 média diária), conforme se poderá analisar no capítulo seguinte. É de salientar, nesta análise, o incremento nos parâmetros de produção, estabelecidos no novo contrato, face ao contrato anterior.

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.

Michael Santos
ff



2. PRODUÇÃO DE NOTÍCIAS

Além da atividade regular da agência, de cobertura noticiosa permanente da atualidade nacional e internacional, acontecimentos especiais como os grandes incêndios, a visita do Papa e o centenário de Fátima, a segunda edição da Web Summit Lisboa e as eleições autárquicas nacionais e presidenciais em Angola foram eventos que mobilizaram um grande número de meios e contribuíram para níveis elevados de produção noticiosa. Assim, a produção editorial da Lusa em 2017 ultrapassou 235 mil conteúdos únicos (contra 222,8 mil e 227,8 mil em 2015 e 2016, respetivamente), como se pode ver no quadro seguinte, o que se traduz numa média diária de 646 conteúdos únicos (contra 610 em 2015 e 622 em 2016).

Tipo de Conteúdo	2015	2016	2017
Foto	45.655	47.567	48.876
Áudio	10.014	9.881	10.748
Misto	1.288	1.516	1.629
Texto (Todos os Géneros)	160.468	163.764	168.524
Vídeo	5.374	5.093	5.314
Total	222.799	227.821	235.091

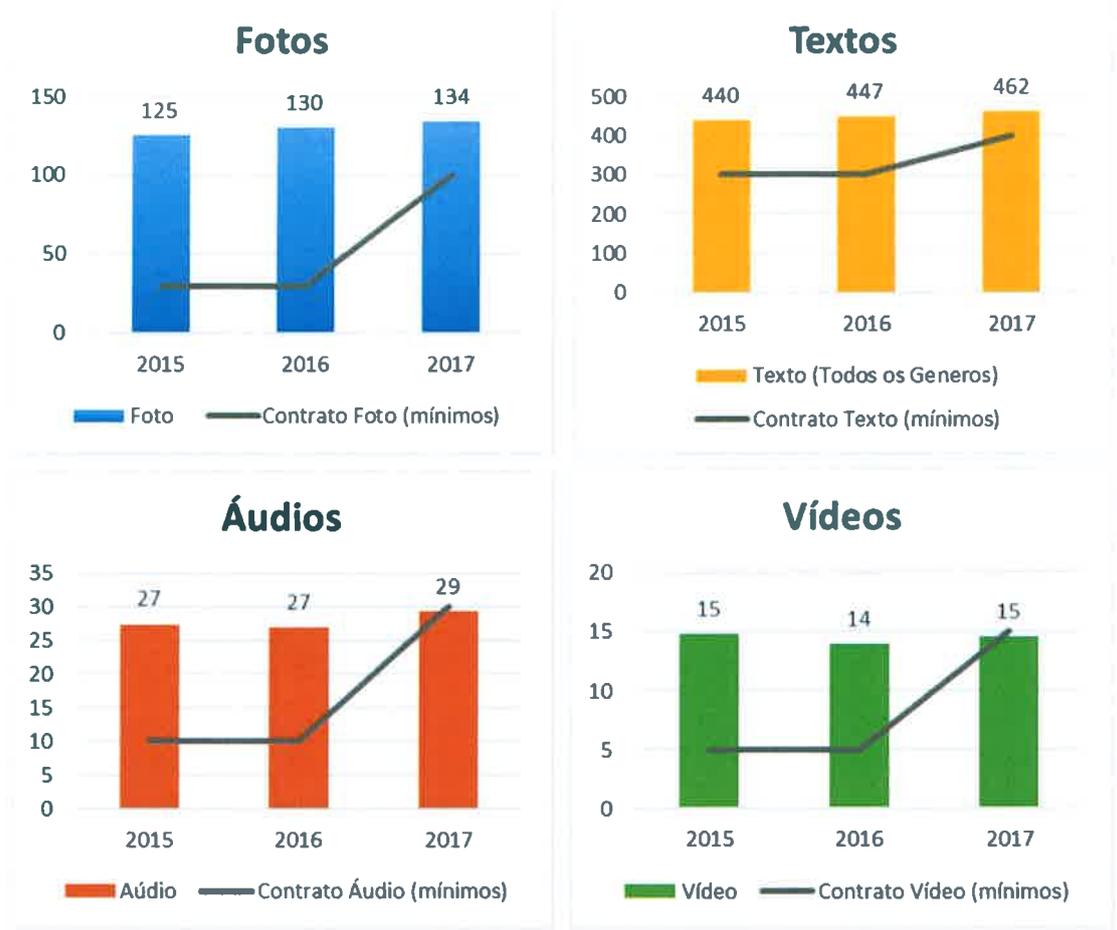
Em 2017, a Lusa aumentou o número de notícias produzidas (texto, foto, áudio e vídeo) pelo segundo ano consecutivo, consolidando desta forma a inversão de tendência iniciada em 2016. Fotografia e notícias em texto, que representam mais de metade da produção, tinham sido os motores da recuperação em 2016, ano em que, contudo, se registaram ainda ligeiros decréscimos ao nível da produção de vídeos e áudios. Mas, tal como previsto, em 2017 já foi possível crescer e cumprir nos diferentes tipos de conteúdo (ver quadro seguinte).

Tipo de Conteúdo	Média Diária			Contrato Serviço Público	
	2015	2016	2017	2015/ 2016	2017
Foto	125	130	134	30 a 50	100 a 150
Áudio	27	27	29	10 a 20	30 a 45
Texto (Todos os Géneros)	440	447	462	300 a 400	400 a 500
Vídeo	15	14	15	5 a 10	15 a 30

Como se pode verificar no quadro anterior e também nos gráficos seguintes, a agência cumpriu os objetivos de serviço público que lhe foram atribuídos pelo contrato com o Estado, relativamente à produção de conteúdos de texto, foto e vídeo, tendo ficado abaixo, apenas no conteúdo áudio (-1 média diária). Deve ser destacado, nesta análise, o forte incremento nos objetivos estabelecidos para 2017 face aos dois anos anteriores.

Alcides Juntas
[Handwritten signature]

Média Diária de Produção



3. CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS NOTICIOSOS

Nicolau Santos
[Handwritten initials]

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

A variedade das temáticas abordadas na produção de notícias em todos os formatos (texto, foto, áudio e vídeo) é refletida na classificação dos conteúdos feita de acordo com a matriz internacional do IPTC – Internacional Press Telecommunications Council, conforme se evidencia no quadro que a seguir se apresenta – e onde também se destacam os formatos Serviço Foto Lusa, Serviço Lusa Rádio e Serviço Lusa Vídeo, distribuídos por cada um dos serviços destinados aos clientes que os recebem ao abrigo do Contrato de serviço público.

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

Temas IPTC	Serviço Atualidade	Serviço Africanet	Agências Estrangeiras	Serviço Comunidades	Fotos Lusa	Serviço Lusa Áudio	Serviço Lusa Vídeo	Serviço Rádios Locais	Serviço Regional	2017/2016 (%)	
Acidentes e Desastres	8658	1212	491	8258	2960	1036	276	8658	8773	102,68%	
Ambiente	5749	447	278	5291	829	860	166	5754	5789	39,90%	
Artes, Cultura e Entretenimento	8776	1164	1392	8190	4589	1093	371	8813	9102	-1,91%	
Ciência e tecnologia	1888	167	252	1569	677	255	71	1893	1937	13,27%	
Crime, lei e justiça	7912	873	768	7687	1063	857	227	7864	8126	6,48%	
Desporto	10716	2164	5332	10336	12559	1050	1205	10709	10782	-12,00%	
Economia, Negócios e Finanças	17772	2531	2738	17497	5022	3747	875	17661	18063	-1,12%	
Educação	4274	514	379	3989	879	535	128	4299	4392	-11,45%	
Estilo de Vida e Lazer	4049	360	350	3895	316	328	97	4079	4198	-9,12%	
Guerras e Conflitos	1768	219	617	2077	908	354	232	1711	2085	9,21%	
Interesse humano	4302	1197	572	4157	960	403	151	4335	4477	-9,08%	
Meteo	2246	207	69	2078	337	232	42	2243	2271	41,99%	
Política	32462	3942	4315	32375	17721	7308	1465	32367	33539	12,79%	
Religião	1633	104	290	1669	1012	205	110	1679	1745	68,47%	
Saúde	4269	476	185	3826	820	777	163	4276	4343	12,78%	
Sociedade	22474	2187	2013	22009	1955	2602	636	22527	23252	4,10%	
Trabalho	3071	501	169	2952	1193	855	211	3058	3152	22,31%	
União Europeia	1695	202	547	1710	328	541	124	1661	1772	-11,76%	
Serviço Agenda										2683	-3,25%

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

4. DISTRIBUIÇÃO DE SERVIÇOS NOTICIOSOS

Nicolau Santos


O Contrato determina que, a partir da produção global definida no Capítulo 2 deste Relatório, a Lusa distribua “serviços noticiosos especificamente adequados” a diversos tipos de destinatários que os recebem ao abrigo do serviço público – Cláusula Quinta, n.º 2.2 –, e estipula o número de notícias a fornecer em cada formato, nos termos seguintes:

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

O quadro seguinte indica o número de notícias em formato de texto distribuídas aos destinatários do serviço público em 2017, o objetivo mínimo contratual (em ambos os casos com o número de notícias/ano e a média diária), bem como o desvio verificado, por grupos de clientes.

