

# Provedor do Telespetador

## Relatório de Atividade 2019



**Jorge Wemans**

Provedor do Telespetador

Lisboa, Janeiro 2020

## ÍNDICE

Agradecimentos .....	2
1. A oferta televisiva em Portugal 2019 .....	3
2. Atividade do Gabinete de Apoio ao Provedor do Telespetador .....	5
3. Análise gráfica das mensagens recebidas .....	7
4. Programa <i>Voz do Cidadão</i> .....	16
a) Temas e Convidados .....	16
b) Intervenções do Provedor .....	23
c) Audiências .....	73
ANEXOS .....	79
Estatutos dos Provedores .....	80
Propósitos do Provedor .....	85

## Agradecimentos

Aceitei o convite para um segundo mandato por saber que podia contar com a colaboração de Paulo Galvão e Sofia Esperto e que a eles se juntaria outra jornalista. O que veio a acontecer a meio do ano com a integração de Tânia Martins. Aos três agradeço o empenho e a dedicação sem os quais não teríamos conseguido realizar nem os programas semanais *Voz do Cidadão* nem garantir muitos outros aspetos da atividade concretizada pelo Gabinete de Apoio ao Provedor do Telespetador da RTP ao longo de 2019.

Agradeço a Inês Forjaz o tempo gasto a “dar voz” às queixas dos telespetadores, emprestando-lhe um vigor e uma clareza que só uma excelente profissional de rádio consegue. A Viriato Teles se deve a versão final deste relatório e a análise gráfica das mensagens recebidas, o que muito agradeço. João Paulo Guerra, Provedor do Ouvinte, foi, mais uma vez, companhia sempre disponível para debater questões, esclarecer dúvidas e fundamentar juízos, pelo que lhe estou grato.

Estou reconhecido a diretores e trabalhadores da RTP desempenhando as mais diversas funções que gastaram parte do seu tempo a responder de forma leal e colaborativa a interpelações do Provedor. Agradeço em especial o modo cordato e reflexivo com que a maioria dos profissionais cujo desempenho foi alvo de crítica por parte do Provedor reagiu a esta. É preciso ter-se a certeza de que habitualmente se faz bem para aceitar que pontualmente se errou.

Sou devedor dos contributos de peritos, especialistas e profissionais que convidei a participarem no *Voz do Cidadão* e que contribuíram para o esclarecimento público dos temas abordados.

Agradeço, finalmente, a todos os telespetadores que se dirigiram ao seu Provedor ao longo de 2019 com a intenção de contribuírem para um melhor Serviço Público de Televisão. Eles veem o que mais ninguém parece querer ver. Muito obrigado a todos!

**Jorge Wemans**

Provedor do Telespetador

Janeiro de 2020

## **1. A oferta televisiva em Portugal em 2019**

A reviravolta na liderança das audiências marcou o ano de 2019. A quebra de mais de quatro pontos percentuais na parte do mercado que pertencia à TVI atirou-a para segundo lugar, bem atrás da SIC à qual bastou um crescimento de dois pontos e meio para garantir o primeiro lugar no pódio dos canais mais vistos em Portugal. No ano em que a SIC recuperou uma liderança de que andava afastada há mais de uma década, a RTP 1 inverteu a tendência de perda de audiências que vinha conhecendo há anos e subiu 0,3 pontos percentuais, tendo atingido os 12,5% na média do ano. A RTP2 ficou-se pelos 1,5% e a RTP3 pelos 1,7%.

Pelo segundo ano consecutivo nenhum canal televisivo conseguiu no acumulado do ano chegar aos 20% de audiência média. Consistente com este dado, a audiência de todos os canais a que se pode aceder sem ter de se pagar uma assinatura, conseguiu superar tangencialmente a fasquia dos 50%. Este resultado anuncia, com a sua quebra de 1,4 pontos percentuais, um ano de 2020 em que pela primeira vez os canais de acesso pago conquistarão mais de metade do mercado.

Embora não constitua qualquer novidade, não deixa de ser interessante cruzar este comportamento do consumo televisivo dos portugueses com o facto de 2019 ter sido um ano recheado de atos eleitorais (três). Os debates, as campanhas e a informação sobre as diversas eleições esteve sobretudo presente na oferta televisiva de acesso livre (à exceção de SICNotícias e TVI24h) com o resultado global acima referido, ou seja, redução das audiências.

Em termos qualitativos, os eventos desportivos (com destaque para os jogos de futebol) continuam a ser os grandes agregadores de público. Apenas as telenovelas e os espaços informativos das 20h00 conseguem surgir entre os 10 programas mais

vistos em cada dia. Mas em todo o ano de 2019 os 13 programas de maior audiência foram... jogos de futebol!

Neste contexto, tanto a RTP2 como a RTP1 caracterizaram-se por uma oferta distinta e alternativa à dos restantes canais de acesso livre. A grelha da RTP2 continua a distinguir-se por essa diferenciação notória e evidente, propondo programas e procurando públicos que os demais canais não escolhem nem pretendem atingir. Menos notória, a diferenciação da oferta da RTP1 centra-se na grelha proposta a partir do fim da tarde, durante o acesso e o período nobre. Além de programas de informação (regional, debates e programas de investigação) praticamente inexistentes noutros canais, a RTP oferece ainda concurso de cultura geral, ficção em língua portuguesa e programas de humor em horários televisivos que os canais privados preenchem com um jornal às 20h00 e várias telenovelas.

## **2. Atividade do Gabinete de Apoio ao Provedor do Telespetador**

A resposta às mensagens dos telespetadores e a realização do programa semanal *Voz do Cidadão* foram as duas principais áreas da atividade desenvolvida pelo Gabinete do Provedor (GAPTV) em 2019. A equipa do GAPTV é constituída por Paulo Galvão, Tânia Martins e Sofia Esperto e, além daquelas duas tarefas, assegura ainda a atualização do micro-site do Provedor do Telespetador da RTP [ <http://media.rtp.pt/provedor-do-telespetador/> ].

O GAPTV tem o apoio administrativo de uma secretária (partilhada com o Gabinete do Provedor do Ouvinte) e conta com Inês Forjaz para gravar parte da voz-off do *Voz do Cidadão* e da ajuda de Viriato Teles na elaboração deste relatório.

Em 2019 tiveram lugar três eleições. Duas de âmbito nacional e uma outra ao nível regional. A RTP mobilizou imensos recursos para chamar a atenção para a importância desses atos eleitorais e para realizar a cobertura das respetivas campanhas. Fê-lo com a aprovação generalizada dos telespetadores cujas queixas se centraram sobretudo no tempo e atenção dedicados aos pequenos partidos emergentes.

Quer em relação à informação em tempo de campanhas eleitorais quer no que diz respeito ao entretenimento e a todas as áreas significativas da produção e programação televisivas, o Provedor procurou em 2019 aprofundar o que já vinha fazendo em anos anteriores, oferecendo aos telespetadores elementos de compreensão de como e porquê é realizado e escolhido o que a RTP lhe propõe nos seus diferentes canais.

O aumento e a diversidade da oferta televisiva não criam por si só um maior conhecimento de como se faz televisão e menos ainda favorecem a disseminação de ferramentas que permitam a todos desenvolverem a sua literacia mediática.

Basta olhar para os temas e convidados do programa *Voz do Cidadão* para se perceber que em 2019 o Provedor concedeu prioridade à divulgação dos processos, das

escolhas e dos meios utilizados, dos critérios profissionais e éticos que suportam o que é visto nos canais RTP.

Esse esforço para tornar a oferta televisiva mais transparente e inteligível (que não significa necessariamente maior concordância com ela) esteve também presente nas respostas às mensagens dos telespetadores. A interação com o Provedor deve permitir ao telespetador não só ganho de causa – o que acontece com carácter efetivo em poucas situações, dado que as queixas se referem a factos passados e irredutivelmente emitidos –, mas sobretudo o esclarecimento quanto ao modo como os programas são realizados e adquiridos, organizadas a programação e as grelhas, que operações suportam a sua emissão e distribuição, etc... E, obviamente, conhecendo esses pormenores, perceber com maior acuidade como se introduz o erro e o desacerto nos programas e na programação.

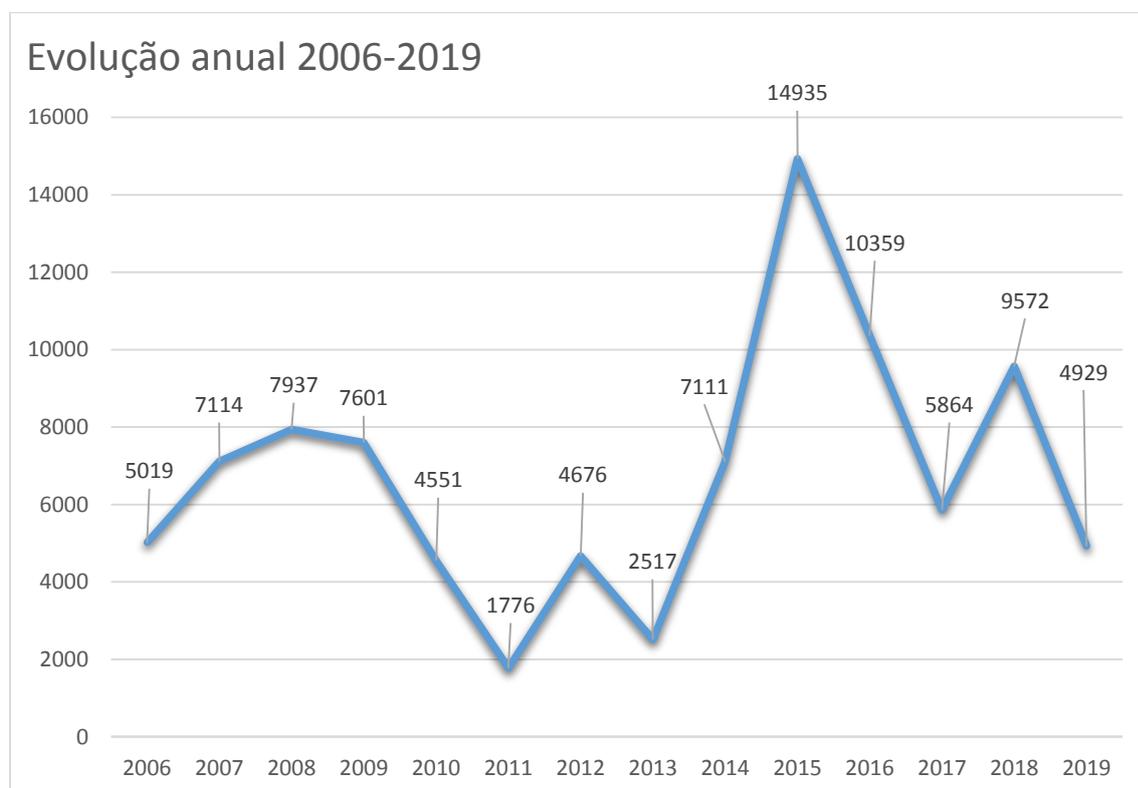
A iliteracia mediática – não apenas em relação aos media antigos, mas e sobretudo em relação às redes sociais e congéneres – é, seguramente, um dos problemas do nosso tempo com mais graves consequências transversais a diversos níveis das nossas sociedades. Contribuir para a literacia dos media assume hoje importância de igual significado à da defesa da língua, do entretenimento culturalmente relevante, ou do rigor e da qualidade do jornalismo.

Em 2019, o Provedor do Telespetador da RTP aceitou convites para participar em diversas conferências e seminários nos quais apresentou reflexões críticas a propósito da atividade por ele desenvolvida, sobre questões da atualidade mediática e em particular quanto ao panorama televisivo em Portugal. Concedeu entrevistas e outros apoios a várias teses académicas, tendo visitado o Centro de Produção Regional dos Açores, ao qual dedicou um programa *Voz do Cidadão*.

### **3. Análise gráfica das Mensagens recebidas**

Em 2019, o Gabinete de Apoio aos Provedores recebeu e validou um total de 4929 mensagens dirigidas ao Provedor do Telespetador, o que representa uma diminuição de 48 por cento relativamente ao ano anterior, em que foram recebidas 9572 mensagens de telespetadores.

A maioria das comunicações enviadas ao Provedor (4117) chegou através do formulário de contacto disponibilizado no portal da RTP, sendo as restantes recebidas por email (777) e por carta (35).



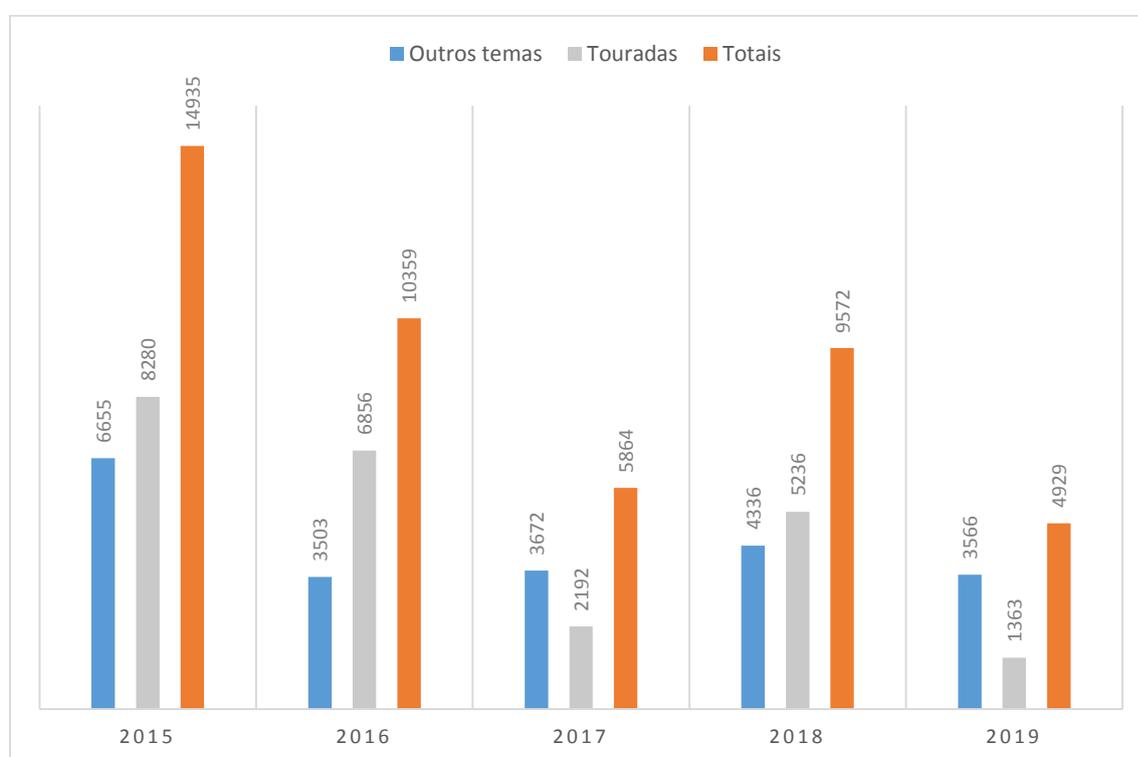
*Quadro 1: totais anuais desde 2006*

A quebra, significativa, do número de mensagens recebidas terá vários motivos, mas os mais relevantes terão sido a forte diminuição das queixas, críticas e aplausos a propósito da transmissão de touradas. Tal será devido, entre outros fatores, a uma menor visibilidade do tema no espaço público, já que em 2019 a atenção mediática incidiu em primeiro lugar nos processos eleitorais que decorreram em Portugal e na Europa.

Em anos anteriores, tem-se verificado que o incremento de mensagens sobre transmissão de touradas é coincidente com períodos em que a prática da tauromaquia

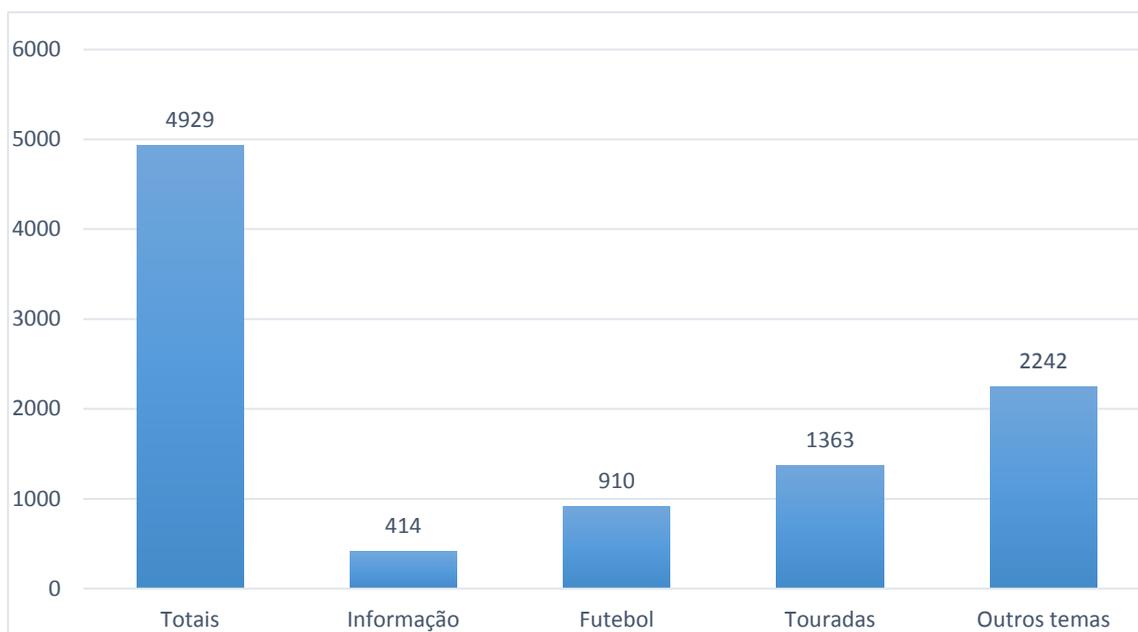
é objeto de iniciativas legislativas, ou por alguma outra forma entra no debate público, seja através do Parlamento ou da sociedade civil (*ver quadro 2*).