A Lusa garantiu de forma confortável os objetivos mínimos contratuais. O Serviço Áfricanet, destinado aos órgãos de comunicação social de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau, regista uma «performance» negativa porque deixou de ser comercializado, mantendo-se apenas ativo para subscritores antigos. Os Clientes deste

serviço têm migrado para ofertas alternativas de serviço, mais adequadas à nova realidade do mercado e às suas próprias necessidades.

Miguel Santos


Notícias distribuídas por serviço (Texto)

Serviços	2017		Base Contratual		Desvio	
	Notícias distribuídas (ano)	Média (dia)	Notícias distribuídas (mín./ano)	Média (dia)	Notícias distribuídas (ano)	Média (dia)
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	%
Jornais Regionais de âmbito regional e local (Serviço Regional)	61.959	169,8	36.500	100	25.459	69,75%
Rádios portuguesas de âmbito regional e local (Serviço Rádios Locais)	60.121	164,7	29.200	80	30.921	105,89%
Órgãos de comun. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Comunidades)	58.476	160,2	36.500	100	21.976	60,21%
Órgãos de comun. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Áfricenet)	8.915	24,4	36.500	100	-27.585	-75,58%
Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro (Serviço Comunidades)	58.476	160,2	36.500	100	21.976	60,21%
Órgãos de poder local e outros clientes institucionais (Serviço Atualidade)	60.263	165,1	36.500	100	23.763	65,10%
Agências de Notícias Estrangeiras (Serviço Agências Estrangeiras)	11.947	32,7	3.650	10	8.297	227,32%

Os três quadros seguintes adotam a mesma metodologia para os restantes formatos (foto, áudio, vídeo).

Os elementos apresentados demonstram que o desempenho da Lusa garantiu todas as obrigações contratuais.

Tal circunstância decorre da opção da Agência de, na distribuição dos formatos Foto, Áudio e Vídeo, incluir praticamente a totalidade da produção própria e de a fazer chegar a todos os clientes do serviço público, independentemente das obrigações mínimas contratuais.

Milbon Jombis

Notícias distribuídas por serviço (Foto)

Serviços	2017		Base Contratual		Desvio	
	Fotos distribuídas (ano)	Média (dia)	Fotos distribuídas (min./ano)	Média (dia)	Fotos distribuídas (ano)	Média (dia)
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	%
Jornais Regionais de âmbito regional e local (Serviço Fotos Lusa)	39.721	108,8	3.650	10	36.071	988%
Órgãos de comum. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Fotos Lusa)	39.721	108,8	1.825	5	37.896	2076%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Fotos Lusa)	39.721	108,8	1.825	5	37.896	2076%
Agências de Notícias Estrangeiras (Serviço Fotos Lusa)	39.721	108,8	1.825	5	37.896	2076%

Notícias distribuídas por serviço (Áudio)

Serviços	2017		Base Contratual		Desvio	
	Áudios distribuídas (ano)	Média (dia)	Áudios distribuídas (min./ano)	Média (dia)	Áudios distribuídas (ano)	Média (dia)
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	%
Rádios portuguesas de âmbito regional e local (Serviço Lusa Audio)	10.679	29,3	1.825	5	8.854	485,15%
Órgãos de comum. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Lusa Audio)	10.679	29,3	1.825	5	8.854	485,15%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Lusa Audio)	10.679	29,3	1.825	5	8.854	485,15%

Notícias distribuídas por serviço (Vídeo)

Serviços	2017		Base Contratual		Desvio	
	Videos distribuídas (ano)	Média (dia)	Videos distribuídas (min./ano)	Média (dia)	Videos distribuídas (ano)	Média (dia)
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	%
Órgãos de comum. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Lusa Video + Lusa TV)	6.012	16,5	1.825	5	4.187	229,42%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Lusa Video + Lusa TV)	6.012	16,5	1.825	5	4.187	229,42%

5. OUTRAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Em cumprimento das disposições contratuais do Contrato 2017-2019, a Lusa manteve operacional, em 2017, uma vasta rede de jornalistas e de correspondentes, nomeadamente:

- a) Em todos os distritos e regiões autónomas de Portugal;
- b) Em todos os países e territórios de língua portuguesa;
- c) Em países onde residem comunidades numerosas de cidadãos portugueses;
- d) Em países com os quais Portugal mantém mais intensas relações históricas, culturais, diplomáticas ou comerciais.

Para além dos polos constituídos pela Redação de Lisboa e pelas Delegações do Porto, Ponta Delgada e Funchal, jornalistas em Coimbra, Évora e Faro funcionam como centros de coordenação da informação regional produzida pela agência. Uma estrutura que se espalha pelo território nacional, garantindo a presença da Lusa nas capitais de distrito e nos centros urbanos com maior dinamismo social, económico, cultural e desportivo, e que é reforçada por uma rede de jornalistas correspondentes, assegurando-se desta forma uma cobertura noticiosa de grande parte do País.

Fora do território nacional, a Lusa conta com delegados e/ou delegações na Europa (Bélgica e Espanha), em África (Cabo Verde, Guiné Bissau, Angola e Moçambique), na China (Pequim e Macau) e em Timor Leste. Os delegados/responsáveis por estas delegações são jornalistas do quadro permanente da Lusa que produzem notícias em todos os formatos e que, consoante os casos, fazem também a gestão de equipas locais e, no caso da Guiné e de Timor, são igualmente responsáveis pelas equipas locais da RTP.

Tal como acontece no território português, a capacidade de produção noticiosa própria realizada pelas delegações e delegados da agência é também reforçada por uma rede de jornalistas correspondentes. Alarga-se, desta forma, a capacidade de cobertura direta da Lusa a quase duas dezenas de países, assegurando-se a missão de acompanhamento noticioso das comunidades portuguesas e dos países que têm interesse estratégico, político, cultural ou económico para Portugal.

No entanto, a Lusa chegou ao fim de 2017 sem presença na Alemanha e Suíça, situações que se pretendem resolver o mais rápido possível de forma a dar cumprimento ao que está expressamente previsto no contrato de prestação de serviço público.

Ainda de acordo com o Contrato, a Lusa manteve um serviço aberto de notícias na internet e os seus arquivos digitais de texto e fotografia estão acessíveis, inclusive via internet, aos órgãos de comunicação social e ao público em geral. Os arquivos acedíveis pelo público contavam em 31 de dezembro de 2017 com 13.171.468 registos digitalizados, dos quais 7.387.047 constituem produção própria da Lusa.

Alcides Santos


6. QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Nos termos da alínea b) do n.º 2 da Cláusula Sétima do Contrato, a Lusa deve facultar ao Estado “os elementos de avaliação dos níveis de qualidade exigíveis ao serviço de interesse público prestado”, especificando o n.º 3 da mesma Cláusula que, para efeitos de avaliação dos níveis de qualidade exigíveis, “as partes aprovam e aplicam uma grelha de avaliação da qualidade dos serviços prestados, que tenha em conta, entre outros, os seguintes indicadores: a) Fiabilidade técnica dos serviços; b) Tempestividade na disponibilização da oferta; c) Credibilidade suscitada; d) Adequação dos serviços às necessidades dos clientes, tendo em conta o interesse público que visa satisfazer.”

O inquérito aos clientes destinatários do serviço público utilizou uma nova grelha de avaliação de qualidade dos serviços, aprovada pelo Ministério da Cultura, tendo em vista a atualização das questões, e a obtenção de *feedback* mais elaborado, em especial nas questões avaliadas negativamente e ainda nas questões que visam o futuro dos produtos e serviços da Agência.

A Nova Grelha de Inquérito de Satisfação aos Clientes Lusa vem por isso introduzir várias alterações, nomeadamente a Igualdade de tratamento entre Clientes Não Pagantes e Clientes Pagantes – sendo ambos os segmentos de Clientes chamados a dar a sua opinião e visão sobre os produtos e serviços da Agência, a afinação de conceitos e introdução de mais oportunidades de os Clientes elaborarem as suas respostas (perguntas livres). Houve, no entanto, a preocupação em manter uma linha condutora entre os Inquéritos anteriores e o atual, de forma a que as métricas avaliadas possam ser analisadas através dos anos, numa perspetiva de conhecimento consolidado.

Aos destinatários do serviço público, em número de 841 (segmentados por 690 de Clientes Pagantes e 151 de Clientes das Comunidades), foi disponibilizada no sítio da internet <https://pt.surveymonkey.net>, no dia 27 de março de 2018 a grelha de avaliação, cujo modelo do documento permitia apenas a aceitação de uma resposta por cada subgrupo de perguntas formuladas, como nos anos anteriores, estando disponível para resposta entre os dias 27/3 a 9/4 de 2018. De notar que, relativamente ao ano anterior, houve uma alteração da estratégia da Lusa no que concerne ao convite à avaliação dos seus serviços, isto é, foram convidados a avaliar os serviços da Lusa todos os contactos devidamente qualificados nas novas bases de dados de Clientes da Direção Comercial e Marketing. Decorrente dessa requalificação das bases de dados comerciais e desta nova estratégia, o número de destinatários do Inquérito de Satisfação aumentou face ao ano anterior.

Deste universo de destinatários do serviço noticioso e informativo de interesse público prestado pela Lusa, responderam ao inquérito um total de 153 subscritores (um crescimento de mais 20 respostas face às 133 respostas do ano anterior), correspondendo a uma taxa de resposta de 18,19%, que embora se possa considerar satisfatória e representativa da amostra, é um valor inferior à taxa de resposta do ano anterior, que se situava 24,36%. Importa referir que embora os esforços de obtenção de resposta sejam significativos (após o envio dos inquéritos os Clientes recebem duas insistências a solicitar resposta ao inquérito), a percentagem de resposta relativamente à base de subscritores tem

vindo a diminuir, conforme se pode verificar pelo gráfico abaixo, maioritariamente devido ao aumento da base de subscritores e à redução das respostas provenientes dos Clientes das Comunidades.

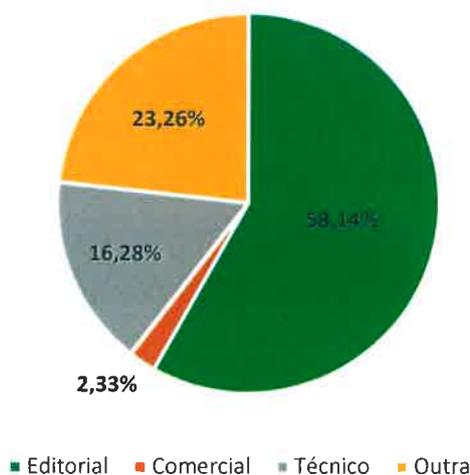
Atenção Junho 17


Evolução das Respostas (2014 – 2018)



Relativamente ao universo de respondentes a este inquérito, 129 optaram por identificar as funções que desempenham nas organizações a que pertencem, com a esmagadora maioria a pertencer a áreas editoriais.

Funções desempenhadas na Organização a que pertence



Com a atual matriz, os resultados das questões poderão ser diretamente comparados entre os Clientes Pagantes e os Clientes das Comunidades, sempre que se justificar, aferindo igualmente qual o resultado global do universo total de subscritores.

Handwritten signature and initials in blue ink.

- Para as **questões relacionadas com as questões editoriais**, nomeadamente "Como classifica os seguintes aspetos relacionados com a prestação de serviços da LUSA?", "Como avalia o grau de satisfação com os formatos em que a LUSA entrega os seus serviços?" e "Como classifica o seu grau de satisfação com o Serviço Noticioso da LUSA, no plano editorial?" registaram-se um total de 2.104 respostas, com 86,6% a considerar os serviços BOM ou EXCELENTE.
- Para as **questões relacionadas com a prestação de serviços das áreas Técnica e Comercial** ("Como classifica o seu grau de satisfação nos contactos com a Assistência Técnica da LUSA?" e "Como classifica o seu grau de satisfação nos contactos com a Assistência comercial da Lusa?"), registaram-se um total de 1.353 respostas, com 2,1% a considerar MAU ou RAZOÁVEL, 61,8% a considerar BOM ou EXCELENTE, e 36,1% dos respondentes a informar que Não Sabem/Não Usam os respetivos serviços.

2017									
Como classifica os seguintes aspetos relacionados com a prestação de serviços da LUSA?									
	Mau		Razoável		Bom		Excelente		Total
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	Valor absoluto
Grafismo da área de Clientes	0,67%	1	21,33%	32	68,00%	102	10,00%	15	150
Facilidade de busca e seleção de notícias	3,33%	5	18,00%	27	66,00%	99	12,67%	19	150
Facilidade de transferência (downloads) de notícias	2,70%	4	8,78%	13	68,92%	102	19,59%	29	148
Facilidade de utilização das notícias selecionadas ou transferidas	2,04%	3	10,20%	15	64,63%	95	23,13%	34	147
Estabilidade na distribuição de notícias (interrupções na distribuição)	0,69%	1	9,72%	14	73,61%	106	15,97%	23	144
Caso tenha respondido MAU ou RAZOÁVEL, que aspetos gostaria de ver melhorados?									21

Como avalia o grau de satisfação com os formatos em que a LUSA entrega os seus serviços?									
	Mau		Razoável		Bom		Excelente		Total
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	Valor absoluto
Texto	0,68%	1	9,46%	14	69,59%	103	20,27%	30	148
Fotografia	0,85%	1	10,17%	12	70,34%	83	18,64%	22	118
Vídeo	1,04%	1	9,38%	9	81,25%	78	8,33%	8	96
Áudio	1,01%	1	9,09%	9	81,82%	81	8,08%	8	99
Caso tenha respondido MAU ou RAZOÁVEL, que aspetos gostaria de ver melhorados?									16

Como classifica o seu grau de satisfação com o Serviço Noticioso da LUSA, no plano editorial?									
	Mau		Razoável		Bom		Excelente		Total
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	Valor absoluto
Oportunidade e atualidade das notícias	0,00%	0	9,87%	15	69,74%	106	20,39%	31	152
Rapidez na resposta aos acontecimentos	0,00%	0	14,67%	22	60,00%	90	25,33%	38	150
Variedade de temas/assuntos relacionados	1,32%	2	15,13%	23	69,74%	106	13,82%	21	152
Rigor das notícias (factualidade)	0,00%	0	10,60%	16	62,91%	95	26,49%	40	151
Isenção no tratamento dos factos (interpretação)	0,00%	0	8,00%	12	70,67%	106	21,33%	32	150
Adequação do serviço noticioso às suas necessidades	1,34%	2	18,12%	27	64,43%	96	16,11%	24	149
Caso tenha respondido MAU ou RAZOÁVEL, que aspetos gostaria de ver melhorados?									28

Handwritten signature and initials in blue ink.

2017

Como classifica o seu grau de satisfação nos contactos com a Assistência Técnica da LUSA?