Outra razão possível para a variação verificada este ano terá com certeza a ver com o facto de o Provedor ter passado a dar seguimento apenas às mensagens que lhe foram efetivamente dirigidas, não considerando como tal as mensagens enviadas à RTP pela Linha de Atendimento aos Telespetadores e Ouvintes que a empresa disponibiliza ao público. Este procedimento visa contrariar a tendência, que se verificava internamente nos últimos anos, de encaminhar para o Provedor a generalidade das mensagens recebidas pela Linha de Atendimento, mesmo que não dirigidas especificamente ao Provedor.



Quadro 2: evolução anual das mensagens recebidas sobre touradas

A transmissão de touradas continua, ainda assim, a ser o tema dominante de 1363 mensagens recebidas (27,65% do total). Transmissões de futebol e espaços de Informação são os temas que se seguem nas mensagens dos telespetadores, com, respetivamente, 910 mensagens sobre futebol (18,46% do total) e 414 sobre Informação (8,4% do total). No conjunto, estes três temas – touradas, futebol e informação – ocuparam a atenção de mais de metade dos telespetadores que contactaram o Provedor (*ver quadro 3*).



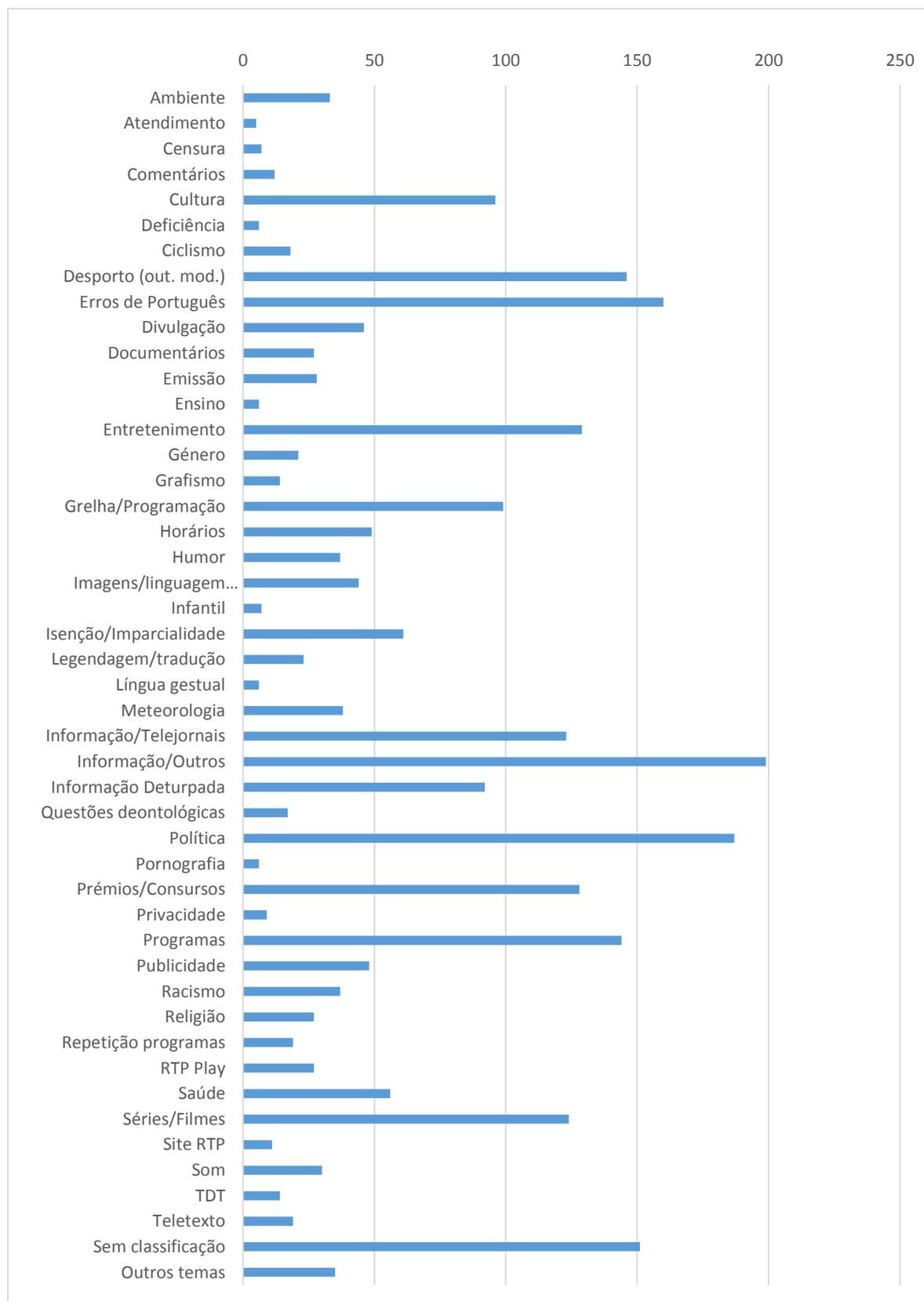
Quadro 3: distribuição por grandes temas

Uma análise detalhada da **distribuição por temas** das mensagens recebidas pode ser feita a partir da tabela seguinte:

Tema	#	%
Ambiente	33	<b>0,67</b>
Atendimento	5	<b>0,10</b>
Censura	7	<b>0,14</b>
Comentários	12	<b>0,24</b>
Cultura	96	<b>1,95</b>
Deficiência	6	<b>0,12</b>
Ciclismo	18	<b>0,36</b>
Futebol	910	<b>18,46</b>
Desporto (Outras modalidades)	146	<b>2,96</b>
Erros de Português	160	<b>3,25</b>
Divulgação	46	<b>0,93</b>
Documentários	27	<b>0,55</b>
Emissão	28	<b>0,57</b>
Ensino	6	<b>0,12</b>
Entretenimento	129	<b>2,62</b>
Género	21	<b>0,43</b>

Grafismo	14	<b>0,28</b>
Grelha / Programação	99	<b>2,00</b>
Horários	49	<b>0,99</b>
Humor	37	<b>0,75</b>
Imagens/linguagem violenta/inapropriada	44	<b>0,89</b>
Infantil	7	<b>0,14</b>
Isenção/imparcialidade	61	<b>1,24</b>
Legendagem/ tradução	23	<b>0,46</b>
Língua gestual	6	<b>0,12</b>
Meteorologia	38	<b>0,77</b>
Informação	414	<b>8,40</b>
<i>Informação / Telejornal</i>	123	2,50
<i>Informação / Outros programas</i>	199	4,04
<i>Informação deturpada</i>	92	1,86
Questões deontológicas	17	<b>0,34</b>
Política	187	<b>3,79</b>
Pornografia	6	<b>0,12</b>
Prémios / Concursos	128	<b>2,59</b>
Privacidade	9	<b>0,18</b>
Programas	144	<b>2,92</b>
Publicidade	48	<b>0,97</b>
Racismo	37	<b>0,75</b>
Religião	27	<b>0,55</b>
Repetição de programas	19	<b>0,39</b>
RTP Play	27	<b>0,55</b>
Saúde	56	<b>1,14</b>
Séries / Filmes	124	<b>2,51</b>
Site RTP	11	<b>0,22</b>
Som	30	<b>0,61</b>
TDT	14	<b>0,28</b>
Teletexto	19	<b>0,39</b>
Touradas	1363	<b>27,65</b>
<i>Anti-touradas</i>	1297	26,31
<i>Pro-touradas</i>	66	1,34
Sem classificação	151	<b>2,32</b>
Outros temas	35	<b>0,71</b>
Correio postal	35	<b>0,71</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4929</b>	<b>100</b>

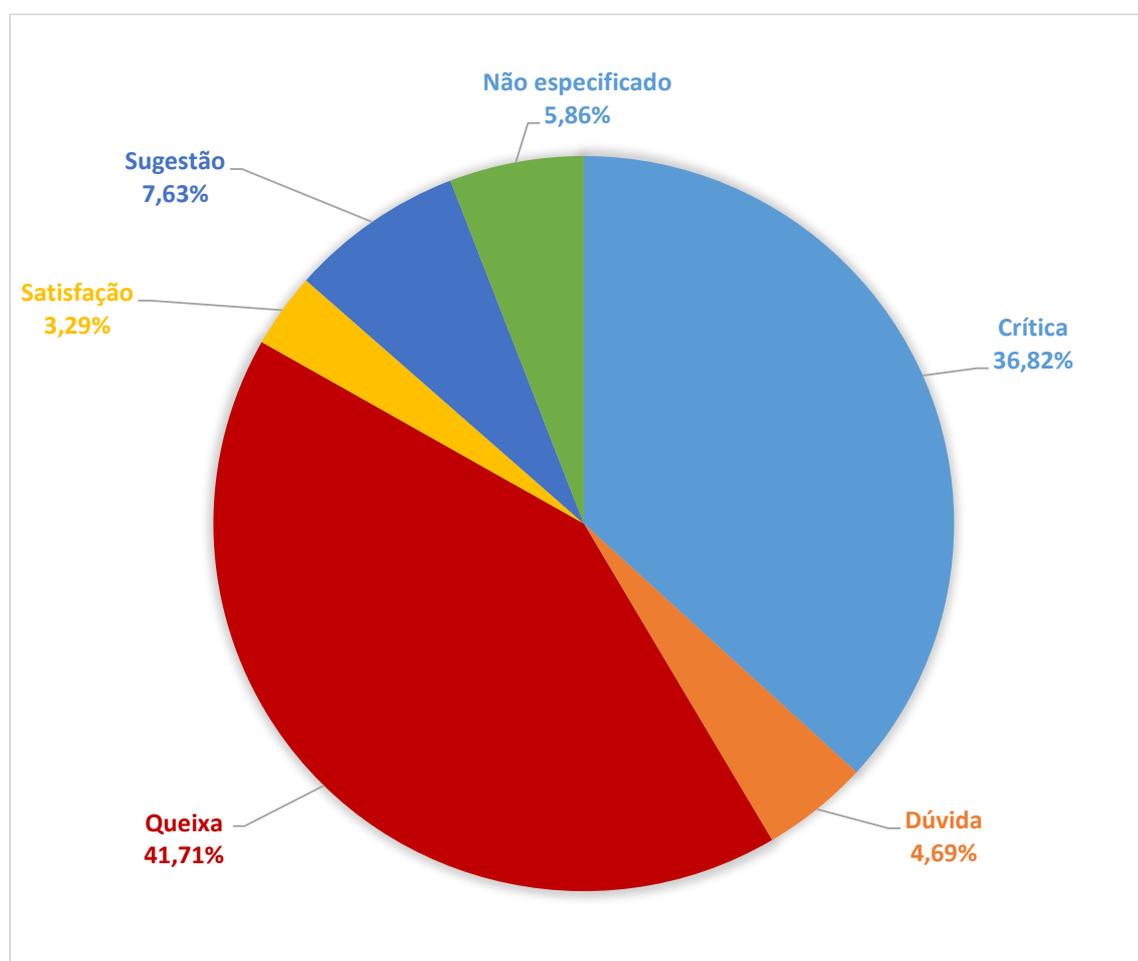
O quadro seguinte apresenta a distribuição geral por temas, sem as mensagens relativas a transmissões de futebol e de touradas:



Quadro 4: distribuição geral por temas (exceto futebol e touradas)

Na **divisão por tipo de mensagem**, “queixas” e “críticas” constituem, de longe, a maioria das comunicações recebidas. Em conjunto atingem quase 80% do total (41,7% de queixas e 36,8% de críticas), um valor global abaixo dos 87% de 2018. No entanto, a percentagem de mensagens classificadas como *queixa* baixou cerca de 25% (de 67,4 para 41,7), ao passo que as mensagens qualificadas como *crítica* aumentaram em 17%, de 19,6 para 36,8%.

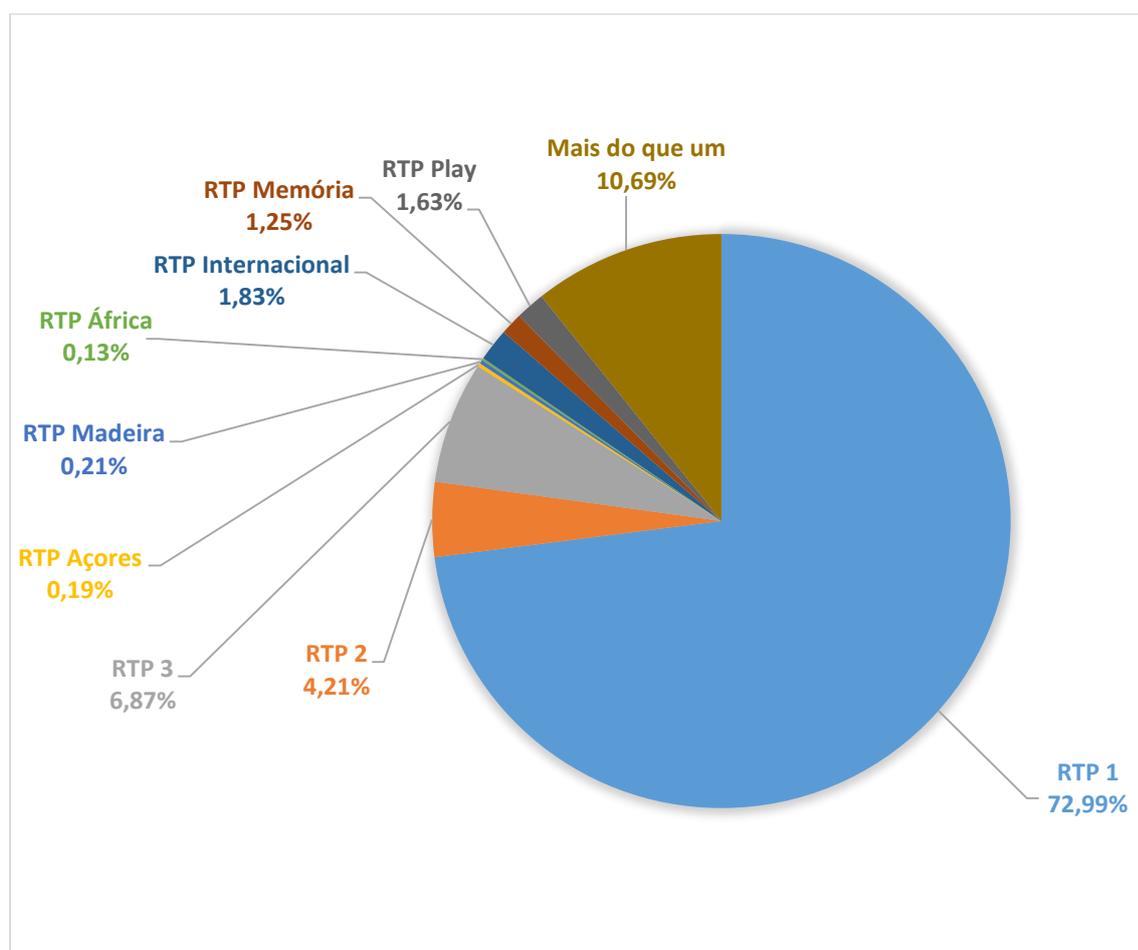
Verificou-se também um aumento de dois pontos percentuais nas mensagens classificadas como *sugestão* (de 5,43 para 7,63%), enquanto as *dúvidas* mais que duplicaram (de 2,31 para 4,69%). Já as mensagens de *satisfação* continuam a ser residuais, mas mesmo assim a registarem um ligeiro aumento (de 2,75 para 3,29%).