	Mau		Razoável		Bom		Excelente		Não sabe / Não usa		Total
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	Valor absoluto
Facilidade de contacto	0,65%	1	1,96%	3	26,14%	40	36,60%	56	34,64%	53	153
Tempo de resposta	0,00%	0	2,70%	4	27,03%	40	35,14%	52	35,14%	52	148
Clareza nas informações prestadas	0,67%	1	2,00%	3	30,67%	46	32,67%	49	34,00%	51	150
Resolução de problemas	0,00%	0	4,67%	7	27,33%	41	34,00%	51	34,00%	51	150
Caso tenha respondido MAU ou RAZOÁVEL, que aspetos gostaria de ver melhorados?											3

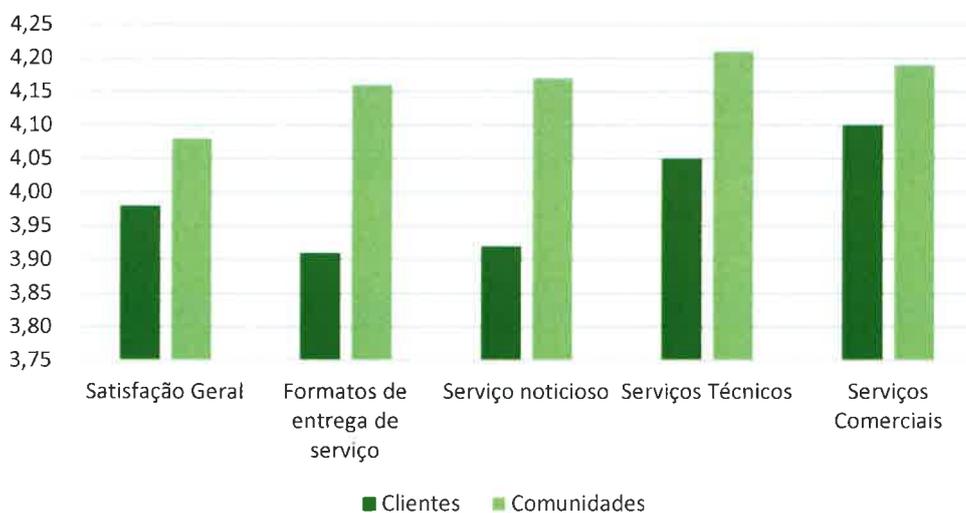
Como classifica o seu grau de satisfação nos contactos com a Assistência comercial da Lusa?

	Mau		Razoável		Bom		Excelente		Não sabe / Não usa		Total
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	Valor absoluto
Facilidade de contacto	0,00%	0	1,31%	2	29,41%	45	32,68%	50	36,60%	56	153
Tempo de resposta	0,00%	0	0,67%	1	30,67%	46	32,67%	49	36,00%	54	150
Clareza nas informações prestadas	0,66%	1	0,00%	0	34,44%	52	29,80%	45	35,10%	53	151
Resposta a pedidos de informação ou subscrições de serviços	0,67%	1	0,67%	1	30,00%	45	30,67%	46	38,00%	57	150
Comunicação de novos serviços e produtos relevantes para a sua atividade	0,00%	0	2,70%	4	32,43%	48	23,65%	35	41,22%	61	148
Caso tenha respondido MAU ou RAZOÁVEL, que aspetos gostaria de ver melhorados?											4

Esta grelha de Inquérito veio introduzir também o **Critério Qualitativo de Satisfação**, relativamente a cada uma das vertentes de interação com a Lusa, questionando os Clientes qual o seu grau de satisfação para cada variável: de 1 (Nada Satisfeito) a 5 (Muito Satisfeito).

Satisfação com os serviços da Lusa

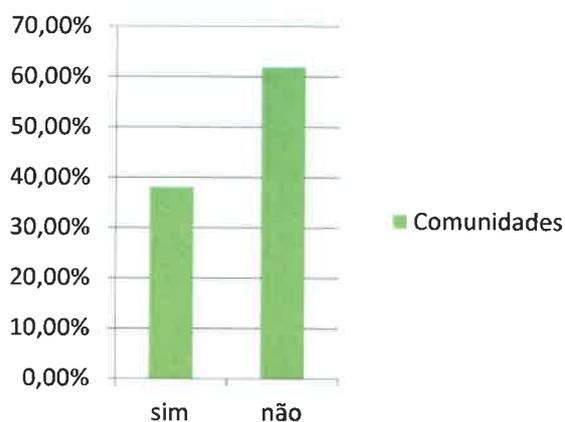
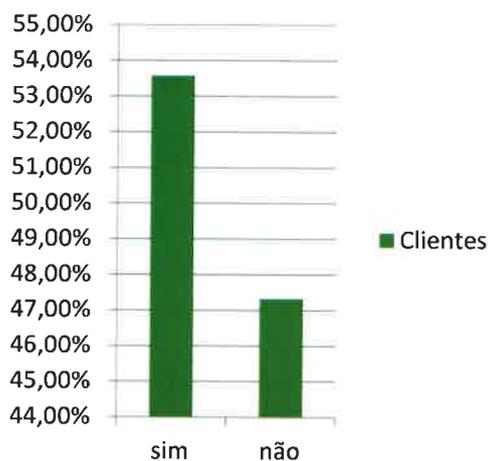
	Satisfação Geral	Formatos de entrega de serviço	Serviço noticioso	Serviços Técnicos	Serviços Comerciais	Média
Clientes	3,98	3,91	3,92	4,05	4,10	3,99
Comunidades	4,08	4,16	4,17	4,21	4,19	4,16



Nilson Santos


Como se pode aferir pelos dados acima e respetivo gráfico, o universo total de subscritores avalia muito satisfatoriamente os serviços da Lusa, pese embora hajam diferenças algo significativas entre os Clientes pagantes, com uma média de 3,99 pontos em 5 (e com a maior satisfação com os serviços comerciais), e os Clientes das Comunidades, com uma média de 4,16 pontos em 5 (e com maior satisfação com os serviços técnicos).

Quando questionados sobre se **"Em oportunidades futuras, gostaria de ser considerado a participar em pilotos, no âmbito do desenvolvimento de novos serviços e produtos jornalísticos?"**, as respostas de Clientes e de Clientes das Comunidades foram inversas – ou seja, os Clientes pagantes responderam maioritariamente sim, que desejam ser incluídos em pilotos, resultado inverso aos Clientes das Comunidades que responderam negativamente, conforme se pode verificar pelos quadros abaixo.



RESUMO:

A nova **Grelha de Inquérito aos Clientes** permitiu obter mais e mais detalhadas informações sobre a avaliação e as expectativas dos nossos clientes, permitindo-nos continuar a aferir que os nossos Clientes e subscritores se encontram muito satisfeitos com os serviços prestados pela Agência Lusa. As respostas detalhadas serão alvo de análise e medidas de correção/remédios, caso assim seja necessário.

7. DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO

Nicolau Santos
J
[Signature]

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”, a Lusa cumpriu os objetivos de serviço público que lhe foram atribuídos pelo contrato com o Estado, relativamente à produção de conteúdos de texto, foto e vídeo, tendo ficado abaixo, apenas no conteúdo áudio (-1 média diária). De salientar, no Contrato 2017-2019, o incremento registado nos objetivos estabelecidos, face aos contratos anteriores.

2. Disponibilidade

A disponibilidade efetiva dos serviços em 2017 foi de 100% do tempo contratado na distribuição por internet, não se registando qualquer interrupção na distribuição das notícias nos **intervalos definidos no contrato de serviço público**. É considerada a distribuição dos serviços por parte da Lusa, ou seja, a disponibilização dos seus conteúdos no portal da internet da Lusa. Nada do que se passa após esta etapa (em casa do cliente ou na rede internet em geral) é considerado, uma vez que não é responsabilidade da Lusa. De igual modo, a disponibilidade é considerada para os clientes na sua totalidade e não para um cliente específico, porquanto nesse caso interfeririam os fatores atrás mencionados.

Nos quadros seguintes - Grelha de avaliação de produção noticiosa -, publica-se a informação relativa à produção noticiosa, nomeadamente:

Grelha de avaliação de produção noticiosa

Nicolau Santos


1. Produção Noticiosa

1.º Semestre	N.º notícias (média/dia)	Desvio face ao mínimo contratual
Texto	475	18,8%
Foto	127	27,0%
Áudio	29	-3,3%
Vídeo	15	0,0%
Misto	4	n.a.
Total	650	19,3%

2.º Semestre	N.º notícias (média/dia)	Desvio face ao mínimo contratual
Texto	449	12,3%
Foto	141	41,0%
Áudio	30	0,0%
Vídeo	15	0,0%
Misto	5	n.a.
Total	640	17,4%

Total (Ano)	N.º notícias (média/dia)	Desvio face ao mínimo contratual
Texto	462	15,5%
Foto	134	34,0%
Áudio	29	-3,3%
Vídeo	15	0,0%
Misto	4	n.a.
Total	644	18,2%

n.a. - não aplicável

Para efeitos de cálculo semestral e de médias/dia consideram-se 181 dias para a primeira metade do ano e 184 para a segunda.

2. Disponibilidade

2.1. Interrupções na distribuição (por internet) de serviços

N.º Horas	N.º de ocorrências	Tempo de paragem (hh:mm)
Mais de 48 horas	0	00:00
Entre 24 e 48 horas	0	00:00
entre 12 e 24 horas	0	00:00

2.2. Disponibilidade efetiva

100%

8. IDENTIFICAÇÃO DE CUSTOS E PROVEITOS ASSOCIADOS AO SERVIÇO PÚBLICO

Alcides Santos

A Lusa apurou em 2017 um custo do serviço público no valor de €11.649.567, calculado com base no Anexo I ao Contrato.

Para 2017, de acordo com o n.º 1 do Artigo 9.º da Lei do Orçamento do Estado 2017, foi atribuída à Lusa uma Indemnização Compensatória (IC) no montante de €15.838.364 (IVA incluído). A Resolução do Conselho de Ministros n.º 84-L/2016, de 30 de dezembro, aprovou a minuta do Contrato de Prestação de Serviço Noticioso e Informativo a celebrar entre o Estado e a Lusa, bem como a realização da despesa com a IC para 2017-2019, no montante global de €38,63 milhões (valor sem IVA).

A diferença entre este valor e o custo do serviço público, determinado com base na aplicação dos critérios definidos no Anexo I ao Contrato, no montante de €1.227.152, deverá "(...) transitar como crédito do Estado, a regularizar no final do Contrato ou no âmbito da respetiva renovação". Este valor encontra-se registado nas contas da Lusa em 2017.

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)		12.876.719
Receitas próprias (2)		3.674.853
Custos (*)		
Regra A (3)	100%	6.409.074
Regra B (4)	63%	5.373.794
Regra B (5)	37%	3.156.038
Investimento (6) (**)		385.513
Dedução de proveitos (7) = (2)-(5)		518.815
Custo do serviço público (8) = (3)+(4)+(6)-(7)		11.649.567
Ajustamento à IC (9) = (1)-(8)		1.227.152

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

(**) - Não inclui investimento referente ao Projeto Google uma vez que o mesmo foi cofinanciado.

A Lusa tem por objetivo a prestação de serviços quer no âmbito do serviço público quer no âmbito da atividade empresarial, existindo uma relação entre os recursos consumidos e os serviços prestados por essas estruturas. A totalidade dos centros de custo que contribuem para a gestão operacional e recorrente da empresa encontra-se organizada por dois grupos, os centros de custo integralmente afetos às obrigações do serviço público (Grupo I) e os centros de custo que contribuem para a prestação do serviço público, mas não estão totalmente afetos à sua realização (Grupo II). Os custos não incluem os gastos com depreciações e amortizações.

Assim, estes dois grupos têm diferentes percentagens de ponderação no cálculo do custo do serviço público. Os custos incluídos no Grupo I são afetos a 100% (Regra A) e os do Grupo II conforme o rácio abaixo (Regra B).

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

A percentagem a considerar em 2017 é, assim, de 63%, tendo por base os valores constantes da base contratual.

É, no entanto, de referir que, em 2017, a Lusa incorreu em custos com o Projeto Google, sem amortizações, no montante de €178 mil, não tendo os mesmos sido considerados para o cálculo da IC uma vez que o projeto foi cofinanciado.

Considera-se ainda o valor dos encargos com pré-reformas a pagar e cuja provisão está totalmente reconhecida, no âmbito do acordo efetuado em 2010.

Em 2017, o resultado da aplicação da Regra A é o seguinte:

(euros)

Regra A - Centros de Custo	100%
Editoria Lusofonia	237.685
Editoria Mundo	629.253
Editoria País	204.024
Audiovisual e Multimedia (sem fotografia)	536.737
Rede Nacional	2.032.294
Delegações Europa	280.592
Correspondentes Europa	(i)
Delegações África Lusófona	620.038
Correspondentes África Lusófona	(i)
Sucursal Macau	281.639
Delegações Ásia	244.288
Rede/Correspondentes Internacionais/resto do Mundo	177.465
Piquetes	356.694
Custos com distribuição do Serviço de Interesse Público	0
Arquivo (Texto e Imagem)	59.912
Pré-reformas (ii)	748.455
TOTAL	6.409.074

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

(ii) - Valor pago referente a encargos incorridos, no período em referência, com trabalhadores em situação de pré-reforma, no âmbito do acordo efetuado em 2010 e com fim em 2021, registado em provisões.

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

(euros)

Regra B - Centros de Custo	Gastos s/amort.	63%
Editoria Economia	746.760	470.459
Editoria Política	548.127	345.320
Editoria Sociedade	734.510	462.741
Editoria Cultura	274.413	172.880
Editoria Desporto	812.127	511.640
Editoria Agenda	441.297	278.017
Editoria Fotografia	624.059	393.157
Lusa TV/Rádio	127.700	80.451
DI -Direção	589.055	371.105
Eleições	26.989	17.003
Grandes eventos desportivos	21.311	13.426
Organizações Internacionais	133.874	84.341
Órgãos Sociais	186.771	117.666
Apoio ao Conselho de Administração	59.373	37.405
DI - Comuns e Secretaria da Redação	316.851	199.616
Direção Comercial e de Marketing	337.679	212.738
Direção de Áreas de Suporte (*)	881.987	555.652
Outros Custos e Proveitos Comuns	1.561.462	983.721
Delegação/Sucursal no Brasil	355	224
Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão	86.446	54.461
30 anos Lusa	561	354
Visita do Papa a Portugal	18.125	11.419
TOTAL	8.529.832	5.373.794

(*) - Em 23 de dezembro de 2016 foi efetuada uma mudança na estrutura da empresa, passando a Direção de Áreas de Suporte a ter a responsabilidade das áreas de Contabilidade e Tesouraria, ndos Sistemas de Informação, das Compras e Recursos Humanos.

A desagregação dos custos afetos à Regra B por tipo de destinatário do serviço público, conforme previsto no Contrato, teve por base a imputação do peso dos serviços distribuídos a cada um deles, conforme tabela seguinte:

Distribuição de serviços		
Destinatários do Serviço Público	N.º de serviços	Ponderação
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	177	15%
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	77	6%
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	531	45%
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	109	9%
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	39	3%
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	198	17%
vii. Agências de notícias internacionais	59	5%
TOTAL	1.190	100%

Nota: Relativamente ao ano anterior, o total de serviços prestados aos destinatários do Serviço Público subiu significativamente (de 550 para 1.190), resultado dos efeitos combinados de uma prestação de mais serviços aos Órgãos de Comunicação Social das Comunidades, bem como de diferenças ao nível do apuramento dos serviços contabilizados em cada rubrica, o que se poderá atribuir à reformulação dos serviços devido à introdução de alterações no LUNA, originadas pela implementação do novo site e Portal Lusa. 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 31/12/2018.

Para o cálculo do custo das obrigações de interesse público, considera-se também o valor do investimento indispensável à manutenção das condições operacionais adequadas à prestação do serviço público que, em 2017, foi no montante de €385.513. De referir que o investimento total, em 2017, foi de €467.336, no entanto não foi considerado o valor de €81.823 uma vez que correspondia a investimento referente ao projeto cofinanciado pela Google.

Considerando que existem historicamente proveitos que resultam também do serviço público prestado, deve a Lusa, ao abrigo do Anexo I, deduzir o seu valor ao custo do serviço público. Os proveitos associados à prestação do serviço público são obtidos pela diferença entre o total de proveitos registados como prestação de serviços (exceto a IC) e os custos dos centros de custo do Grupo II não associados ao serviço público, ou seja, para 2017, os 37% não considerados na Regra B.