Quadro 5: distribuição por tipo de mensagem

## Distribuição por canais

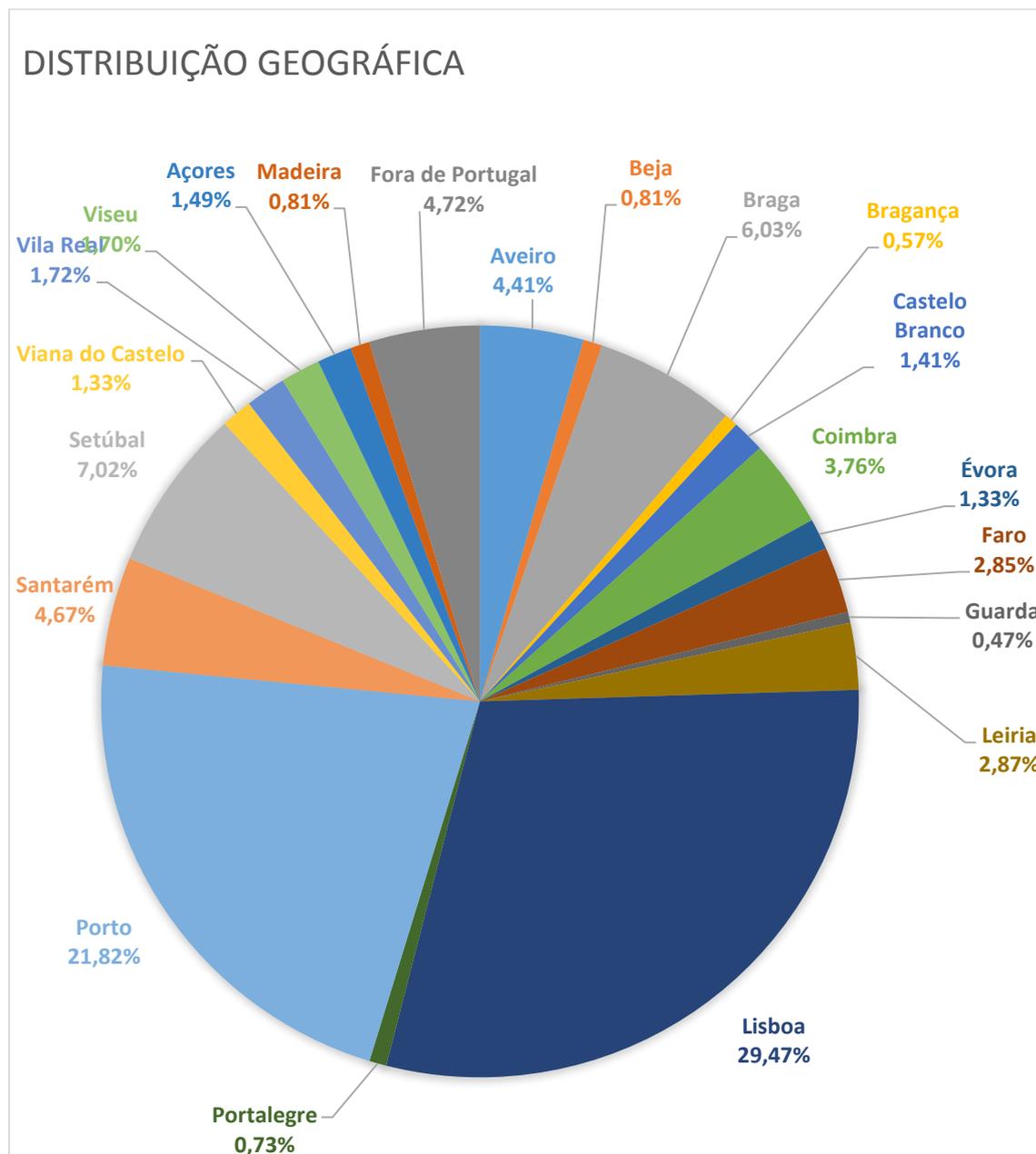
Na distribuição por canais-alvo não se registam alterações significativas relativamente aos períodos anteriores. A RTP 1 é, como habitualmente, assunto da maioria das mensagens enviadas ao Provedor, registando mesmo um pequeno aumento de quase três pontos percentuais relativamente ao ano anterior (72,99% contra 70,10% em 2018). A RTP 2 registou uma ligeira diminuição (de 4,95% para 4,21%), tal como aconteceu com a RTP Internacional (de 2,42% para 1,83%) e a RTP Memória (de 2,66 para 1,25%). A RTP 3, pelo contrário, registou uma pequena subida, de 5,45% para 6,87% (ver quadro 6).



Quadro 6: distribuição por canais

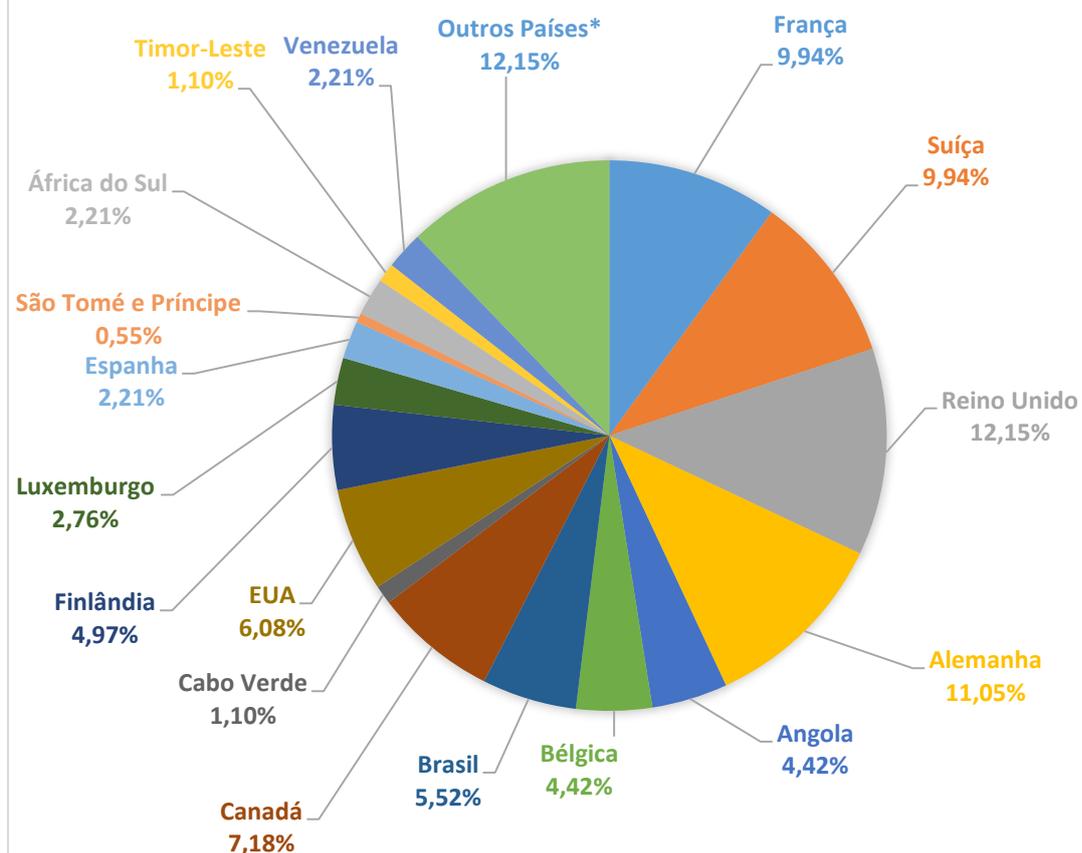
## Origem das mensagens

1098 das 4929 mensagens recebidas (cerca de 20% do total) não traziam indicação de origem geográfica. Das restantes, 95% chegaram de todos os distritos de Portugal e uma pequena parte (quase 5%) do estrangeiro.



Quadro 7: distribuição geográfica das mensagens recebidas

## DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA - FORA DE PORTUGAL



Quadro 8: distribuição geográfica das mensagens recebidas de fora de Portugal

\*Outros países: Austrália, Grécia, Itália, Qatar, República da Irlanda, Suécia Vanuatu (1 mensagem cada), Emirados Árabes, Holanda, Quênia (2 mensagens cada), Malta, Noruega e Porto Rico (3 mensagens cada).

#### 4. Programa VOZ DO CIDADÃO 2019

##### a) Temas e Convidados

PGM	TEMAS	CONVIDADOS	DATAS
Nº 81	NOVIDADES PARA 2019	José Fragoso RTP1 e RTP Internacional; João Pedro Galveias RTP Play; Gonçalo Madaíl RTP Memória; Paulo Jardim RTP Madeira; Paulo Gouveia RTP Madeira; Rui Goulart RTP Açores; José Arantes RTP África; Teresa Paixão RTP2	05/01/2019
Nº 82	RTP - HD	Jorge Ferraz (Universidade Aveiro); Luís Silveira; Carlos Barrocas; João Pedro Galveias; Paulo Resende Nº de queixas: 3	12/01/2019
Nº 83	APRESENTADORES	Catarina Furtado; José Rodrigues dos Santos; Carla Adão; João Fernando Ramos; Dina Aguiar; Sónia Araújo	19/01/2019
Nº 84	ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS	Pedro Martins Barata (especialistas alterações climáticas); Luísa Schmidt (socióloga e investigadora ICS Lisboa; João Branco (QUERCUS); Catarina Baptista (telespetadora); Carlos Almeida (telespetador); Nº de queixas: 4	26/01/2019
Nº 85	PORTUGUÊS III	Sandra Duarte Tavares	02/02/2019
Nº 86	SÉRIES DE FICÇÃO	Catarina Duff Burnay (Universidade Católica); Nuno Artur Silva (Ex-Administrador RTP); José Raposo (actor); Henrique Oliveira (produtor); Fernando Vendrell (realizador); Isabel Machado (APORDOC); António José Almeida (produtor)	09/02/2019

Nº 87	BALANÇO DO PROVEDOR		16/02/2019
Nº 88	DEMASIADAS NOTÍCIAS DE FUTEBOL	Luís Santos (Universidade Minho); Nicolau Santos (jornalista / adepto Benfica); Jaime Antunes (economista / adepto Sporting); Manuel Serrão (empresário/ adepto Porto); António Granado (Universidade Nova de Lisboa) Luís Francisco (jornalista)	23/02/2019
Nº 89	GRAFISMO RTP E AUTOPROMOÇÕES	Nicolau Tudela; António José Teixeira; Nuno Vaz; Mariana Guerra Nº de queixas: 2	09/03/2019
Nº 90	CINEMA	Luís Urbano (produtor); Pandora da Cunha Telles (produtora); Jorge Leitão Ramos (critico de cinema); José Fragoso; António José Martins Nº de queixas: 1	16/03/2019
Nº 91	PLANOS INFORMAÇÃO 2019 + ELEIÇÕES 2019	Sérgio Denicoli (Universidade Minho); Maria Flor Pedroso	23/03/2019
Nº 92	FIM DO AGORA NÓS	Ana Cândido (telespetadora); Olivia Pereira (telespetadora); Margarida Fernandes (telespetadora); Tânia Ribas de Oliveira; José Fragoso Nº de queixas: 4	30/03/2019
Nº 93	RTP E A EUROPA	Sofia Alves (Representante Comissão Europeia em Portugal); Nuno Melo (Eurodeputado); Marisa Matias (eurodeputada); Maria Flor Pedroso; Teresa Paixão Nº de queixas: 2	06/04/2019
Nº 94	EUROVISÃO 2019	Jorge Mangorrinha (investigador Eurovisão); António Costa Pinto (Professor Universitário ICS); António Calvário (cantor); Gonçalo Madaíl; José Lopes de Araújo - Nº de queixas: 4	13/04/2019

Nº 95	7 DIAS COM OS MEDIA – LITERACIA MEDIÁTICA	Manuel Pinto (Universidade do Minho); Sérgio Denicolli (investigador Universidade do Minho); Sara Pereira (Universidade do Minho); José Barreiros; Pedro Braumman; Andrea Basílio	27/04/2019
Nº 96	GUERRA DE AUDIÊNCIAS E RTP MARCA DE CONFIANÇA	Maria do Carmo Diniz (Estudo Marcas de Confiança); Felisbela Lopes (Universidade do Minho); Marina Ramos; Cristina Viegas	04/05/2019
Nº 97	PROGRAMAS E TRANSMISSÕES NO ESTRANGEIRO	Ana Pitas; Gertrudes Marçal; Tiago Góis Ferreira; Mário Carneiro; José Fragoso; António José Teixeira.	11/05/2019
Nº 98	CIÊNCIA E NÃO CIÊNCIA	Raquel Feliciano (telespetadora); Carlos Fiolhais (Universidade Coimbra); Catarina Viegas Dias (médica UCSP Olivais); Francisco Esteves (Universidade Mid Sweden); Gustavo Cardoso (ISCTE); Mónica Brito Vieira (Universidade York); Diana Barbosa (comunidade cética portuguesa) Nº de queixas: 2	18/05/2019
Nº 99	MULTIQUEIXAS: La Banda/ Espetáculo Retratos de Abril/Dia Mundial do Teatro/Dois minutos para mudar de vida	Maria Roçadas (telespetadora); Fernando Silva (telespetador); João Clemente (telespetador); Nuno Vaz; António José Teixeira Nº de queixas: 5	25/05/2019
Nº 100	QUALIDADE DA COBERTURA DAS ELEIÇÕES EUROPEIAS 2019	António Costa Pinto (ICS); Pedro Magalhães (ICS); João Pereira Coutinho (professor Universidade Católica) Nº de queixas: 4	01/06/2019
Nº 101	METEOROLOGIA	Maria João Frada (IPMA); Dr. João Maia Silva (Dermatologista); Rui Lino (telespetador); António José Teixeira; Teresa Paixão; Nº de queixas: 3	08/06/2019

Nº 102	PRIME TIME	Catarina Duff Burnay; João Gonçalves (telespetador); José Fragoso; Nº de queixas: 4	15/06/2019
Nº 103	VOLTA A PORTUGAL EM BICICLETA	Jorge Humberto (Operador de Camara Helicóptero); Mário Silva (telespetador); Fernando Fernandes (telespetador); Francisco Rodrigues (telespetador); José Fragoso; Hugo Gilberto; Nº de queixas: 2	22/06/2019
Nº 104	CORRESPONDENTES DA RTP EM PORTUGAL	Rute Marreiros (Professora Agrupamento de Escolas Tomás Cabreira); Maria Flor Pedroso (Diretora de Informação RTP); Rosa Veloso (correspondente RTP Faro); Duarte Baltazar (correspondente RTP Faro); Helena Figueiras (correspondente RTP Faro); Justino Engana (Diretor de Informação Rádio Voz da Planície – Beja); Filipe Pombeiro (Presidente da Associação Empresarial do Baixo Alentejo e Litoral); Claudino Marques (Diretor-geral da Associação de Agricultores do Sul); José António Falcão (Diretor do Terras Sem Sombra)	29/06/2019
Nº 105	RTP MAIS DO QUE TV	Marina Ramos; Nádía Gromicho; Pedro Figueiredo; Pedro Braumann	06/07/2019
Nº 106	760 / PUBLICIDADE RTP PLAY /CALCITRIM	Luís Fernandes (telespetador); Gonçalo Reis; Nº de queixas: 4	13/07/2019
Nº 107	RTP AÇORES	Susana Soares (Ex-Correspondente RTP Açores); Renato Moura (Ex-deputado regional); Rui Goulart; José Amaral; Mário João Silva; Lorina Amaral - Nº de queixas: 2	20/07/2019

Nº 108	MULTIQUEIXAS: JOGOS EUROPEUS/TOURADA/7 MARAVILHAS/	Mário Santos (telespetador); João Parra (telespetador); Cátia Pereira (telespetadora); Miguel Chagas; Nº de queixas: 5	27/07/2019
Nº 109	EDUCAÇÃO	Maria Emília Brederode Santos (Presidente Conselho Nacional Educação); Zélia Condeça (prof. Ensino Secundário); Lucas Monteiro (aluno); Rachel Rodrigues (aluna); Luís Cunha (aluno); Beatriz Ferreira (aluna); Brunelly Pereira (aluna); Gabriel Varela (aluno); João Barreiros (coordenador RTP Ensina); Andrea Basílio	07/09/2019
Nº 110	UTILIDADES	Ana Belmarço (telespetadora); Paulo Saraiva (telespetador); David Guimarães (telespetador); Rui Garcia (telespetador); Helena Pereira (telespetadora); Nº de queixas: 4	14/09/2019
Nº 111	PROGRAMAS EM ESTÚDIO	Pedro Vieira (apresentador); Manuel Tomaz (realizador); Raquel Varela (historiadora); Sónia Diogo (produtora);	21/09/2019
Nº 112	PROGRAMAS NO EXTERIOR	Patrícia Santos (realizadora); Ângela Pereira (produtora); Nuno Vaz; Tânia Ribas de Oliveira; José Pedro Vasconcelos	28/09/2019
Nº 113	PORTUGUÊS IV	Sandra Duarte Tavares	05/10/2019
Nº 114	ELEIÇÕES LEGISLATIVAS	Pedro Adão e Silva (Sociólogo, Professor do ISCTE); Conceição Pequito (Politóloga); José Vítor Soreto de Barros (Presidente da Comissão Nacional de eleições); Maria Flor Pedroso (Diretora de Informação da RTP);	12/10/2019
Nº 115	TELEJORNAL – 60 ANOS	António Borgia; Maria Elisa; José Véstia; José Alves Fernandes; José Rodrigues dos Santos	19/10/2019

Nº 116	REPORTAGEM DIÁRIA	Helena Conceição Santos (Jornalista Bom dia Portugal); Carla Diogo (Jornalista Telejornal); Fernando Andrade (Repórter de Imagem);	26/10/2019
Nº 117	RELIGIÃO	José Vera Jardim (Presidente da Comissão da Liberdade Religiosa); Luís Salgado de Matos (Investigador Jubilado do Instituto de Ciências Sociais-UL); Ricardo Alves (Presidente da Associação República e Laicidade); Américo Aguiar (Representante do tempo de emissão das confissões religiosas); Dina Aguiar Nº de queixas: 4	02/11/2019
Nº 118	MÚSICA	Henrique Amaro (Programador Artístico do Festival Andamento); Tozé Brito (Sociedade Portuguesa de Autores); Ágata (Cantora); Cristina Santos (Produtora Musical RTP); Daniel Gorjão (Consultor para as artes performativas RTP2) Nº de queixas: 3	09/11/2019
Nº 119	TDT	Luís Alveirinho (CTO Altice Portugal); Miguel Henriques (Chefe de Divisão de Consignação de frequências e licenciamentos ANACOM); Tito Rodrigues (Deco – Defesa do Consumidor); Carlos Barrocas (Diretor de Engenharia Sistemas e Tecnologia – RTP) Nº de queixas: 2	16/11/2019
Nº 120	ELOGIOS 2019	Alfredo Loureiro (Telespetador); Fernando Fernandes (Telespetador); Aristides Silva (Telespetador); Fátima Vasques (Telespetadora); Bernardo Sequeira (Telespetador) Nº de queixas: 3	23/11/2019

Nº 121	Jargão jornalístico 1	Graça Martins; Marina Conceição; Sónia Silva; Vítor Gonçalves;	30/11/2019
Nº 122	Jargão jornalístico 2	João Adelino Faria; Rui Sá; António José Teixeira; Vítor Gonçalves; Paulo Jardim; João Barreiros; Hélder Antunes Nºde queixas: 6	07/12/2019
Nº 123	Perfil dos canais RTP	Maria Flor Pedroso; José Fragoso; Vera Roquette; Teresa Paixão; José Arantes; Martim Santos; Rui Goulart; Gonçalo Madaíl; Hilário Lopes; João Pedro Galveias	14/12/2019
Nº 124	Apostas para 2020 RTP	José Fragoso; Maria Flor Pedroso; Teresa Paixão; Gonçalo Madaíl; José Arantes; Martim Santos; Rui Goulart; João Pedro Galveias	21/12/2019
Nº 125	PUBLICIDADE A JOGO	Manuel Cardoso (SIDAC); Ana Delgado (SCML); João Vieira Reis (Psiquiatra); Mário Matos (telespetador); Luís Silva (telespetador); Cristina Viegas	28/12/2019

## **b) Intervenções do Provedor**

### **PROMESSAS PARA 2019**

*Os diretores dos canais da RTP revelam em antecipação as suas apostas de programação para o ano de 2019. Muitas novidades no ecrã.*

#### Emitido

2019/01/05

Episódio nº 81

#### Convidados

José Fragoso [RTP1 e RTP Internacional]; João Pedro Galveias [RTP Play]; Gonçalo Madaíl [RTP Memória]; Paulo Jardim [RTP Madeira]; Paulo Gouveia [RTP Madeira]; Rui Goulart [RTP Açores]; José Arantes [RTP África]; Teresa Paixão [RTP2]

#### Texto do Provedor

A palavra pertence, neste programa, aos diretores dos vários canais da RTP. Por uma vez os telespetadores não são ouvidos no Voz do Cidadão. Pedi aos mais diretos responsáveis pelo que chega ao seu televisor com a marca do Serviço Público de Televisão que revelassem as suas principais apostas para o ano que agora começa.

Fica, assim, a conhecer as novidades e as continuidades que pode esperar. O conjunto de promessas e propósitos que vai ver e ouvir estabelecem também compromissos que ao longo de 2019 poderá ir julgando se estão, ou não, a ser cumpridos.

Mas para já, tome nota do que aí vem...

### **O MARAVILHOSO FUTURO DO HD**

*A imagem que a RTP fornece aos seus telespetadores nem sempre é a melhor porque não utiliza as mais recentes tecnologias para gravar e emitir em televisão. O digital do futuro já está, porém, a caminho da RTP.*

#### Emitido

2019/01/12

Episódio nº 82

#### Convidados

Jorge Ferraz (Universidade Aveiro); Luís Silveira; Carlos Barrocas; João Pedro Galveias; Paulo Resende;

Nº de queixas: 3

### Texto do Provedor

Se o telespetador tem um televisor de grandes dimensões reconhece com facilidade a superior qualidade das imagens que lhe chegam nos mais modernos sistemas de vídeo. Acresce que muitas famílias dispõem hoje de receção do sinal televisivo através do cabo e, assim, conseguem usufruir da melhor qualidade de imagem existente no mundo. É por isso que a RTP está em maus lençóis: as características técnicas da imagem que faz chegar a muitas casas são comparadas com as das estações televisivas tecnologicamente mais avançadas do planeta.

Por outro lado, há também uma crescente faixa de público que consome produtos televisivos em suportes diferentes dos televisores, mais ou menos tradicionais. A multiplicação de ecrãs em que é vista a produção televisiva é também um fator de acrescentada exigência sobre a qualidade da imagem emitida. Por isso são tão numerosas as mensagens recebidas pelo Provedor sobre a baixa qualidade técnica de alguns programas da televisão pública que podem ser visionados na RTP/Play.

Hoje, o *Voz do Cidadão* deu-lhe conta dos planos da RTP para ao longo de 2019 passar a emitir toda a programação da RTP1 em HD. Mostrámos-lhe também alguns aspetos da complexidade das questões envolvidas nesta alteração do padrão tecnológico da televisão. Recordámos que a emissão integral do primeiro canal em HD é uma promessa já anteriormente feita e divulgada como sendo para estar concluída no ano passado. Com o adiar da sua concretização é lícito perguntar se a RTP não deveria saltar um degrau e preparar-se desde já para um sistema como, por exemplo, o 4K...

## **TODOS QUEREM SER COMO ELES E ELAS**

*Os apresentadores de programas televisivos, de qualquer programa, são objeto de muitas críticas. Mas, no fundo, toda a gente quereria ser como eles. Fomos ver como é a vida de apresentadores e apresentadoras e como reagem às críticas que recebem.*

### Emitido

2019/01/19

Episódio nº 83

### Convidados

Catarina Furtado; José Rodrigues dos Santos; Carla Adão; João Fernando Ramos; Dina Aguiar; Sónia Araújo.

### Texto do Provedor

Não se lhes desculpa um lapso, um erro, uma saída menos feliz. Basta uma fração de segundo para passarem de bestiais a bestas, de ídolos a bodes expiatórios de todos os males. Muitas das críticas que deveriam ser dirigidas aos programas que apresentam são-lhes diretamente imputadas. São quase sempre os primeiros visados, os mais fustigados e maltratados. Eles e elas são os apresentadores e as apresentadoras de todo o tipo de programas, do entretenimento à informação.

O *Voz do Cidadão* foi saber como reagem a esta sobre-exposição algumas das caras mais conhecidas da RTP. Se suportam com tranquilidade as críticas de que são alvo, ou se não dormem por causa delas. Quisemos também saber como se preparam para o momento de enfrentar as câmaras e o público. E abordámos ainda outros aspetos do trabalho das equipas que os apoiam.

Os apresentadores fazem parte da história da televisão. Há quem defenda mesmo que eles são a própria história da televisão a que haveria apenas que juntar a ficção, os saltos tecnológicos e a transmissão em direto de alguns acontecimentos excecionais. Seja como for, é inegável que não se pode reler a história da RTP sem a eles nos referirmos. Por isso e pela crítica de que frequentemente são alvo nas mensagens ao Provedor fomos falar com alguns deles.

Este é, portanto, um programa que dá voz a algumas das pessoas que são sua companhia diária, ou semanal, na RTP. E que, por isso mesmo, lhe são familiares, despertando-lhe afetos e irritações. Pensa que as conhece. Mas, veja lá se é mesmo assim...

Eu sou o seu Provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

## **ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS DESAFIAM A RTP**

*A capacidade da humanidade para estragar o ambiente não para de crescer. Muitos dos efeitos são já definitivamente irreversíveis. O Serviço Público de Televisão não pode comportar-se como se nada estivesse a acontecer.*

### Emitido

2019/01/26

Episódio nº 84

### Convidados

Pedro Martins Barata (especialista alterações climáticas); Luísa Schmidt (socióloga e investigadora ICS Lisboa); João Branco (QUERCUS); Catarina Baptista (telespetadora); Carlos Almeida (telespetador);

### Texto do Provedor

Todos os dias contribuímos para a destruição da qualidade do ambiente no nosso planeta. A nossa capacidade de o estragar não para de aumentar. O dano que a humanidade causou nos últimos 50 anos é imenso e, em boa parte, irreparável. O nosso planeta já não voltará a ser o que era. E se ele se encontra profundamente danificado, quem nele está em maiores dificuldades são os seres vivos, a própria vida.

Perante a gravidade deste desastre, o serviço público de televisão não pode remeter-se a uma atitude expectante e oferecer mais do mesmo como se nada estivesse a acontecer. A RTP tem de mobilizar os seus melhores recursos, convocar a imaginação e a capacidade dos agentes do mundo audiovisual com quem habitualmente trabalha e contribuir de modo decisivo para que todos nós, cada um de nós, não deixe de fazer e de exigir que se faça tudo quanto é preciso para salvar o planeta em que vivemos. Amanhã já é tarde.

Eu sou o seu Provedor. Não se esqueça, pode contar comigo

## **FALAR E ESCREVER EM MAU PORTUGUÊS**

*Os erros no uso da língua portuguesa são múltiplos e demasiado frequentes nos vários canais da RTP. Há atenuantes que explicam a razão de tantos erros, mas explicar e entender não desculpa, nem torna aceitável o inaceitável. Há proposta concretas para melhorar neste capítulo.*

### Emitido

2019/02/02

Episódio nº 85

### Convidados

Sandra Duarte Tavares

### Texto do Provedor

Os erros no uso da língua portuguesa são múltiplos e demasiado frequentes. Já por várias vezes sublinhei as razões que podem contribuir para os explicar: os muitos milhares de palavras escritas e ditas todos os dias nos canais RTP, as condições específicas dos diretos, o impacte do imprevisto, etc... etc... Mas explicar e entender não desculpa, nem torna aceitável o inaceitável. Oferece apenas ferramentas para reduzir a frequência do erro.

Nesse sentido faço, desde já, três propostas: é imprescindível pôr termo à impunidade dos que erram, passando a chamar a atenção de quem usa incorretamente a língua portuguesa e propondo soluções casuísticas para os reincidentes sistemáticos. Parece-me também importante divulgar entre todos os que escrevem e falam nos ecrãs da RTP uma curta síntese semanal das asneiras divulgadas e da forma correta que deveria ter sido usada naqueles casos.

Finalmente e para corrigir os erros dos que operam com o insersor de caracteres talvez seja preciso tornar obrigatório o recurso ao corretor automático e à revisão por outros olhos de tudo quanto se ali escreve. Três propostas a pedirem urgente execução.

## **APOSTA NAS SÉRIES COM APOIO DO PÚBLICO**

*A aposta na produção de séries tem sido uma constante destes últimos três anos. A maioria das mensagens que o Provedor recebe são de felicitações e encorajamento a que se continue por este caminho. Não há dúvidas, é preciso continuar a percorrê-lo.*

### Emitido

2019/02/09

Episódio nº 86

### Convidados

Catarina Duff Burnay (Universidade Católica); Nuno Artur Silva (Ex-Administrador RTP); José Raposo (actor); Henrique Oliveira (produtor); Fernando Vendrell (realizador); Isabel Machado (APORDOC); António José Almeida (produtor).

### Texto do Provedor

A aposta na produção de séries pode não ter sido 100% ganhadora em termos de audiências. Mas a exibição de séries realizadas em Portugal, com atores, guionistas, produtoras e realizadores nacionais tornou-se um fator distintivo da RTP e uma alternativa para o público que não se contenta com empanturrar-se de telenovelas desde o fim dos jornais das 20h00 até se deitar.

É indiscutível que este género televisivo é muito mais adequado aos objetivos que orientam o serviço público de televisão do que outros géneros de ficção. Talvez também por isso a maior parte das mensagens que recebo sobre as séries portuguesas sejam de satisfação e encorajamento.

Os telespetadores da RTP desde há muito habituaram-se a ver séries. Durante anos foram as produções norte-americanas. Hoje a RTP2 oferece realizações europeias de comprovada qualidade e de reconhecido interesse. Existe assim uma tradição que formou um público exigente neste campo.

Mas para se conseguirem patamares seguros de qualidade elevada vai ser preciso manter por alguns anos a quantidade e a diversidade das encomendas. Esta é a única forma de garantir a consolidação de uma indústria capaz de criar o seu próprio público.

Eu sou o seu Provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

### **PROVEDOR: BALANÇO DE UM ANO (2018)**

*Um ano com muitas mensagens sobre touradas e futebol. Também muitas com queixas e críticas contra a informação e os jornalistas. Os resultados da ação do Provedor são realmente visíveis e palpáveis?*

#### Emitido

2019/02/16

Episódio nº 87

#### Texto do Provedor

Algumas mensagens ficaram por responder e outras foram-no de modo incompleto, ou fora do tempo devido. Em parte por causa das mudanças que ao longo de 2018

tiveram lugar ao nível das estruturas dirigentes da RTP. Demissões e nomeações que deixaram o Provedor sem interlocutor interno qualificado para responder às questões colocadas pelos telespetadores.

Por outro lado, há mensagens que são meros desabaços, outras que contêm afirmações definitivas e taxativas e, por isso mesmo, não carecem de qualquer resposta. Basta registá-las e partilhá-las com quem de direito. Mas a maioria delas requer que o Provedor oiça os serviços, ou os funcionários postos em causa, reveja o programa em questão e pondere as várias razões em presença para poder responder com critério ao telespetador queixoso.

Entre as mensagens enviadas ao Provedor que não se referem a touradas, um terço eram dirigidas a jornalistas, comentadores ou à informação. Uma percentagem inusitada numa oferta televisiva centrada (à exceção da RTP3) no entretenimento. Esta desproporção mostra o elevado grau de importância conferido pelos telespetadores à informação. E como só muito raramente a correspondência é elogiosa, o referido rácio indicia a existência de demasiados erros, lapsos, deturpações e enviesamentos na informação produzida.

[...]

Que resultados obteve a atividade do Gabinete do Provedor em 2018? São os próprios telespetadores quem coloca a pergunta. Habitualmente para sublinharem a inutilidade do trabalho desenvolvido. Num ponto têm razão: O Provedor tem reduzida capacidade para promover de imediato as mudanças que os telespetadores reclamam, ou aquelas que ele próprio entende necessárias.

Procuro obter respostas esclarecedoras e sérias às questões formuladas pelos telespetadores, sugiro correções, tento influenciar futuras escolhas e recomendo boas e melhores práticas. Mas não me compete nem disponho de meios para assegurar que tudo isto é efetivamente respeitado e cumprido. E é bom que assim seja. Não convém

que o Provedor seja advogado do telespetador, juiz das situações e polícia quanto ao cumprimento das suas recomendações. Seria excessivo!...

Os resultados da ação do Provedor dependem sobretudo daquilo que diretores e outros responsáveis aproveitam das chamadas de atenção e recomendações por ele feitas. Na medida em que as utilizam para mudar métodos e processos de trabalho e alterar as prioridades instaladas, a ação do Provedor tem um grande e seguro impacto.

Enfim: não existem métricas para aferir com precisão as consequências da ação do Provedor. Poderia dar exemplos concretos de que os resultados são palpáveis. Embora também reconheça a permanência de situações que se repetem *ad nauseam*. Mas, como balanço global, não me restam dúvidas de que a ação do Provedor é importante para corrigir más práticas e escolhas impróprias e é, sem dúvida, um incentivo para a melhoria do serviço público de televisão.

Eu sou o seu Provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

## **FUTEBOL, FUTEBOL E AINDA MAIS FUTEBOL**

*Nada, absolutamente nada, justifica a desmesurada atenção que a televisão pública confere ao futebol. Não é possível continuar assim. Não é desejável nem aceitável. Há que ter coragem para reduzir drasticamente o tempo gasto com o futebol.*

### Emitido

2019/02/23

Episódio nº 88

### Convidados

Luís Santos (Universidade Minho); Nicolau Santos (jornalista / adepto Benfica); Jaime Antunes (economista / adepto Sporting); Manuel Serrão (empresário/ adepto Porto); António Granado (Professor Uni Nova Lisboa) Luís Francisco (jornalista)

### Texto do Provedor

É verdade!... o futebol tem muitos adeptos e tem também muitos espetadores. A começar por mim. Mas nada, absolutamente nada, justifica a desmesurada atenção que a televisão pública confere ao futebol. Nenhum outro tema da atualidade é seguido pela informação da RTP com este grau de pormenor. Descobre-se interesse

informativo onde manifestamente ele não existe. Gasta-se tempo de antena e investem-se recursos no que não é notícia, pois não traz nada de novo, nada de significativo, nada de relevante.

Repito o que já foi dito: não contabilizámos o tempo gasto com programas de debate nem com transmissões de jogos. Do que tratámos foi apenas da forma como o futebol invade os ciclos noticiosos. Por isso mesmo, centrámos a nossa análise na RTP3. Como vimos, neste canal o futebol é o tema número um e até um programa como o Tempo Limite, anunciado como aberto a todas as modalidades se transforma num quase exclusivo do... futebol!

Não é possível continuar assim. Não é desejável nem aceitável. A informação do Serviço Público de Televisão deve abrir os horizontes do público em vez de os fechar de roda de qualquer monotema. Há que ter coragem para reduzir drasticamente o tempo gasto com o futebol. Basta de copiar outros canais televisivos. Não é para isso que existe a RTP. Não é isso que se espera da RTP.

## **ELOGIO DO GRAFISMO RTP**

*O grafismo da RTP é elogiado e apreciado. Mas a poluição do ecrã com muitas mensagens sem simultâneo é criticada por muitos telespetadores.*

### Emitido

2019/03/03

Episódio nº 89

### Convidados

Nicolau Tudela; António José Teixeira; Nuno Vaz; Mariana Guerra;

Nº de queixas: 2

### Texto do Provedor

Entre os profissionais do design e do marketing o grafismo RTP é geralmente apreciado e elogiado. Os livros de estilo gráfico da televisão pública gozam de elevada cotação entre os profissionais das artes visuais, quer em Portugal quer no estrangeiro. A

identidade do grupo RTP e a dos seus diferentes canais é claramente distintiva e segue linhas de reconhecimento seguro e coerente.

Mas nem todos os telespetadores concordam com a poluição dos ecrãs televisivos que se tornou moda obrigatória nas últimas décadas. Há mesmo quem suspire de saudades por um ecrã limpo, ou, no mínimo, claramente focado numa só notícia, num só momento de programação. Apesar das explicações que ouvimos, existe, com toda a certeza, algum depuramento de ecrã a fazer. Assim como continua a ser importante resistir à tentação de exhibir na obra que se emite o anúncio de próximos programas.

A RTP executa uma política de promoção cruzada dos seus programas bastante bem estruturada. Através dela, por exemplo, o espetador do canal 1 pode ficar a saber o que vão emitir outros canais, incluindo os da rádio, e vice-versa. É uma prática já de alguns anos que marcou uma inovação importante e veio aumentar o leque de escolhas proposto a quem contacta com o serviço público de rádio e televisão. Prática que se elogia e agradece.