(euros)

RECEITAS PRÓPRIAS POR ÁREAS DE NEGÓCIO	2017	Dedução de Proveitos (14,12%)
Grandes Órgãos de Comunicação Social	2.065.923	291.667
Pequenos Órgãos de Comunicação Social	279.898	39.516
Empresas	370.629	52.325
Institucionais	382.897	54.057
Outros	132	19
Mercado Externo	575.373	81.231
Total (1)	3.674.853	518.815
Custos não associados ao serviço público - Regra B (37%) (2)	3.156.038	
Proveitos associados à prestação do serviço público (3) = (1)-(2)	518.815	
Peso no total das receitas próprias (4) = (3)/(1)	14,1%	

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 2017.

Contrato de Prestação de Serviço de Interesse Público – Relatório Anual 2017

(euros)

Destinatários do serviço público	Regra A	Regra B	Proveitos	Investimento	Total
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	127.457	799.295	-19.758	0	906.994
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	127.457	347.716	-19.758	0	455.415
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	276.183	2.397.886	-27.077	0	2.646.993
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	276.183	492.221	-27.077	0	741.328
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	276.183	176.116	-27.077	0	425.222
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	344.191	894.127	-54.057	0	1.184.261
vii. Agências de notícias internacionais	0	266.432	0	0	266.432
Total (1)	1.427.655	5.373.794	-174.804	0	6.626.645
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	2.032.294	0	0	0	2.032.294
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	1.042.183	0	0	0	1.042.183
iii. Correspondente em Bruxelas	140.328	0	0	0	140.328
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	421.510	0	0	0	421.510
Total (2)	3.636.315	0	0	0	3.636.315
Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)	536.737	0	0	0	536.737
Arquivo de Texto	59.904	0	0	0	59.904
Arquivo de Imagem	8	0	0	0	8
Total (4)	59.912	0	0	0	59.912
Encargos financeiros com pré-reformas (Anexo I - E) (5)	748.455	0	0	0	748.455
Proveitos associados à prestação do serviço público (Anexo I - G) (6) (*)	0	0	-344.011	0	-344.011
Investimento (Anexo I - D) (7)	0	0	0	385.513	385.513
Total (1+2+3+4+5+6+7)	6.409.074	5.373.794	-518.815	385.513	11.649.567
INDEMNIZAÇÃO COMPENSATÓRIA PARA 2017					11.649.567

(*) - Proveitos associados à prestação do serviço público, conforme Anexo I ao Contrato, que não os destinatários de serviço público (Grandes Órgãos de Comunicação Social e Empresas)

Alcides Santos

9. EXPLICAÇÃO DOS DESVIOS VERIFICADOS FACE AOS INSTRUMENTOS PREVISIONAIS DE GESTÃO

Abílio Santos
4

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 Plano de Atividades e Orçamento para 2017, aprovado em Assembleia Geral de 5 de junho de 2017, foi a base utilizada para o cálculo dos custos e proveitos das obrigações com os serviços de interesse público constante no Anexo I ao Contrato.

O desvio global apurado, negativo de €289.819, encontra-se evidenciado nos quadros abaixo e justifica-se principalmente por:

- a) A diminuição de €200.273 nos custos diretamente afetos às obrigações do serviço público (Regra A) decorre, fundamentalmente, da saída de trabalhadores da empresa, baixas acima do estimado e licenças sem vencimento, diminuição dos correspondentes internacionais e estava prevista a troca de delegados em 2017 e não ocorreu;
- b) Decréscimo de €147.475 dos proveitos associados à prestação do serviço público, resultante da diminuição do seu peso relativo no total das receitas próprias, de 17,1% no orçamento para 14,1% na execução do exercício de 2017, e da diminuição das receitas próprias verificada, nomeadamente, no Mercado Externo;
- c) O investimento realizado ter ficado €337.487 aquém do previsto.
- d) Em sentido contrário, o aumento de €100.465 nos custos que contribuem para a prestação do serviço público, mas não totalmente afetos à sua realização (Regra B), resulta, sobretudo do reforço da provisão com pré-reformas por via do aumento da idade da reforma;

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 2017, e a respetiva variação face PAO 2017:

Contrato de Prestação de Serviço de Interesse Público – Relatório Anual 2017

Destinatários do serviço público	(euros)			
	Orçamento 2017	Execução 2017	Dif.	Δ%
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	880.758	906.994	26.236	3,0%
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	437.621	455.415	17.794	4,1%
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	2.629.765	2.646.993	17.227	0,7%
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	759.728	741.328	-18.400	-2,4%
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	449.532	425.222	-24.309	-5,4%
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	1.193.981	1.184.261	-9.720	-0,8%
vii. Agências de notícias internacionais	261.451	266.432	4.981	1,9%
Total (1)	6.612.836	6.626.645	13.810	0,2%
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	1.962.253	2.032.294	70.040	3,6%
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	1.012.412	1.042.183	29.771	2,9%
iii. Correspondente em Bruxelas	143.812	140.328	-3.484	-2,4%
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	451.468	421.510	-29.958	-6,6%
Total (2)	3.569.945	3.636.315	66.369	1,9%
Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)	632.335	536.737	-95.599	-15,1%
Arquivo de Texto	62.250	59.904	-2.346	-3,8%
Arquivo de Imagem	31.951	8	-31.943	-100,0%
Total (4)	94.201	59.912	-34.288	-36,4%
Encargos financeiros com pré-reformas (Anexo I - E) (5)	741.728	748.455	6.727	0,9%
Proveitos associados à prestação do serviço público (Anexo I - G) (6) (*)	-434.659	-344.011	90.648	-20,9%
Investimento (Anexo I - D) (7)	723.000	385.513	-337.487	-46,7%
INDEMNIZAÇÃO COMPENSATÓRIA PARA 2017 (1+2+3+4+5+6+7)	11.939.386	11.649.567	-289.819	-2,4%

(*) - Proveitos associados à prestação do serviço público, conforme Anexo I ao Contrato, que não os destinatários de serviço público (Grandes Órgãos de Comunicação Social e Empresas)

O orçamento para 2017, desagregado de acordo com os destinatários do serviço público e com o método de cálculo definido no Anexo I ao Contrato, é como se segue:

Destinatários do serviço público	(euros)				
	Regra A	Regra B	Proveitos	Investimento	Total
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	120.606	784.352	-24.200	0	880.758
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	120.606	341.215	-24.200	0	437.621
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	314.623	2.353.057	-37.914	0	2.629.765
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	314.623	483.019	-37.914	0	759.728
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	314.623	172.823	-37.914	0	449.532
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	386.059	877.411	-69.489	0	1.193.981
vii. Agências de notícias internacionais	0	261.451	0	0	261.451
Total (1)	1.571.138	5.273.329	-231.631	0	6.612.836
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	1.962.253	0	0	0	1.962.253
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	1.012.412	0	0	0	1.012.412
iii. Correspondente em Bruxelas	143.812	0	0	0	143.812
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	451.468	0	0	0	451.468
Total (2)	3.569.945	0	0	0	3.569.945
Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)	632.335	0	0	0	632.335
Arquivo de Texto	62.250	0	0	0	62.250
Arquivo de Imagem	31.951	0	0	0	31.951
Total (4)	94.201	0	0	0	94.201
Encargos financeiros com pré-reformas (Anexo I - E) (5)	741.728	0	0	0	741.728
Proveitos associados à prestação do serviço público (Anexo I - G) (6) (*)	0	0	-434.659	0	-434.659
Investimento (Anexo I - D) (7)	0	0	0	723.000	723.000
Total (1+2+3+4+5+6+7)	6.609.347	5.273.329	-666.290	723.000	11.939.386
INDEMNIZAÇÃO COMPENSATÓRIA PARA 2017					11.939.386

(*) - Proveitos associados à prestação do serviço público, conforme Anexo I ao Contrato, que não os destinatários de serviço público (Grandes Órgãos de Comunicação Social e Empresas)

Analisando, assim, por tipo de obrigação contratual:

- Analisa Santos*
- a) **Nos serviços destinados à imprensa regional e rádios locais** [pontos i. e ii. dos destinatários do serviço público]: €44.030 acima do estimado, resultante do aumento dos custos das editorias diretamente afetas à produção destes serviços (troca de trabalhadores entre editorias) e dos custos não totalmente afetos à prestação do serviço público (Regra B), após a aplicação da percentagem de imputação dos custos;
 - 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.]: €25.482 aquém do orçamentado, decorrente da redução nos gastos das editorias diretamente afetas à produção destes serviços, fundamentalmente devido à transferência de trabalhadores, entre editorias, trabalhadores que saíram do quadro e baixas;
 - c) **Nos órgãos do poder local e outros clientes institucionais, nomeadamente organismos da Administração Central e Regional do Estado e universidades** [idem, ponto vi.]: €9.720 abaixo do previsto;
 - d) **Na rede de correspondentes**: um aumento de €66.369 face ao orçamento, essencialmente como resultado da cobertura noticiosa dos grandes incêndios de 2017;
 - e) **Na disponibilização na internet de um serviço noticioso de acesso livre em língua portuguesa** [audiovisual e multimédia]: um decréscimo de €95.599, consequência da saída de trabalhadores do quadro, que ainda não ocorreu a sua substituição, bom como a transferência de um trabalhador para outra editoria;
 - 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]: €34.288 aquém do estimado, por via da redução de custos das editorias afetas à produção destes serviços, nomeadamente, por via da transferência de um trabalhador para a Editoria Fotografia.