Eu sou o seu Provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

## **O CINEMA CADA VEZ MAIS ESCONDIDO**

*O cinema tem cada vez menor presença na RTP e uma presença progressivamente mais escondida. Mas a televisão pública continua a deter importantes responsabilidades no que diz respeito ao cinema.*

### Emitido

2019/03/16

Episódio nº 90

### Convidados

Luís Urbano (produtor); Pandora da Cunha Telles (produtora); Jorge Leitão Ramos (critico de cinema);

José Fragoso; António José Martins

Nº de queixas: 1

### Texto do Provedor

Os telespetadores queixam-se de que os filmes passam tarde e a más horas. Produtores e realizadores criticam a RTP pela pouca atenção dada ao cinema

português. Críticos e cinéfilos não vislumbram uma política coerente e bem fundamentada na programação de cinema dos vários canais da televisão pública.

O cinema – talvez a arte mais importante do século XX – tem cada vez menor presença na RTP e uma presença progressivamente mais escondida. Mas é ainda na RTP 2 que se podem visionar filmes realizados no âmbito de cinematografias minoritárias ou mais distantes dos gostos e das produções que alimentam a maioria das salas de cinema.

Muito provavelmente, a relação que conhecemos entre cinema e televisão não mais voltará a ser o que era. Também neste capítulo a decisão sobre o que ver saiu do controlo do diretor de programas para ficar na mão do telespetador. Graças às múltiplas plataformas de filmes a pedido, quem escolhe o filme que vou ver hoje à noite ou hoje tarde sou eu e não um qualquer diretor de canal.

Contudo, cabe à televisão pública desenhar estratégias que influenciem as escolhas que nesta matéria cada um faz. Quanto mais não seja através da divulgação de autores e de cinema de qualidade menos conhecidos. Para que as escolhas que cada um faz quanto aos filmes que quer ver não sejam baseadas apenas na força do marketing. De facto, ninguém sabe se gosta, ou não, do que lhe é desconhecido. É por isso que dar a ver outros mundos temáticos e outros universos de realização continua a ser um excelente propósito da programação de cinema na televisão pública.

Eu sou o seu Provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

## **A INFORMAÇÃO RTP E A COBERTURA DAS ELEIÇÕES EM 2019**

*Que informação vai a RTP oferecer nas três campanhas eleitorais deste ano? Fomos ouvir a diretora de Informação, Maria Flor Pedroso .*

Emitido

2019/03/23

Episódio nº 91

Convidados

Sérgio Denicoli (Universidade Minho); Maria Flor Pedroso.

### Texto do Provedor

Raramente recebo queixas relativas aos dois programas de debate sobre futebol que a RTP3 emite. As críticas que me enviam são pontuais e ainda menos frequentes aquelas que eu próprio faço. Poucas também são as queixas contra o facto da RTP transmitir jogos de futebol. Eu próprio lamentei que para ver as equipas portuguesas jogarem na Champions League os telespetadores tivessem de recorrer a canais pagos. Recebo, isso sim, numerosas críticas quanto ao excesso de notícias sobre futebol. Críticas que julgo fundamentadas e que uma análise descomplexada dos noticiários da manhã e de todos os noticiários da RTP3, em geral, só pode confirmar.

O tema é exatamente este: tratar o futebol com os mesmos critérios jornalísticos aplicáveis a qualquer outra área informativa. E o critério do número de pessoas interessadas em seguir um determinado assunto é apenas um dos critérios a ter em conta. O jornalismo não pode ser escravo de um único critério.

Como tenho referido, a RTP é, de longe, a estação de televisão portuguesa que maior atenção dá às modalidades ditas amadoras. Mas também não tenho dúvidas que com os mesmos meios poderia ainda dar-lhes maior visibilidade, caso não consumisse tantos dos seus recursos na atenção informativa a “não notícias” da área do futebol. Espero que a informação RTP possa evoluir neste sentido e que a análise dos noticiários da RTP3 no próximo outono já mostre outro tipo de prioridades.

**[...]**

O jornalismo nunca foi a única fonte de informação dos cidadãos. Os vizinhos, familiares, amigos e companheiros de trabalho sempre contribuíram para o conhecimento que cada um tem da realidade. Contudo, a informação sobre os acontecimentos com maior relevo e impacte foi, durante mais de dois séculos, propriedade quase exclusiva dos jornalistas. Nas últimas décadas a emergência das redes sociais veio alterar tudo. E muitos cidadãos passaram a dar mais crédito ao que

lhes chega pelos seus amigos das redes sociais do que ao que escrevem, dizem e mostram os jornalistas.

Se não quer ser enganado, se pretende ser informado de modo rigoroso e se deseja conhecer as coisas como elas são, vai ter que se dar ao trabalho de procurar a origem da informação que lhe chega, saber quem está a fazer circular uma versão oposta dos factos e a quem favorece uma e outra das versões. Dá trabalho, mas é capaz de ser o único modo de nas suas opções não ser manipulado por notícias falsas.

Eu sou o seu Provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

## **FIM DE UM PROGRAMA: E AGORA... NÓS?**

*O programa Agora Nós vai sair de cena. Telespetadores movimentam-se para que tal não aconteça, mas diretor de programas mantém a sua opção: dar lugar a novo programa...*

### **Emitido**

2019/03/30

Episódio nº 92

### **Convidados**

Ana Cândido (telespetadora); Olivia Pereira (telespetadora); Margarida Fernandes (telespetadora); Tânia Ribas de Oliveira; José Fragoso.

Nº de queixas: 4

### **Texto do Provedor**

As séries, os ciclos de documentário e de cinema quando são lançados já se sabe em que data terminam. Quando muito, conhecem novas temporadas e repetições. Mas sempre com uma data de fim pré-conhecida. Os programas ditos “de linha” não são assim. Só acabam quando sobre eles desaba um imprevisto, ou quando o diretor do canal decide pôr-lhes termo. Foi isto que aconteceu com o *Agora Nós*.

Usámos o fim deste programa como exemplo para abordar os problemas de comunicação típicos destas decisões. Quem vê o *Agora Nós* gosta do que nele vê. E não percebe qual a razão para acabarem com ele. Quem pretende substituí-lo não o quer demolir, mas também não pode mostrar o que aí vem. Tem, portanto, de estar

muito seguro de que o novo projeto foi pensado e desenhado de forma a convencer todos os que se sentiam bem com o anterior programa, neste caso o *Agora Nós*.

As mensagens recebidas pelo Provedor a propósito do fim deste programa continham duas perguntas principais. Uma delas pode resumir-se assim: o respeito pelo telespetador não impõe que se lhe diga com antecedência que determinado programa vai acabar? Outra era esta: estando os telespetadores a manifestarem-se favoráveis à manutenção do programa não deve o diretor do canal dar-lhes razão e desistir do novo projeto?

Por uma vez, o Provedor responde negativamente. De facto, não me parece razoável exigir que se anuncie sempre com grande antecedência o fim de um programa. Em cada caso a estratégia dessa comunicação será definida pelo diretor em concertação com apresentadores e produtores. Também não me parece que a opinião expressa por um grupo de telespetadores deva ser vinculativa das decisões da direção de programas. Deve ser tida em conta. Mas não deve sobrepor-se às opções da direção de programas,

Eu sou o seu Provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

## **EUROPA: UM DESAFIO PARA A RTP**

*A União Europeia prepara eleições parlamentares no mais grave e perigoso contexto desde o seu nascimento. Mas não é apenas ela que enfrenta desafios, a construção europeia é, ela própria, um desafio à criatividade e invenção da RTP para tratar de modo cativante a realidade e o futuro da Europa.*

### **Emitido**

2019/04/06

Episódio nº 93

### **Convidados**

Sofia Alves (representante Comissão Europeia em Portugal); Nuno Melo (eurodeputado); Marisa Matias (eurodeputada); Maria Flor Pedroso; Teresa Paixão

### **Texto do Provedor**

A União Europeia é muito maltratada nos discursos que se fazem ouvir no nosso espaço público. Com frequência é usada como argumento de bloqueio contra a

discussão de alternativas às decisões administrativas, ou às opções políticas do Governo em funções. Em nenhum outro país da União se utiliza tanto Bruxelas como impedimento para se poder pensar que seria possível fazer diferente, ou que o Estado devia proceder de outro modo e com outros objetivos.

Outro modo de maltratar a União é reduzi-la a um negócio no qual o importante é conseguir “sacar” o máximo de fundos e de vantagens financeiras. Deste ponto de vista, os Governos são ótimos ou péssimos consoante conseguem trazer mais dinheiro para o país. Ideia tão mesquinha e nefasta quanto a repetição de que Portugal nada conta nas decisões europeias sempre tomadas por um pequeno conjunto de grandes países.

Muito maltratada pelo discurso que ocupa o nosso espaço público, raramente a União Europeia é descrita como um projeto para além de regulamentos, fluxos financeiros e relações de poder. Mesmo os que denunciam excessos nestas três vertentes não apresentam alternativas à realidade que criticam.

A Europa como construção de um espaço de prosperidade para todos, de defesa da paz e dos direitos humanos, do primado da justiça, de defesa de relações internacionais favoráveis ao desenvolvimento e à sustentabilidade anda muito esquecida de quem sobre ela fala em público. Daí que o papel da televisão pública seja tão importante para dar a conhecer uma realidade maior e mais interessante do que a pequenez de muito do que se ouve sobre a União Europeia.

Eu sou o seu provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

## **CRÍTICAS À EUROVISÃO EM TELAVIVE**

*A realização do Eurofestival em Telavive está a motivar tentativas de boicote dos que se opõem à continuada política de agressão israelita. A polémica fez esquecer outra: a lançada pelos que não se revêm na canção portuguesa. Mas a Eurovisão é bem mais do que o festival.*

Emitido

2019/04/13

Episódio nº 94

### Convidados

Jorge Mongorrinha (investigador Eurovisão); António Costa Pinto (Professor Universitário ICS); António Calvário (cantor); Gonçalo Madail; José Lopes Araújo

### Texto do Provedor

A Eurovisão é uma organização vasta, presta muitos serviços à RTP, mas o que a torna realmente conhecida é o festival da Eurovisão. O espetáculo mais visto em todo o mundo é um palco apetecível para quem quer dar a conhecer a causa pela qual luta. A sua realização em Telavive é uma tentação para os que denunciam a continuada agressão do Estado israelita aos seus vizinhos.

Israel desafia há décadas o direito internacional anexando territórios e recusando reconhecer o direito dos palestinos a um Estado próprio. É igualmente vítima de ataques por parte de alguns dos seus vizinhos. O conflito prolonga-se há mais de meio século e parece não ter fim. Como se vê não faltam razões para que o Eurofestival seja invadido por protestos contra a política externa israelita.

Só que não foram os Estados que decidiram levar o Eurofestival a Telavive. Foram os jurados de vários países e o público europeu quem determinou a vitória da canção israelita. Argumento que não é tido em conta pelos opositores de Israel. O que não há dúvida é o facto de, entre nós, a polémica política já ter feito esquecer a controvérsia sobre a canção portuguesa.

Eu sou o seu provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

## **OS MEDIA MANDAM**

*Hoje temos mais consciência de que somos condicionados, usados e dependentes dos media. Mas a educação para o seu uso responsável e consciente é um processo sempre a precisar de reciclagem.*

### Emitido

2019/04/27

Episódio nº 95

### Convidados

Manuel Pinto (professor Universidade do Minho); Sérgio Denicolli (investigador Universidade do

Minho); Sara Pereira (professora Universidade do Minho); Pedro Braumann; Andrea Basílio; João Barreiros

#### Texto do Provedor

Com um telemóvel na mão pensamos dominar o mundo. Basta ter um para sermos finalmente livres de escolher o que ver e ouvir, falarmos com quem nos apetece, jogar o jogo da nossa predileção e obter a informação que nos faz falta. Tudo isto de modo mais rápido do que lendo jornais, sem depender de programadores de televisão e de forma muito mais colorida do que na rádio. Enfim: o mundo na minha mão!

Será? Será assim, ou será antes o reverso? Não se dará o caso de ser o pequeno computador multifunções que levo no bolso que me domina? Certo e sem contestação é o facto de metade da humanidade viver altamente dependente deste minúsculo concentrador de todo o tipo de media. Já foi o automóvel e a televisão, agora a grande dependência é a do telemóvel.

Na próxima sexta-feira começa a semana dos media. Em que também pode participar. Fique atento e procure, no sítio que indicámos, iniciativas que lhe interessem. Ou desenhe atividades inspiradas nas que outros vão concretizar. Lembre-se: é sempre melhor entender os media do que deixar que eles tomem conta de si.

Eu sou o seu provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

### **GUERRA DE AUDIÊNCIAS NA RTP?**

*A RTP não pode nem deve usar algumas das estratégias de que se socorrem outras estações para aumentarem a suas audiências. Do Serviço Público de Televisão espera-se outra estratégia, outra qualidade de programação orientada por critérios rigorosos e culturalmente relevantes.*

#### Emitido

2019/05/04

Episódio nº 96

#### Convidados

Maria do Carmo Diniz (responsável pelo Estudo Marcas de Confiança); Felisbela Lopes (Universidade do Minho); Marina Ramos; Cristina Viegas

### Texto do Provedor

Só há dois modos de legitimar o Serviço Público de Televisão, isto é, de mostrar aos cidadãos que vale a pena pagar para que ele exista. Ou através de uma televisão Pública de grandes audiências – se toda a gente, ou quase toda a gente, a vê, isso é razão suficiente para defendermos a sua existência. Ou porque, aceitando que não seja o rei das audiências, reconhecemos no Serviço Público uma oferta diferente, uma programação distinta, melhor e mais interessante daquela que é proposta pelos outros canais. Claro que o melhor dos mundos é casar estas duas facetas: grandes audiências e completa diferenciação em relação aos demais.

Tal como se apresenta a paisagem televisiva no mundo que culturalmente está mais próximo de nós, não se vislumbram grandes hipóteses do Serviço Público de Televisão se afirmar como líder de audiências. Estão-lhe obviamente vedadas algumas estratégias de que se socorrem outras estações. O bom gosto, o bom senso, o respeito pela dignidade humana e os critérios que devem presidir à informação e ao entretenimento televisivo são linhas vermelhas que a RTP não pode pisar, quanto mais transpor.

A qualidade, a diferença, a inovação, e a programação pensada com intencionalidade e objetivos criteriosos e culturalmente relevantes é o que se pode exigir da RTP. Sem impedir que esta esteja sempre atenta às audiências que consegue cativar. Mas sem abdicar do perfil de verdadeiro serviço público para as conquistar a qualquer preço.

Eu sou o seu Provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

## **PROGRAMAS NO ESTRANGEIRO E CORRESPONDENTES EM CASA**

*Alguns telespetadores criticam o dinheiro que se gasta em programas realizados no estrangeiro. Entretanto, a rede de correspondentes residentes nas principais capitais do mundo é cada vez mais residual.*

### Emitido

2019/05/11

Episódio nº 97

### Convidados

Ana Pitas; Gertrudes Marçal; Tiago Góis Ferreira; José Fragoso; Mário Carneiro; Carla Adão; José António Teixeira

### Texto do Provedor

A RTP não se pode resumir a uma estação paroquial que apenas mostra o adro da igreja e os lugares mais conhecidos da freguesia. É sua obrigação dar a conhecer o mundo e as realidades que nele se cruzam com o interesse do país e o dos portugueses. Não pode ficar pelo jardim, tem de estar atenta ao que se passa para além dele. Nisso não fará mais do que aquilo que há séculos andam fazendo os portugueses que agora encontramos radicados em todos os cantos do planeta.

A inveja é a última palavra dos Lusíadas. E é a primeira que vem à cabeça quando se leem algumas críticas aos programas da RTP realizados no estrangeiro. Mas há também quem discuta se esta deve ser uma prioridade da televisão pública quando – dizem – ela tão pouco mostra do país. Não creio que as duas opções sejam necessariamente antagónicas, até porque os recursos consumidos nos programas filmados em país estrangeiros não representam montantes muito elevados. Mais significativos são os custos com a rede de correspondentes permanentes da RTP. Quanto a esta, se existe algo de criticável é o facto de ela ser tão exígua que nem sequer cobre capitais tão importantes como, por exemplo, Londres.

Eu sou o seu provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

## **A CIÊNCIA NÃO CONVENCE?**

*A RTP dá voz e palco a pessoas que se apresentam como conhecedoras de práticas que melhoram a saúde, o bem-estar e o equilíbrio de quem as seguir. Mas não o fazem no âmbito científico comprovado ou comprovável. E muitos são os que condenam tais procedimentos da RTP*

### Emitido

2019/05/18

Episódio nº 98

### Convidados

Raquel Feliciano (telespetadora); Carlos Fiolhais (Universidade Coimbra); Catarina Viegas Dias (médica UCSP Olivais); Francisco Esteves (Universidade Mid Sweden); Gustavo Cardoso (ISCTE); Mónica Brito Vieira (Universidade York); Diana Barbosa (comunidade céptica portuguesa)

### Texto do Provedor

Um estudo dito científico vem provar que o azeite é ótimo para a saúde. Poucos anos depois, outro estudo, apresentando-se como igualmente científico, afirma

exatamente o contrário: o azeite mata que se farta! Em que ficamos? Com a certeza absoluta de que nenhum dos estudos era rigorosamente científico. Mas, pelo meio, a nossa confiança na ciência ficou debilitada... E os que gostam de azeite preferem acreditar nos resultados do primeiro estudo. Os outros preferem o último. O debate político também recorre com frequência a dados científicos, com igual desfecho: os mesmos dados, objeto de interpretações ligeiramente diferentes, fundamentam opções não apenas diferentes como frequentemente opostas.

Por outro lado, é evidente que algumas das realidades mais importantes da vida não carecem de explicações. Perante elas o que é decisivo é encontrar um significado, um sentido. Não um porquê, mas um para quê. Isto é, para algumas das perguntas fundamentais que nos fazemos ao longo da vida temos a certeza de que não será a ciência que nos vai dar respostas. Mas tal convicção só nos pode conduzir a ter bem claras as fronteiras daquilo que compete à ciência esclarecer e o que compete à cultura valorizar.