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

Contrato de Prestação de Serviço de Interesse Público – Relatório Anual 2017

Alves Santos

Destinatários do serviço público	Regra A	Regra B	Proveitos	Investimento	Total
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	6.851	14.943	4.442	0	26.236
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	6.851	6.501	4.442	0	17.794
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	-38.439	44.829	10.837	0	17.227
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	-38.439	9.202	10.837	0	-18.400
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	-38.439	3.293	10.837	0	-24.309
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	-41.868	16.716	15.432	0	-9.720
vii. Agências de notícias internacionais	0	4.981	0	0	4.981
Total (1)	-143.482	100.465	56.827	0	13.810
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	70.040	0	0	0	70.040
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	29.771	0	0	0	29.771
iii. Correspondente em Bruxelas	-3.484	0	0	0	-3.484
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	-29.958	0	0	0	-29.958
Total (2)	66.369	0	0	0	66.369
Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)	-95.599	0	0	0	-95.599
Arquivo de Texto	-2.346	0	0	0	-2.346
Arquivo de Imagem	-31.943	0	0	0	-31.943
Total (4)	-34.288	0	0	0	-34.288
Encargos financeiros com pré-reformas (Anexo I - E) (5)	6.727	0	0	0	6.727
Proveitos associados à prestação do serviço público (Anexo I - G) (6) (*)	0	0	90.648	0	90.648
Investimento (Anexo I - D) (7)	0	0	0	-337.487	-337.487
Total (1+2+3+4+5+6+7)	-200.273	100.465	147.475	-337.487	-289.819
INDEMNIZAÇÃO COMPENSATÓRIA PARA 2017					-289.819

(*) - Proveitos associados à prestação do serviço público, conforme Anexo I ao novo Contrato 2017-2019, que não os destinatários de serviço público (Grandes Órgãos de Comunicação Social e Empresas)

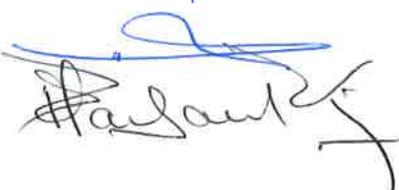
10. CONCLUSÕES

1. O Conselho de Administração considera que, de um modo geral, foram cumpridas, ultrapassadas, nalguns casos, 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. O universo total de subscritores avalia muito satisfatoriamente os serviços da Lusa, pese embora haja diferenças algo significativas entre os Clientes pagantes, com uma média de 3,99 pontos em 5 (e com a maior satisfação com os serviços comerciais), e os Clientes das Comunidades, com uma média de 4,16 pontos em 5 (e com maior satisfação com os serviços técnicos);
3. Apurou-se, em 2017, um custo do serviço público no valor de €11.649.567, o que representou uma redução de €289.819 (-2,4%), em comparação com os instrumentos previsionais de gestão de 2017;
4. Em 2017, de acordo com o n.º 1 do Artigo 9.º da Lei do Orçamento do Estado 2017, foi atribuída à Lusa uma Indemnização Compensatória (IC) no montante de €15.838.364 (IVA incluído). A Resolução do Conselho de Ministros n.º 84-L/2016, de 30 de dezembro, aprovou a minuta do Contrato de Prestação de Serviço Noticioso e Informativo a celebrar entre o Estado e a Lusa, bem como a realização da despesa com a IC para 2017-2019, no montante global de €38,63 milhões (valor sem IVA).
5. A Lusa apresentou, em 2017, um Resultado Líquido positivo de €721 mil e um EBITDA de €1,4 milhões.

Lisboa, 23 de abril de 2018

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO,

Abílio Fernando Ramos dos Santos
Mário dos Dias Pessoa de Azevedo



B. PARECER DO REVISOR OFICIAL DE CONTAS

Abilamberto
AB

[Signature]

[Signature]

**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 2017 (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 12 168 382 euros, o qual é deduzido dos proveitos gerados no âmbito do mesmo contrato, no montante de 518 815 euros, apurando-se um custo líquido de 11 649 567 euros.
2. O presente relatório é emitido em cumprimento da obrigação constante da alínea a) do n.º 2 da Cláusula Sétima do Contrato de Prestação de Serviço Noticioso e Informativo de Interesse Público do triénio 2017-2019 (Contrato), cujo visto do Tribunal de Contas foi obtido em 13 em julho de 2017.
3. Aquela disposição refere que a Lusa deverá “enviar à tutela da área financeira e ao membro do Governo responsável pela área da comunicação social um relatório anual das atividades relativas à prestação do serviço de interesse público do exercício anterior, com identificação dos custos efetivos das obrigações com o serviço de interesse público, determinados de acordo com as regras definidas no Anexo I, com a explicação detalhada dos desvios verificados face aos instrumentos previsionais de gestão”.

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 2017, as quais foram objeto de certificação legal das contas em 9 de fevereiro de 2018, sem reservas e com uma ênfase.

10. Tendo em consideração o referido nos parágrafos anteriores, entendo que o trabalho efetuado proporciona uma base aceitável para a expressão da minha opinião.

OBSERVAÇÕES COMPLEMENTARES

11. As obrigações mínimas inerentes à prestação do serviço noticioso e informativo de interesse público, previstas no n.º 2 da Cláusula Quinta do Contrato, bem como o respetivo nível de cumprimento constam dos quadros seguintes, referindo-se, para cada uma das exigências, o respetivo clausulado que a suporta e o grau de execução por parte da Lusa, no âmbito do cumprimento do mencionado contrato.

▪ **n.º 2.1:**

“Produzir um serviço de notícias global, sobre os mais relevantes factos da atualidade nacional e internacional, nomeadamente nas áreas política, diplomática, social, económica, do desenvolvimento regional e local, cultural e desportiva, suscetível de contribuir para a informação dos cidadãos e o exercício da cidadania e para a promoção da coesão nacional e a projeção dos interesses nacionais no exterior, com um número médio de notícias que respeite os parâmetros seguintes:

- i. Texto – entre 400 e 500 notícias/dia;*
- ii. Fotografia – entre 100 e 150 fotos/dia;*
- iii. Áudio – entre 30 e 45 registos/dia;*
- iv. Vídeo – entre 15 e 30 registos/dia.”*

A atividade desenvolvida pela Lusa em 2017 consta do quadro seguinte:

Formato	Contrato			Realizado 2017	Desvio % face ao mínimo contratado
	Mínimo	Médio	Máximo		
Texto	146 000	164 250	182 500	168 524	15,4%
Foto	36 500	45 625	54 750	48 876	33,9%
Áudio	10 950	13 688	16 425	10 748	-1,8%
Vídeo	5 475	8 213	10 950	5 314	-2,9%
Conteúdos mistos	-	-	-	1 629	-
Total	198 925	231 775	264 625	235 091	

O apuramento da percentagem de realização, constante da última coluna do quadro anterior, tomou em consideração os valores mínimos do intervalo estabelecido para o número de notícias produzidas em cada um dos formatos.

Em termos quantitativos, o nível de notícias disponibilizado excedeu os valores mínimos previstos no contrato, com exceção dos conteúdos áudio e vídeo, sendo de salientar que, relativamente a estes conteúdos, só não é cumprido o número mínimo diário no áudio, em 1 conteúdo.

O Relatório apresentado pelo Conselho de Administração evidencia ainda a variedade das temáticas abordadas no âmbito do conteúdo noticioso, contemplando a sua dispersão pelos 19 temas constantes da classificação de conteúdos feita de acordo com o padrão internacional do IPTC – International Press Telecommunications Council, em qualquer dos formatos considerados.

Em face do exposto, entendo que foi cumprida a exigência prevista no n.º 2.1 da Cláusula Quinta, quer no que se refere ao número de notícias em qualquer dos formatos previstos, quer relativamente às diversas temáticas abordadas.

▪ **n.º 2.2:**

“Distribuir, a partir do serviço global definido no ponto 2.1., serviços noticiosos especificamente adequados aos seguintes destinatários:

- i. Jornais portugueses de âmbito regional e local: média diária entre 100 e 150 notícias de texto e entre 10 e 20 fotografias;*

-
- ii. *Estações de rádio portuguesas de âmbito local: média diária entre 80 e 100 notícias de texto e entre 5 e 10 registo áudio;*
- iii. *Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do País: protocolada a distribuição entre a Lusa e cada um destes órgãos de comunicação social, dependendo da sua dimensão, autonomia financeira e relevância para as comunidades portuguesas. Em qualquer dos casos a média diária não deverá ultrapassar entre 100 e 150 notícias de texto e, conforme o que melhor se adequar à respetiva atividade, entre 5 e 10 fotografias e/ou entre 5 e 10 registos áudio e/ou entre 5 e 10 registos de vídeo;*
- iv. *Órgãos de comunicação social de língua portuguesa de Cabo Verde, S. Tomé e Príncipe, Guiné-Bissau, Angola, Moçambique e Timor-Leste, e ainda no território de Macau: protocolada a distribuição entre a Lusa e cada um destes órgãos de comunicação social, dependendo da sua dimensão, autonomia financeira e relevância para as comunidades lusófonas. Em qualquer dos casos a média diária não deverá ultrapassar entre 100 e 150 notícias de texto e, conforme o mais adequado à respetiva atividade, entre 5 e 10 fotografias e/ou entre 5 e 10 registos áudio e/ou entre 5 e 10 registos de vídeo;*
- v. *Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro: média diária entre 100 e 150 notícias de texto;*
- vi. *Órgãos de poder local e outros clientes institucionais, nomeadamente organismos da Administração Central e Regional do Estado e universidades: média diária entre 100 e 150 notícias de texto;*
- vii. *Órgãos de comunicação social estrangeiros, nomeadamente as agências de notícias internacionais: média diária entre 10 e 20 notícias de texto e entre 5 e 10 fotografias.”*

O quadro seguinte discrimina o serviço noticioso produzido segmentado pelos sete grupos de destinatários previstos no n.º 2.2 da Cláusula Quinta, considerando, para cada tipo de destinatários, os diversos formatos previstos na mesma Cláusula.

Destinatários / Tipo de Notícias	Contrato	Realizado 2017	Grau de Cumprimento	Avaliação
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local				
Texto	36 500	61 959	169,8%	Cumprido integralmente
Fotografias	3 650	39 721	1088,2%	Cumprido integralmente
ii. Estações de rádio de âmbito local				
Texto	29 200	60 121	205,9%	Cumprido integralmente
Áudio	1 825	10 679	585,2%	Cumprido integralmente
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas no estrangeiro				
Texto	36 500	58 476	160,2%	Cumprido integralmente
Fotografias	1 825	39 721	2176,5%	Cumprido integralmente
Áudio	1 825	10 679	585,2%	Cumprido integralmente
Vídeo	1 825	6 012	329,4%	Cumprido integralmente
iv. Órgãos de comunicação social de língua portuguesa dos PALOP e Macau				
Texto	36 500	8 915	24,4%	Não cumprido
Fotografias	1 825	39 721	2176,5%	Cumprido integralmente
Áudio	1 825	10 679	585,2%	Cumprido integralmente
Vídeo	1 825	6 012	329,4%	Cumprido integralmente
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro				
Texto	36 500	58 476	160,2%	Cumprido integralmente
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais				
Texto	36 500	60 263	165,1%	Cumprido integralmente
vii. Órgãos de comunicação social estrangeiros				
Texto	3 650	11 947	327,3%	Cumprido integralmente
Fotografias	1 825	39 721	2176,5%	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 2018 aos clientes da Lusa, em Portugal e no estrangeiro, evidencia um nível de satisfação elevado pelos serviços prestados.

▪ **nº 2.3:**

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

- i. Delegações na Madeira, Açores, Bruxelas, Angola, Moçambique, Cabo Verde, Guiné Bissau, Timor, Macau, Pequim e Madrid;*
- ii. Correspondentes em todos os distritos do país e nas regiões autónomas dos Açores e Madeira;*

- iii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa e no território de Macau;*
- iv. Correspondentes em Bruxelas;*
- v. Correspondentes nos países com os quais Portugal mantém mais intensas relações políticas, diplomáticas ou comerciais, nomeadamente, na Alemanha, Espanha, França, Reino Unido, Estados Unidos da América e República Popular da China;*
- vi. Correspondentes nos países onde residam comunidades portuguesas de maior dimensão, nomeadamente na Alemanha, Espanha, Estados Unidos da América, França, Luxemburgo, Reino Unido, Suíça e Venezuela.”*

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

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

▪ **nº 2.4:**

“Disponibilizar na internet um serviço noticioso de acesso livre em língua portuguesa e, quando o teor das notícias o justifique, em língua inglesa.”

A Lusa dispõe de um serviço aberto de notícias disponível na internet, através do qual disponibiliza, em permanência, os seus arquivos digitais de texto e fotografia. O sítio da Lusa na Internet está igualmente disponível em língua inglesa.

Deste modo, também foi globalmente cumprido este objetivo.

▪ **nº 2.5:**

“Digitalizar e manter os seus arquivos de texto e fotografia facilmente em condições ótimas de pesquisa e fácil utilização.”

Conforme decorre do exposto relativamente à obrigação anterior, os arquivos de texto e fotografia encontram-se disponíveis ao público, em formato digital, com 13 171 468 de registos digitalizados.

Este serviço está disponível não só para os órgãos de comunicação social como também para qualquer outro interessado registado, estando assim assegurado o cumprimento desta obrigação.

A análise dos indicadores referidos permite concluir que a Lusa cumpriu integralmente os objetivos definidos no contrato.

12. No que se refere à avaliação da qualidade do serviço, e conforme disposto na alínea b) do n.º 2 da Cláusula Sétima do Contrato, foi efetuado um inquérito à totalidade dos clientes destinatários do serviço público, pagantes e não pagantes, tendo sido utilizada uma nova grelha de avaliação da qualidade dos serviços aprovada pelo Ofício n.º 792, de 27 de março de 2018, do Gabinete do Ministro da Cultura.

O inquérito foi disponibilizado no sítio da internet, no dia 27 de março de 2018 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 841 inquéritos efetuados.

Responderam ao inquérito 153 clientes (18,19% de respostas), não havendo respostas consideradas inválidas.

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

De salientar, ainda, que a grelha de avaliação não evidencia qualquer interrupção na distribuição de serviços noticiosos, cumprindo ainda a obrigação de repartição por semestre.

13. O Relatório elaborado pelo Conselho de Administração evidencia também os custos (gastos) das obrigações com os serviços de interesses públicos desenvolvidos em 2017,

líquidos dos proveitos (rendimentos) gerados pela venda daqueles serviços, agregados de acordo com o tipo de obrigações previstas Contrato. Estes custos líquidos ascendem a 11 649 567 euros, o que reflete uma variação negativa de 289 819 euros aos valores previstos no Plano de Atividades e Orçamento para 2017, aprovado em Assembleia Geral de 5 de junho de 2017.

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 2017, que me foi apresentado pelo Conselho de Administração da Lusa – Agência de Notícias de Portugal, S.A., dá cumprimento às exigências decorrentes dos contratos celebrados entre a Lusa e o Estado Português, atentos os critérios de imputação aí previstos.

Porto, 24 de abril de 2018

Susana Jesus

Susana Catarina Iglésias Couto Rodrigues de Jesus

Revisora Oficial de Contas

1338