As posições que este Voz do Cidadão pôs em confronto, retratam boa parte dos discursos que preenchem o nosso espaço público. À RTP não compete validá-los por igual, mas não pode fazer de conta que alguns deles não existem apenas por não serem cientificamente válidos. O que tem de garantir em todos e qualquer caso é a separação entre o que é possível provar através de metodologias científicas testadas e aquilo que não o é. Sem oferecer essa clara distinção arrisca-se a contribuir para o relativismo cultural anticientífico.

Eu sou o seu provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

## **NOVOS PROGRAMAS, NOVAS QUEIXAS, ALGUNS ELOGIOS**

*No Bom Dia Portugal fala-se de tabaco e não era suposto. La Banda tem canções em inglês e nem todos acham bem. O Dia Mundial do Teatro não deu direito à emissão de nenhuma peça. E a série Dois Minutos para Mudar a Vida só recebe elogios. Já a emissão de extratos do vídeo do massacre na Nova Zelândia levantou dúvidas a mais de um telespetador.*

Emitido

2019/05/25

Episódio nº 99

### Convidados

Maria Roçadas (telespetadora); Fernando Silva (telespetador); João Clemente (telespetador); Nuno Vaz; António José Teixeira

### Texto do Provedor

Tem razão a telespetadora que se queixa da publicidade que o *Bom Dia Portugal* faz ao tabaco. Ao longo de quatro minutos, a RTP emite repetidas imagens de homens e mulheres a fumarem, de bancas de venda de tabaco e de marcas de cigarros. Estando a publicidade ao tabaco vedada por lei, a RTP deve ter consciência de que ao incluir tais imagens num espaço noticioso está a dar a ver aquilo que não pode mostrar nos seus espaços comerciais.

Ao não dar voz aos relatores do anterior estudo agora contraditado pela Tabaqueira, a RTP não só não esclareceu a questão como proporcionou ao consumo de tabaco uma exposição que este não consegue via publicidade. É preciso garantir que tal não se venha a repetir. E é necessário tratar estes temas tendo sempre presente o interesse da saúde pública e as imposições legais existentes.

(---)

A RTP não exibiu imagens do massacre. Exibiu durante um curto período de tempo imagens do vídeo feito pelo assassino. Não pode, neste caso, ser acusada de ter tido um comportamento oportunista ou sensacionalista, ou de ter faltado às regras que o bom jornalismo impõe. Contudo, vale a pena refletir um pouco mais nos detalhes do caso.

Durante décadas o terrorismo dependia dos meios de comunicação tradicionais para se dar a conhecer. Sem rádios, jornais e televisões os seus atos e as suas mensagens não chegavam ao público. A sua comunicação com o grande público era mediada pelos jornalistas.

O assassino da Nova Zelândia colocou o seu filme em direto nas redes sociais. Sem qualquer mediação. Ninguém decidiu se seria, ou não, aceitável do ponto de vista ético pô-lo no ar. Ninguém decidiu como e quando publicá-lo. Só os gestores proprietários

das redes sociais podiam impedir a sua divulgação. Ou seja, publicitar ou silenciar atos e mensagens terroristas já não está só e exclusivamente nas mãos dos jornalistas. Mas sempre precisaremos que estes evitem difundir o que os terroristas pretendem.

Eu sou o seu provedor. Não se esqueça: pode contar comigo.

## **POLÍTICA E ELEIÇÕES NOS TELEJORNALIS**

*As coberturas das campanhas eleitorais realizadas pela RTP são sempre alvo de críticas por parte de vários telespetadores. Também nestas eleições europeias assim aconteceu. O Voz do Cidadão analisou em detalhe o que foi feito nos telejornais emitidos durante a campanha e concluiu que a televisão pública tinha feito uma cobertura dentro dos princípios da legalidade e com atenção à diversidade das formações políticas candidatas a um lugar em Estrasburgo.*

### Emitido

2019/06/01

Episódio nº 100

### Convidados

António Costa Pinto (professor ICS); Pedro Magalhães (professor ICS); João Pereira Coutinho (professor UCP)

### Texto do Provedor

A análise dos telejornais durante a recente campanha eleitoral mostra duas coisas. Por um lado, a RTP cumpriu com a obrigação de tratar de forma equilibrada todas as candidaturas de partidos que em 2014 tinham conseguido eleger deputados europeus. Por outro lado, tratou todas as outras candidaturas como se fossem de um outro campeonato: concedeu-lhe um quinto, um décimo, ou ainda menos, do tempo que gastou com cada um dos ditos grandes partidos.

Tudo isto é legal. É verdade que, a RTP organizou – fora do Telejornal – debates com todos as formações políticas concorrentes e emitiu no seu principal jornal reportagens sobre todas as candidaturas. Fica, porém, confirmado que os media, salvo raras exceções, só reconhecem os protagonistas consagrados pelo eleitorado. O que, em tempos de fragmentação do espectro político, torna as redes sociais fortemente apelativas para quem ainda não faz parte do clube.

Este é o ano de todas as eleições e nos próximos quatro meses teremos duas novas campanhas eleitorais. A RTP tem de continuar a marcar a diferença. Eu sou o seu Provedor, não se esqueça, pode contar comigo.

## **ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS E METEOROLOGIA**

*As alterações climáticas e a emergência climática exigem uma informação cada vez mais rigorosa e completa. Mas a RTP tem dado neste campo passos demasiado tímidos. Os telespetadores querem mais e melhor. E o Provedor dá-lhes razão.*

### Emitido

2019/06/08

Episódio nº 101

### Convidados

Rui Lino (telespetador); Maria João Frada (IPMA); João Maia e Silva (Dermatologista); António José Teixeira; Teresa Paixão.

### Texto do Provedor

Não para de aumentar o número de pessoas interessadas pelas questões do clima, ou, simplesmente, pela previsão do tempo que fará amanhã e nos próximos dias. A RTP vem melhorando a apresentação meteorológica que divulga, mas a sua oferta neste campo é ainda muito incompleta, insuficiente e pouco presente ao longo das 24 horas do dia. Não se percebe porquê...

A previsão do tempo em qualquer lugar do mundo está acessível através dos telemóveis de última geração, ou da internet. Contudo, em vários países com igual ou maior índice de uso do telemóvel e da internet do que Portugal, existem programas televisivos de grande qualidade e grande audiência dedicados ao clima e à antevisão da sua evolução próxima. Não é essa a aposta da televisão pública. E é pena. Perde a RTP e perdem os seus telespetadores.

Eu sou o seu provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

## TODOS OS PROGRAMAS NO HORÁRIO NOBRE

*Cada telespetador quer ver o seu programa preferido emitido no chamado horário nobre. Tal não é possível, mas será que a RTP1 não podia fazer diferente? Fomos ver como são os horários nobre de diversas estações públicas por essa Europa fora.*

### Emitido

2019/06/15

Episódio nº 102

### Convidados

João Gonçalves (telespetador); Professora Catarina Duff Burnay; José Fragoso.

### Texto do Provedor

Já imaginou o que aconteceria se lhe tirassem o telejornal das 20h00 e o colocassem, por exemplo, às 21h00? Ninguém está a pensar nisso, mas podemos imaginar o alarido que tal alteração provocaria. O mesmo aconteceria se SIC e TVI deixassem de oferecer telenovelas entre as 22 e até bem depois da meia-noite. O horário nobre ao longo dos dias úteis da semana é tão decisivo para os canais de televisão que ninguém corre o risco de ir contra os hábitos do público.

De facto, nas últimas décadas apenas a RTP1 tem ousado mexer nos géneros televisivos emitidos em horário nobre. Eliminou a presença do género telenovela. Colocou um concurso de cultura geral a seguir ao bloco informativo e fixou o tempo máximo de duração do Telejornal em 60 minutos. Introduziu as séries nacionais e arriscou, por vezes, programar documentários pouco depois das 21h00. Mantém às segundas-feiras um programa de debate sobre os temas mais variados, embora nunca tenha arriscado criar e manter um programa de matriz especificamente cultural neste horário. Muitas mudanças, apesar de tudo.

O consumo de televisão nas noites de sábado e domingo tem várias especificidades e os diretores de canal defendem-se procurando oferecer conteúdos de maior investimento, mais glamorosos e atraentes. Aos fins-de-semana tudo muda. O que não muda é o facto de apenas programas desenhados para atrair o grande público caberem no horário nobre. Esta é a regra. E é uma das razões para que, por exemplo, não se veja ficção estrangeira neste horário.

Mais uma vez: a RTP1 é a única que de vez em quando se atreve a apresentar filmes e séries estrangeiras depois do telejornal e antes da meia-noite. Os canais privados não o fazem porque sabem que a legendagem afasta de imediato parte do público que não as lê com facilidade. É verdade: nem tudo é apropriado para ser emitido em horário nobre.

Eu sou o seu provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

## **A RTP ÀS VOLTAS COM A VOLTA**

*A RTP pedala com a Volta a Portugal em Bicicleta desde 1957. Seja pela qualidade da transmissão da prova, ou pelos conteúdos do programa de entretenimento que a acompanha, muitos são os telespetadores que apontam o dedo a estas emissões. E sonham com uma cobertura como a que é feita do “Tour”.*

### Emitido

2019/06/22

Episódio nº 103

### Convidados

Mário Silva (telespetador); Fernando Fernandes (telespetador); Francisco Rodrigues (telespetador); Jorge Humberto (Operador de câmara helicóptero); José Fragoso; Hugo Gilberto;

### Texto do Provedor

A Volta a Portugal em Bicicleta ganha, aos olhos críticos dos telespetadores, novas exigências. É um grande espetáculo televisivo e, por isso mesmo, tem responsabilidades ambientais acrescidas. A passagem da caravana não pode deixar atrás de si um rasto de plásticos e outros dejetos poluentes. Pelo contrário, tem de contribuir para a educação ambiental dos atletas e das populações.

Mas aquilo de que a maioria dos telespetadores tem realmente pena é que a Volta portuguesa não se pareça com o Tour de France. Todos nós gostaríamos de ver o pelotão e os fugitivos filmados em Portugal com a mesma prodigiosa panóplia de meios empregues além Pireneus. Como ouvimos os responsáveis da RTP dizer, a aposta da televisão pública é muito significativa em termos de meios. Mas não chega

aos calcanhares do investimento feito para cobrir o Tour de France que é um dos acontecimentos desportivos mais vistos do planeta.

Este verão, haverá muito ciclismo na RTP. As transmissões começaram já na RTP2 e vão continuar na RTP1 e na RTP3. É pena que o ciclismo esteja distribuído por tantos canais, o que, mais uma vez, não favorece a identidade de cada um deles. Veremos se o entretenimento associado à Volta será mais interessante e mais cuidado do que tem sido nos últimos anos. Já que o telespetador não pode esperar uma cobertura ao nível daquilo que realizam os franceses, ao menos que possa deliciar-se com entretenimento de qualidade enquanto os ciclistas rolam.

Eu sou o seu provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

## **TERRITÓRIOS SEM JORNALISTAS**

*A rede de correspondentes locais da RTP é francamente má e muito deficiente. Os territórios mais abandonados são também os que se tornam mais invisíveis devido à ausência de jornalistas neles fixados que mostrem a realidade local.*

### Emitido

2019/06/29

Episódio nº 104

### Convidados

Rute Marreiros (Professora Agrupamento de Escolas Tomás Cabreira); Rosa Veloso (correspondente RTP Faro); Duarte Baltazar (correspondente RTP Faro); Helena Figueiras (correspondente RTP Faro); Justino Engana (Diretor de Informação Rádio Voz da Planície); Filipe Pombeiro (Presidente da Associação Empresarial do Baixo Alentejo e Litoral); Claudino Marques (Diretor-geral da Associação de Agricultores do Sul); José António Falcão (Diretor do Terras Sem Sombra); Maria Flor Pedroso;

### Texto do Provedor

Sem correspondentes imersos na vida local, a RTP fica incapaz de contribuir para o reforço da identidade e da coesão nacionais. Só quem conhece as pessoas, os lugares, as instituições e as histórias locais pode comunicar o mais significativo da vida de uma comunidade. Na ausência de correspondentes locais, a informação – e também o entretenimento – correm o risco de tratar cada localidade como mero cenário circunstancial do acontecimento que relatam.

A situação da televisão pública no que diz respeito a correspondentes locais é francamente má e muito deficiente. Como tudo, não é questão que se resolva apenas com dinheiro, ou seja, com a colocação de mais jornalistas no mapa de Portugal. É preciso também criar nas chefias da RTP hábitos e prioridades de trabalho e de programação que favoreçam a divulgação das peças informativas, e outras, realizadas fora dos grandes centros urbanos.

Mas, não cabe qualquer dúvida: uma rede de correspondentes locais com tantos buracos como a que atualmente tem a da RTP, não permite que a televisão pública cumpra aspetos essenciais da sua missão, nomeadamente dar visibilidade ao que de mais significativo acontece e é próprio dos seus diversos territórios.

Eu sou o seu Provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

## **A RTP NÃO SÃO SÓ ECRÃS**

O universo RTP vai muito além do que se vê na televisão. A RTP está envolvida em muitas iniciativas em parceria com organizações ligadas à educação, à saúde e à solidariedade. E desenvolve muitos serviços destinados aos mais diversos públicos.

### Emitido

2019/07/06

Episódio nº 105

### Convidados

Marina Ramos; Nádía Gromicho; Pedro Figueiredo; Pedro Braumann

### Texto do Provedor

Para além da programação visível nos seus diversos canais, os telespetadores gostavam de ver a sua RTP participar em campanhas de defesa dos direitos humanos, ou em defesa da sustentabilidade do planeta, apoiar esta ou aquela iniciativa, envolver-se em atividades de educação e estímulo dos cidadãos para certo tipo de comportamentos.

Nas suas mensagens ao Provedor, os telespetadores sugerem que a televisão pública, enquanto organização de grandes dimensões, deveria assumir de forma mais evidente

a sua responsabilidade social contribuindo para o aumento do bem-estar e da qualidade de vida das comunidades em que opera e da sociedade em geral. E mobilizar os seus funcionários para ações de solidariedade de vários tipos.

Já por diversas vezes o Voz do Cidadão lhe mostrou aspetos da realidade RTP que respondem em parte àquelas sugestões. Mostrámos-lhe o que pode esperar, entre outros, da RTP/Arquivos, do Rádio Zig-Zag e da RTP Ensina. Mas não esgotámos tudo quanto pode encontrar no universo da televisão pública. E há muito para ver para lá daquilo que se pode ver nos ecrãs.

## **A PUBLICIDADE DO NOSSO DESCONTENTAMENTO**

*A presença excessiva da publicidade incomoda os telespetadores. Os inúmeros anúncios a mais na RTP Play, apelos constantes às chamadas de valor acrescentado para ganhar prémios e suplementos alimentares publicitados pelos próprios apresentadores dos programas da manhã e da tarde são exemplos do que mais irrita o público da RTP.*

### Emitido

2019/07/13

Episódio nº 106

### Convidados

Lúis Fernandes (telespetador); Gonçalo Reis

### Texto do Provedor

A RTP não comete ilegalidades na forma como vende e divulga a publicidade e outras promoções comerciais. Nem outra coisa se poderia esperar. Pode-se esperar, e os telespetadores exigem-no, que a televisão pública abandone de vez práticas agressivas de promoção de produtos e marcas fora dos tradicionais espaços dedicados à publicidade.

Três áreas concentram as queixas: anúncios em excesso quando se procura visionar algo através da RTP/Play; insistência para que se façam chamadas de valor acrescentado na mira de ganhar um prémio; promoções comerciais no meio de programas de entretenimento e envolvendo os próprios apresentadores desses

programas. Não tenho dúvida de que a televisão pública prestaria melhor serviço se eliminasse estas três vertentes publicitárias.

Admito que na RTP/Play algum anúncio de curta duração possa permanecer, pois será talvez importante que a RTP adquira experiência de venda de publicidade nos novos media. Mas retirar tudo o resto iria, de certeza, melhorar a relação com o público. Por essa razão já sugeri que a perda de receitas daí resultante possa ser compensada com um pequeníssimo aumento da Contribuição Áudio Visual.

Eu sou o seu provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

## **RTP AÇORES MUITO ABAIXO DAS EXPECTATIVAS**

*Os investimentos técnicos realizados não foram concluídos e o equipamento instalado não pode ser utilizado em toda a sua capacidade. E escasseiam jornalistas, estando várias ilhas sem quem reporte o que nelas se passa.*

Emitido

2019/07/20

Episódio nº 107

Convidados

Susana Soares (Ex-Correspondente RTP Açores); Renato Moura (Ex-deputado regional); Rui Goulart; José Amaral; Mário João Silva; Lorina Amaral.

### **Texto do Provedor**

A operação da RTP/Açores está hoje estrangulada pela falta de recursos humanos e pela incapacidade de utilizar bem os meios de que foi recentemente dotada. Os avultados investimentos feitos no domínio dos estúdios de pouco servem quando não existem nem câmaras nem carro de exteriores em condições, quando, por falta de formação e de disponibilidade, não se consegue utilizar nem a décima parte das capacidades dos novos equipamentos.

A situação é semelhante à caricatura de quem compra um carro de grande luxo, mas não tem gasolina para sair com ele à rua. Pior ainda, em toda a região, a televisão não dispõe de um telefone-satélite que permita garantir comunicações em caso de algum desastre que afete as vias normalmente usadas.

Por outro lado, a falta de jornalistas colocados nas diferentes ilhas impede a RTP/Açores de assegurar uma cobertura permanente da realidade local. E

impossibilita-a de cumprir a sua missão: ser um elo de ligação entre todas as comunidades do arquipélago e contribuir de modo decisivo para o reforço da coesão açoriana.

É verdade que são poucas as mensagens sobre a RTP/Açores que o Provedor recebe. Mas talvez esse seja o pior dos sinais, indicando porventura que até já os próprios açorianos desistiram de exigir à sua RTP que seja uma âncora da região, um meio de reforçar a identidade e a coesão açorianas, levando a realidade do arquipélago a todos os portugueses.

Mas a televisão pública não pode prolongar este estado de coisas: tem de concluir o plano de investimentos na região e colocar jornalistas no mapa de forma a cobrir a realidade de cada uma das ilhas. Ambas as decisões são igualmente urgentes!

Eu sou o seu provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

## **VIRAM E NÃO GOSTARAM**

*Do desporto à tourada, passando pelos programas de entretenimento, os telespetadores atentos fazem chegar as suas queixas e dúvidas ao Provedor. Porque se esqueceu a RTP dos jogos europeus de Minsk? Porque não acabam as transmissões de touradas? Porque se ataca tanto o SNS? Os telespetadores viram, não gostaram e queixam-se ao seu provedor.*

### Emitido

2019/07/27

Episódio nº 108

### Convidados

Mário Santos (telespetador); João Parra (telespetador); Cátia Pereira (telespetadora); Miguel Chagas (telespetador);

### Texto do Provedor

Já por mais de uma vez tomei posição, criticando a RTP por falta de cobertura de eventos desportivos não futebolísticos. Repetidamente tenho criticado o excesso de “notícias” sobre futebol. Neste caso, porém, não acompanho totalmente as críticas feitas à não cobertura dos Jogos Europeus por parte da RTP.

Vamos a factos: os Jogos Europeus são uma competição de segunda ordem em que não participam países com as melhores marcas em algumas disciplinas ; apesar de a RTP ter manifestado o seu interesse, a Eurovisão não propiciou a cobertura dos Jogos; não podendo adquirir todos os direitos de transmissão de todos os eventos, a RTP decidiu não comprar estes Jogos, tendo eles sido adquiridos pela SportTV; tal facto impossibilitava a entrada da equipa de reportagem de televisão da RTP no recinto dos

jogos; finalmente: seguindo os outros governos europeus, o governo português não conferiu a estes Jogos o reconhecimento de evento de interesse generalizado.

Parece-me, assim, muito excessiva a crítica feita à RTP por responsáveis políticos e outros. Considero, no entanto, que, apesar dos factos referidos, caberia à RTP, tendo em conta a dimensão da delegação portuguesa a estes Jogos, tudo fazer para recolher a partir de Minsk a reação e os comentários dos atletas envolvidos.

(...)

Mostrar a realidade não é idêntico a estar de acordo com ela. A maioria das queixas que recebi criticava a reportagem por não referir o que corre bem no Serviço Nacional de Saúde. Mas obviamente: o que corre bem neste não é razão para o crescimento do setor privado da saúde. E era este o centro e a razão de ser do trabalho exibido no Linha da Frente.

A reportagem mostrou muitos dos avanços e das qualidades da oferta dos serviços privados de saúde. Devia, por isso, ter também referido os seus defeitos mais conhecidos: decisões médicas ditadas por pressão de questões financeiras, tratamento de doentes apenas até ao limite reembolsável pelos seguros de saúde ou pelos acordos firmados, ou ainda o reenvio para o SNS de casos mais pesados como alguns da área da oncologia e outros.

Mas criticar o silêncio sobre estas questões não invalida a qualidade e a justeza do trabalho apresentado.

## **RTP: QUE OFERTA EDUCATIVA?**

*Hoje as crianças não aprendem apenas na família, diante do ecrã de televisão, ou na escola. Muito daquilo que as vai formando, espicaçando a sua curiosidade e alimentando o seu conhecimento encontram-no em outros ecrãs, fora do âmbito daqueles três grandes pilares educativos. E a oferta RTP acompanha esse movimento.*

### Emitido

2019/09/07

Episódio nº 109

### Convidados

Maria Emília Brederode Santos (Presidente Conselho Nacional Educação); Zélia Condeça (Prof. Ensino Secundário); Lucas Monteiro (aluno); Rachel Rodrigues (aluna); Luís Cunha (aluno); Beatriz Ferreira (aluna); Brunelly Pereira (aluna); Gabriel Varela (aluno); João Barreiros; Andrea Basílio

#### Texto do Provedor

A responsabilidade da RTP no que diz respeito à educação dos mais novos não se confina à programação que lhes é especialmente dedicada, ou à organização e criação de conteúdos educativos para apoio de professores e alunos.

Os estudos de audiência mostram que os programas mais vistos pelas crianças com menos de 14 anos são aqueles que elas veem com o resto da família: telejornal, telenovelas, concursos, futebol... Bastaria esta constatação para se exigir do Serviço Público de Televisão um cuidado permanente com o carácter formativo de toda a sua programação.

Contudo, hoje, as crianças não aprendem apenas na família, diante do ecrã de televisão, ou na escola. Muito daquilo que as vai formando, espicaçando a sua curiosidade e alimentando o seu conhecimento encontram-no em outros ecrãs, fora do âmbito daqueles três grandes pilares educativos.

É por isso que a RTP vem multiplicando a oferta de acesso gratuito a materiais de vídeo e som que possam ser vistos e ouvidos em diversos suportes. Sempre com o objetivo de facilitar aprendizagens e favorecer o gosto pelo saber e pela autonomia na procura de conhecimento.

Na semana de regresso às aulas, o Voz do Cidadão centrou-se sobretudo nas novidades prometidas para este ano letivo na programação infantil dos canais RTP e na oferta da RTP Ensina. Mas para os mais novos a televisão pública dispõe de muitas outras ofertas, como, por exemplo, a rádio Zig Zag, a aplicação Zig Zag play, os livros Zig Zag e o museu da RTP, para só falar de alguns ...

Eu sou o seu provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

## **RTP: INFORMAÇÃO ÚTIL?**

*Muitos telespetadores olham para a sua televisão como meio de obterem informação imediatamente útil. E querem mais e melhor. Têm razão.*

### **Emitido**

2019/09/14

Episódio nº 110

### **Convidados**

Ana Belmarço (telespetadora); Paulo Saraiva (telespetador); David Guimarães (telespetador); Rui Garcia (telespetador); Helena Pereira (telespetadora)

### **Texto do Provedor**

Muitos telespetadores olham para a sua televisão não apenas como meio para conhecerem melhor o mundo em que vivem e ficarem por dentro da atualidade, mas valorizam tudo quanto lhes é oferecido em termos de informação imediatamente útil. E querem mais e melhor.

Gostam da informação sobre saúde e alimentação que a RTP lhes dá, mas querem também ver um programa dedicado aos seus direitos como consumidor saudável, esperto e amigo do ambiente. Apreciam tudo quanto a RTP já faz para promover comportamentos que previnam doenças, incêndios, desastres e calamidades futuras, mas gostariam também de ver programas em favor da educação rodoviária, da educação ambiental e outras.

Campanhas e programas inteligentemente bem desenhados, contendo informação útil podem ter um enorme impacto. Algumas delas nunca se apagam da nossa memória. “Há mar e mar, há ir e voltar” – é, neste capítulo, absolutamente emblemático. De certeza que contribuiu para incentivar mudanças de hábitos no sentido do reforço de práticas mais saudáveis, ou seja, mais amigas de cada um e de todos.

A informação útil que a RTP pode emitir de modo mais intenso e mais frequente não depende apenas do trabalho de publicitários, poetas e criadores geniais. Depende também de jornalistas que reconheçam a importância desta informação e se

disponham a recolhê-la e trabalhá-la. Ou seja, que lhe deem o mesmo valor que os telespetadores lhe dão.

Eu sou o seu provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

## **PROGRAMAS EM ESTÚDIO: COMO SE FAZEM?**

*Há telespetadores bastante argutos no modo como olham para a forma daquilo que a RTP lhes mostra. Outros manifestam curiosidade sobre como se montam os programas que mais apreciam. Este Voz do Cidadão procura mostrar como é.*

### Emitido

2019/09/21

Episódio nº 111

### Convidados

Pedro Vieira (apresentador); Manuel Tomaz (realizador); Raquel Varela (historiadora); Sónia Diogo (produtora)

### Texto do Provedor

As mensagens que recebo sobre a realização, os cenários e a iluminação dos programas são em número muito inferior às que têm por tema o conteúdo do que neles é dito e mostrado. Contudo, há telespetadores bastante argutos no modo como olham para a forma daquilo que a RTP lhes mostra. Outros manifestam curiosidade sobre como se montam os programas que mais apreciam.

Hoje contamos com a colaboração de todos os intervenientes do programa “O Último Apaga a Luz” – a quem agradecemos a disponibilidade – para lhe dar uma ideia de como se organiza e concretiza um programa realizado num estúdio de televisão sobre a atualidade e com convidados fixos.

Demos-lhe uma pálida ideia da quantidade e complexidade das operações que é preciso sincronizar para que tudo decorra em boa ordem e dando-lhe a si a impressão de que nada mais existe além do apresentador e dos seus quatro convidados. Esse é o objetivo: tornar tudo e todos invisíveis para que o telespetador apenas se relacione com os protagonistas, ignorando tudo o mais.

Em próximo programa viajaremos até ao exterior para lhe mostrar como é mais complexo montar um programa com muitos intervenientes e que vai para o ar em direto a partir de um local diferente de um estúdio de televisão.

Eu sou o seu provedor. Não se esqueça, pode contar comigo

## **VIAJAR SEM SAIR DO SOFÁ**

*Fazer com que possa viajar com a sua televisão sem sair de casa é o grande desígnio dos programas realizados no exterior. Em grande parte, essa é a sua razão de existir.*

### Emitido

2019/09/28

Episódio nº 112

### Convidados

Patrícia Santos; Ângela Pereira; Nuno Vaz; Tânia Ribas de Oliveira; José Pedro Vasconcelos

### Texto do Provedor

Fazer com que possa viajar com a sua televisão sem sair de casa é o grande desígnio dos programas realizados no exterior. Em grande parte, essa é a sua razão de existir. Sobretudo quando não se trata de peças e reportagens informativas, mas de programas extensos de entretenimento, emitidos, ou gravados, a partir de um determinado local.

Para lhe mostrar aspetos que raramente pode ver, o Voz do Cidadão foi ter com a produção do “Sete Maravilhas Doces de Portugal” a Setúbal. Agradecemos o modo como fomos recebidos e a disponibilidade de todos para colaborarem com o nosso programa. Agradecemos também terem-nos ajudado a responder às questões que os telespetadores nos fazem chegar sobre as escolhas, os procedimentos e toda a organização que suporta a emissão de um programa no exterior.

Uma das funções mais relevantes do Provedor é permitir ao telespetador a compreensão dos processos que a televisão esconde, mas sem os quais nada chegaria ao seu ecrã. Conhecendo melhor os condicionalismos e as limitações a que a produção televisiva está sujeita, pode o telespetador exercer o seu espírito crítico de modo mais

informado. E pode também ser mais exigente quanto à qualidade daquilo que lhe é dado a ver.

Eu sou o seu provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

## **MAU PORTUGUÊS: UMA PRAGA SEM FIM À VISTA**

*A RTP tem grande poder de influenciar o modo correto ou incorreto como os portugueses escrevem. Ler nos ecrãs da RTP palavras mal grafadas é um enorme contributo para a propagação do erro.*

### Emitido

2019/10/05

Episódio nº 113

### Convidados

Sandra Duarte Tavares

### Texto do Provedor

O mau uso da língua portuguesa nos diversos canais da RTP tem-se constituído como uma praga difícil de debelar. É, talvez, o assunto mais repetidamente presente nestes programas. Tentámos neste Voz do Cidadão não nos deixarmos levar pela irritação com que alguns telespetadores mais sensíveis se nos dirigem a este propósito. Reconhecemos, contudo, que a falta de progressos notórios neste campo é, de facto, exasperante.

Os erros mais frequentes são os relativos à grafia. Mas não por causa do Acordo Ortográfico de 1990. Mesmo as palavras que não sofreram qualquer alteração com a entrada em vigor do Acordo são maltratadas no modo como aparecem escritas em rodapés, títulos, mapas, outras indicações e até em anúncios à própria programação.

É certo que erros também os há, e não são poucos, na construção oral das frases, na pronúncia das palavras, etc... Mas, como já tivemos ocasião de sublinhar, a memória visual de palavras mal grafadas pode deixar no público dúvidas que se alimentam por si mesmas. A RTP tem grande poder de influenciar o modo correto ou incorreto como os portugueses escrevem. Ler nos ecrãs da RTP palavras mal grafadas é um enorme contributo para a propagação do erro.

As situações e as pessoas que fomos buscar para ilustrar o mau uso da língua portuguesa não são as que mais culpas têm no cartório. O que quisemos foi dar exemplos de alguns erros recorrentes. Estes e outros deviam ser objeto de sessões frequentes envolvendo jornalistas, apresentadores e outros trabalhadores da RTP no sentido de se erradicarem os mais clamorosos e mais repisados.

## **A RTP PORTOU-SE BEM NA CAMPANHA DAS LEGISLATIVAS?**

*Utilizando a liberdade que a lei lhe confere, a RTP deu maior relevo à cobertura da atividade dos partidos com maior número de deputados eleitos e concedeu menor atenção aos partidos extraparlamentares. Em próximas eleições o figurino terá de ser diferente, pois a realidade parlamentar mudou neste outubro de 2019.*

### Emitido

2019/10/12

Episódio nº 114

### Convidados

Pedro Adão e Silva (Sociólogo, Professor do ISCTE); Conceição Pequito (Politóloga); José Vítor Soreto de Barros (Presidente da Comissão Nacional de eleições); Maria Flor Pedroso.

### Texto do Provedor

A maioria dos eleitores decide em que partido vai votar muito antes do início da campanha eleitoral. Os politólogos e analistas dividem-se sobre quantos serão efetivamente os que definem a sua escolha partidária durante as duas semanas que antecedem as eleições. Para uns serão quase um terço, para outros não ultrapassam os 20 por cento. Pode parece pouco, mas não é bem assim.

Os resultados eleitorais são uma ou outra coisa conforme os partidos conseguem captar e fixar esses cidadãos disponíveis para serem convencidos pelos argumentos apresentados ao longo da campanha eleitoral. Tais eleitores são em número suficiente para determinar desfechos políticos completamente opostos. Por isso, e também porque é preciso dar consistência à decisão já tomada por todos os outros cidadãos, os partidos conferem uma tão elevada importância aos 15 dias que antecedem o voto. E a Informação RTP não lhes fica atrás na mobilização de todos os seus recursos.

(...)

Ao fim de 44 anos de sucessivos atos eleitorais, o modelo de cobertura informativa das campanhas não se alterou radicalmente, mesmo após a emergência das redes sociais. Mas apesar desta quase estagnação formal, as reportagens, as notícias e os debates próprios das semanas que antecedem a ida às urnas continuam a captar fortes audiências e a serem vistos e discutidos por uma larga fatia do público televisivo.

O equilíbrio, a isenção e a independência da Informação RTP ao longo das duas semanas de campanha são escrutinados por várias instâncias, desde a Entidade Reguladora para a Comunicação Social até à Comissão Nacional de Eleições. Mas tal escrutínio é realizado em primeira instância pelos telespetadores. E desta vez poucos foram os que protestaram junto do seu Provedor por causa do que iam vendo, ou não vendo, na cobertura realizada pela RTP.

A ausência do Partido Ecologista “Os Verdes” nos debates foi o tema número um das queixas e críticas. Sobre esta questão ouvimos a Comissão Nacional de Eleições e a diretora de informação da RTP. Enquanto partidos integrando uma coligação eleitoral, nem PEV nem PCP “têm direito” a presença autónoma nos ecrãs da RTP. Não compete à CDU nomear o seu representante para cada debate. As televisões querem ter nos seus ecrãs o representante mais mediático e para tal agarram-se ao critério de que os debates têm lugar entre os líderes dos partidos e das coligações concorrentes.

De acordo com o levantamento feito, o Telejornal concedeu uma ligeira vantagem ao PS em detrimento dos restantes partidos com assento parlamentar. Deu-lhe mais tempo e maior atenção. Em boa parte por ser ele o alvo das críticas de todos os restantes concorrentes, o que se tornou particularmente visível com o reemergência do assunto Tancos.

Utilizando a liberdade que a lei lhe confere, a RTP deu maior relevo à cobertura da atividade dos partidos com maior número de deputados eleitos e concedeu menor atenção aos partidos extraparlamentares. Em próximas eleições o figurino terá de ser diferente, pois a realidade parlamentar mudou neste outubro de 2019.

## 60 ANOS DE TELEJORNAL

A maioria dos telespetadores quando crítica a informação da RTP tem como alvo o Telejornal. Ele é a principal cara da informação da televisão pública. E é uma marca em que os portugueses confiam. Apesar dos seus 60 anos não apresenta demasiados sintomas de envelhecimento, embora mereça alguns investimentos que lhe prolonguem a juventude.

### Emitido

2019/10/19

Episódio nº 115

### Convidados

António Borga; Maria Elisa; José Véstia; José Alves Fernandes; José Rodrigues dos Santos.

### Texto do Provedor

Com o desenvolvimento das televisões privadas reduziu-se o impacto do Telejornal na sociedade portuguesa, mas de forma nenhuma diminuíram as expectativas e as exigências com que os telespetadores o veem. Mais do que uma sucessão de notícias e reportagens, o Telejornal é a narrativa que muitos portugueses retêm sobre as últimas 24 horas. E a sua memória dos dias é marcada tanto por aquilo que o Telejornal lhes mostra, como por aquilo que lhes esconde.

Todos os estudos apontam para serem muito poucos os telespetadores capazes de recordar no final de um jornal televisivo qual foi a notícia de abertura. Pouca importa. O que nenhum estudioso nega é o facto dos jornais televisivos “criarem” a realidade, muito mais do que quaisquer outros jornais. Ou seja, aquilo que cada um de nós pensa que aconteceu e acontece no país e no mundo, o que achamos serem as características e a realidade do tempo em que vivemos é, em grande parte, formatado pelo conteúdo dos telejornais.

Conscientes, ou não, disto, o facto é que a maioria dos telespetadores quando crítica a informação da RTP tem como alvo principal o Telejornal. Não há qualquer dúvida que este é a principal cara da informação da televisão pública. E é uma marca em que os portugueses confiam. Apesar dos seus 60 anos não apresenta demasiados sintomas de envelhecimento, embora mereça alguns investimentos que lhe prolonguem a juventude.

O Telejornal merece, também e sobretudo, opções mais refletidas sobre o que é escolhido para ser noticiado, precisa de um maior distanciamento em relação às agendas criadas por terceiros e ganharia com a procura de notícias e factos em áreas e assuntos menos institucionais para, assim, se colocar mais perto da realidade quotidiana.

Merece o Telejornal, e merecemos nós seus telespetadores, que a investigação jornalística da RTP revele aquilo que os poderes de todo o género pretendem manter longe dos nossos olhos. Não basta cobrir a agenda dos acontecimentos previstos. É preciso trazer a público os factos escondidos e as respostas às perguntas que ficaram por fazer.

Eu sou o seu Provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

## **DIRETOS: OS REIS DA INFORMAÇÃO**

Os diretos são uma das partes mais nobres da informação televisiva, mas são também um terreno difícil em que fácil, fácil, é o jornalista mais experiente ter uma escorregadela.

### Emitido

2019/10/26

Episódio nº 116

### Convidados

Helena Conceição Santos; Carla Diogo; Fernando Andrade.

### Texto do Provedor

Na área da informação, os diretos concentram boa parte das críticas dos telespetadores. Porque o jornalista se enganou neste ou naquele pormenor, ou porque assassinou a língua portuguesa, porque não se acrescentou nada de relevante ou ainda porque não se deu aos interpelados tempo suficiente para concluir o que estavam a dizer – tudo são boas razões para protestar contra o jornalista autor desta ou daquela peça.

Os diretos são uma das partes mais nobres da informação televisiva, mas são também um terreno difícil em que fácil, fácil, é o jornalista mais experiente ter uma

escorregadela. Por isso dedicámos este Voz do Cidadão às equipas que protagonizam tais diretos e mostrámos como se organizam para que a informação RTP possa estar em cima dos acontecimentos.

Mas como vimos, também os diretos se preparam e se planeiam. E tanto dependem de quem está com o microfone ou a câmara na mão, como de quem lhes dá entrada na emissão e os retira do ecrã no momento certo. A teoria de que na informação televisiva o direto **é tudo** parece, episodicamente, estar a regressar. Mas não é esse modo atabalhado, barulhento e sem critério que recolhe as preferências da maioria dos telespetadores.

Quem vê televisão gosta de espetáculo. Mas em termos informativos não há nada melhor do que informação em primeira mão, nova, relevante e comunicada de forma rigorosa. Esta deve ser a marca distintiva do serviço público de televisão.

Eu sou o seu provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

## **A FÉ E A RELIGIÃO NA RTP**

As transmissões em direto de cerimónias religiosas em momentos de grande mobilização dos católicos portugueses justificam-se, não apenas pelo serviço prestado aos crentes daquela religião, mas também como exposição pública de atos significativos da religião com maior peso na sociedade e na cultura portuguesas.

### Emitido

2019/11/02

Episódio nº 117

### Convidados

José Vera Jardim (Presidente da Comissão da Liberdade Religiosa); Luís Salgado de Matos (Investigador Jubilado do Instituto de Ciências Sociais-UL); Ricardo Alves (Presidente da Associação República e Laicidade); Américo Aguiar (Bispo Auxiliar do Patriarcado de Lisboa-Representante do tempo de emissão das confissões religiosas); Dina Aguiar.

Nº de queixas: 4

### Texto do Provedor

Há telespetadores que interpelam o seu Provedor para que este ponha termo à transmissão de cerimónias religiosas católicas. Consideram que elas são um privilégio

ilegítimo concedido pela RTP à igreja católica e desrespeitam o carácter laico do serviço público de televisão. São poucos e fazem parte de correntes de opinião minoritárias na sociedade portuguesa. Mas nem por isso as questões que colocam são menos pertinentes, ou sem razão de ser.

A Lei da Liberdade Religiosa veio definir com clareza o tempo de antena que o Serviço Público de Televisão está obrigado a conceder às diversas religiões e clarificou que confissões religiosas a ele podem ter acesso e em que moldes. Ninguém põe em causa esse serviço prestado pela RTP aos diversos credos. Setores que dão voz ao ateísmo professo exigem, porém, um espaço de programação que lhe seja destinado. A reivindicação parece justificada, embora a dificuldade principal seja a de determinar qual ou quais são as organizações que representam o ateísmo em Portugal.

Verdadeiramente impossível é separar a cultura, as tradições e os costumes portugueses da sua matriz católica. São demasiados séculos de inter-relação, de mútua influência, de construção conjunta, mesmo quando originando tensão, conflitos e dissensões. Daí que, como explicou Dina Aguiar, o seu “até amanhã se Deus quiser” não provém da adesão a um credo religioso, pretende apenas exprimir o desejo íntimo de voltar a encontrar-se com o seu público no dia seguinte.

As transmissões em direto de cerimónias religiosas em feriados nacionais, dias de descanso, ou em momentos de grande mobilização dos católicos portugueses justificam-se, não apenas pelo serviço prestado aos crentes daquela religião, mas também como exposição pública de atos significativos da religião com maior peso na sociedade e na cultura portuguesas. Deixar de as realizar seria incompreensível para a esmagadora maioria dos portugueses.

Eu sou o seu Provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

## MÚSICA: UM SOBRESSALTO SEM CONTINUIDADE

*A música exige num programa de grelha que crie hábitos de encontro regular com o público em horários aceitáveis. Oferecer menos do que isto é muito pouco e é muito menos do que os telespetadores esperam da RTP.*

### Emitido

2019/11/09

Episódio nº 118

### Convidados

Henrique Amaro (Programador Artístico do Festival Andamento); Tozé Brito (Sociedade Portuguesa de Autores); Ágata (Cantora); Cristina Santos (Produtora Musical RTP); Daniel Gorjão (Consultor para as artes performativas RTP2)

Nº de queixas: 3

### Texto do Provedor

Num ponto estaremos todos de acordo: a música oferecida pelos canais da RTP deve ser variada. Preferencialmente portuguesa, mas não apenas nacional, e, sobretudo, marcada pela diversidade de géneros, de compositores e de artistas. Deve também estar atenta às mais recentes propostas musicais, não se refugiando no conforto de repetir apenas êxitos e autores consagrados.

Mas a diversidade não é suficiente como critério da oferta musical da RTP. Também não pode ser critério absoluto oferecer apenas o tipo de música que se pressupõe ir ao encontro do gosto do público potencial deste ou daquele programa.

Os canais da televisão pública não se podem contentar com propostas que tendem a nivelar por baixo, ou pela mediania. Têm de arriscar propostas de maior qualidade, de modo a contribuírem para abrir horizontes, convidando os telespetadores a relacionarem-se com outros autores diferentes daqueles que sempre escutam. Oferecer mais do mesmo é inaceitável.

Por outro lado, o serviço público de televisão não pode reduzir a música a uma presença, mais ou menos frequente, nos diversos programas de entretenimento. Não, ela tem de ser objeto de uma programação própria delineada com critérios editoriais enunciados de modo claro e transparente, construídos em diálogo com os artistas, os autores, os compositores e os programadores de outras instituições.

E, obviamente, tal programação tem de ser concretizada num programa de grelha que crie hábitos de encontro regular com o público em horários aceitáveis. Oferecer menos do que isto é muito pouco e é muito menos do que os telespetadores esperam da RTP.

## **TDT: O DESASTRE MUDA DE FREQUÊNCIA**

*Quem ao longo destes anos resistiu pacientemente a todas as dificuldades e é hoje consumidor de TDT vai, em breve, ser obrigado a sintonizar o seu sistema de receção do sinal para outra frequência.*

### Emitido

2019/11/16

Episódio nº 119

### Convidados

Luís Alveirinho (CTO Altice Portugal); Miguel Henriques (Chefe de Divisão de Consignação de frequências e licenciamentos ANACOM); Tito Rodrigues (Deco – Defesa do Consumidor); Carlos Barrocas.

Nº de queixas: 2

### Texto do Provedor

A introdução em Portugal da Televisão Digital Terrestre, vulgo TDT, é triste e desastrosa. Nunca ofereceu o que prometia e complicou a vida de centenas de milhares de portugueses que acabaram por se ver obrigados a adquirir serviços pagos para verem televisão com qualidade.

Quem ao longo destes anos resistiu pacientemente a todas as dificuldades e é hoje consumidor de TDT vai, em breve, ser obrigado a sintonizar o seu sistema de receção do sinal para outra frequência. Tudo por causa da chegada do 5G. Uma rede que promete abrir possibilidades imensas à comunicação entre tudo e todos, mas que vai implicar com os do costume: os que veem televisão através da TDT. Fique a saber como e porquê...

## **ELOGIOS PARA QUE OS QUERO?**

*Elogiar tem bastante mais impacto do que criticar. Ninguém repudia um elogio, enquanto quase toda a gente reage com má cara a uma crítica severa. Na verdade, a comunicação do contentamento é mais eficaz na promoção de um melhor serviço público de televisão do que os reparos de desagrado e desencanto.*

### Emitido

2019/11/23

Episódio nº 120

### Convidados

Alfredo Loureiro (Telespetador); Fernando Fernandes (Telespetador); Aristides Silva (Telespetador); Fátima Vasques (Telespetadora); Bernardo Sequeira (Telespetador)

Nº de queixas: 3

### Texto do Provedor

Uma vez por ano quebro a regra dos programas dedicados ao que vai mal, ou menos bem, nos diferentes canais da RTP e dou a conhecer alguns dos aspetos que, do ponto de vista dos telespetadores, merecem elogios e aplausos. No conjunto de todas as mensagens que recebo são percentualmente poucas as que exprimem satisfação com este ou aquele programa que a televisão pública oferece. Não são muitas mensagens, mas são muito significativas.

Imagino sempre que o impulso para escrever um elogio tem de ser muito mais forte do que aquele descontentamento que dá origem a uma queixa, ou a uma crítica. Prontos a reclamar e a reprovar estamos todos, sempre e em grandes doses. Já para manifestarmos apreço, gosto e contentamento com o que acabámos de ver somos mais lentos e mais propensos a deixar passar a oportunidade de o fazer.

Já o disse, mas gostava de voltar a repeti-lo de novo: elogiar tem bastante mais impacto do que criticar. Ninguém repudia um elogio, enquanto quase toda a gente reage com má cara a uma crítica severa. Quanto mais não fosse, esta seria razão bastante para percebermos quanto a comunicação do contentamento é mais eficaz na promoção de um melhor serviço público de televisão do que os reparos de desagrado e desencanto.

Eu sou o seu Provedor. Não se esqueça, pode contar comigo

## **O QUE É O JORNALISMO? – PARTE I**

*As regras profissionais e deontológicas do jornalismo podem não ser de fácil compreensão para os telespetadores, mas existem para assegurar algo que todos entendemos: a veracidade, o rigor e a exatidão da notícia, o respeito pelos direitos de quem nela é visado e o interesse público.*

### Emitido

2019/11/30

Episódio nº 121

## Convidados

Graça Martins (Gabinete Jurídico RTP); Marina Conceição; Sónia Silva; Vítor Gonçalves.

### Texto do Provedor

Quanto melhor o público conhecer as obrigações que os jornalistas têm de cumprir, mais preparado estará para entender de forma crítica as notícias que recebe. As regras profissionais e deontológicas podem não ser de fácil compreensão para os telespetadores, mas existem para assegurar algo que todos entendemos: a veracidade, o rigor e a exatidão da notícia, o respeito pelos direitos de quem nela é visado e o interesse público.

A referência a fontes não identificadas está cada vez mais presente nas notícias. Aquilo que o código deontológico dos jornalistas admite apenas como recurso último tornou-se um hábito. É verdade que, para não serem objeto de represálias, algumas pessoas só aceitam prestar informações a coberto do anonimato. E se a informação é de relevante interesse público, o jornalista deve, depois de a confirmar, divulgá-la.

Mas esses são casos muito excecionais. A regra obriga a que o telespetador ao ver uma notícia fique com o conhecimento muito preciso de quem disse o quê. De igual modo é obrigação dos jornalistas ouvirem sempre todas as partes envolvidas numa notícia. Só assim podem dar-nos informação completa e rigorosa e, ao mesmo tempo, protegerem-se contra a manipulação por uma das partes.

Por outro lado, quando não conseguem recolher o depoimento de todas as partes com interesses atendíveis na notícia os jornalistas devem chamar-nos a atenção para o que falta nessa informação, sublinhando que tentaram, mas não conseguiram ouvir A ou B cujo testemunho era importante para que a notícia fosse realmente completa.

Incompleta fica esta viagem pelas expressões, regras e obrigações próprias dos jornalistas. A elas voltaremos em próximo Voz do Cidadão.

Eu sou o seu Provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

## O QUE É O JORNALISMO? – PARTE II

*Pelo debate que geram, pela reflexão sobre como evitar repetir erros e desleixos, as críticas dos telespetadores sobre o rigor das notícias servem de estímulo e razão preventiva de erros futuros.*

### Emitido

2019/12/07

Episódio nº 122

### Convidados

João Adelino Faria; Rui Sá; António José Teixeira; Vítor Gonçalves; Paulo Jardim; João Barreiros Hélder Antunes.

Nº de queixas: 6

### Texto do Provedor

Neste segundo programa dedicado às regras deontológicas e profissionais que são obrigatórias para quem se dedica ao jornalismo escolhemos aspetos em que a opinião do público não coincide com a dos jornalistas.

É verdade: não basta uma notícia ser chocante para que a possamos acusar de sensacionalista, crianças podem aparecer no ecrã da RTP sem que se viole o seu direito à privacidade e perguntas contundentes não revelam opinião ou tomadas de posição sobre o comportamento do entrevistado.

Com ou sem razão, as críticas e as queixas dos telespetadores sobre notícias que lhes parecem contrárias ao que prescreve o código deontológico dos jornalistas partilham todas de uma mesma incapacidade: como se referem a notícias já emitidas não conseguem alterar o erro cometido, não transformam a má notícia em boa notícia. Mas nem por isso são menos importantes.

Pelo debate que geram, pela reflexão sobre como evitar repetir erros e desleixos, estas críticas não mexem com o passado, mas servem de estímulo e razão preventiva de erros futuros. E nesse sentido são ótimos instrumentos de defesa do jornalismo de qualidade.

Eu sou o seu Provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

## **CADA CANAL COM O SEU PERFIL**

*Há muito trabalho por fazer no sentido de apurar e melhorar a identidade de cada canal do Serviço Público de Televisão.*

### Emitido

2019/12/14

Episódio nº 123

### Convidados

Maria Flor Pedroso; José Fragoso; Vera Roquette; Teresa Paixão; José Arantes; Martim Santos; Rui Goulart; Gonçalo Madaíl; Hilário Lopes; João Pedro Galveias.

### Texto do Provedor

Com tanta oferta televisiva, nem sempre se sabe em que canal se viu um programa de que até se gostou. Tal confusão não impede alguns telespetadores mais atentos de manifestarem o seu espanto por terem encontrado no canal 1,2, 3, ou Memória um programa que esperavam ver noutra canal.

De facto, e apesar da definição que cada diretor tem presente, há conteúdos que surgem onde menos se espera e outros que não se encontram no canal onde faria sentido serem emitidos. É verdade que, por exemplo, a emissão do mesmo programa em simultâneo na RTP1 e na RTP3 foi nos últimos meses reduzida. Contudo, a identidade de cada canal não pode ser definida apenas pelo objetivo de diversificar a oferta. Esse é um bom princípio, mas não basta. É preciso ir mais longe.

Perfis claros, bem distintos e diferenciados não significam ausência de programação cruzada, ou de partilha de sinergias: faz todo o sentido que a RTP3 aproveite programas informativos da RTP1, dos canais regionais e da RTP África. Já ser aquele canal que ocupa boa parte das emissões regionais é um contrassenso da mesma dimensão dos 210 minutos de Bom Dia Portugal emitido em simultâneo na RTP3 e na RTP1.

Há muito trabalho por fazer no sentido de apurar e melhorar a identidade de cada canal do Serviço Público de Televisão. É verdade que o contrato de concessão,

querendo agradar a todos os grupos de opinião, impõe programas absurdos e contrários ao perfil próprio que cada canal deveria ter. Cabe à RTP pressionar com lucidez e rigor para que as coisas mudem.

Eu sou o seu provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

## **PROGRAMAS PARA 2020**

*Ouvimos os diretores dos canais sobre as grandes apostas da programação para 2020. Esperamos ter aumentado as suas expectativas em relação à oferta do Serviço Público de Televisão no próximo futuro.*

### Emitido

2019/12/21

Episódio nº 124

### Convidados

José Fragoso; Maria Flor Pedroso; Teresa Paixão; Gonçalo Madaíl; José Arantes; Martim Santos; Rui Goulart; João Pedro Galveias.

### Texto do Provedor

Neste Voz do Cidadão damos-lhe a conhecer as principais apostas da televisão pública para 2020. Fomos ouvir os diretores dos diferentes canais explicar as razões das suas escolhas. Ouvimos também Maria Flor Pedroso que era, à data, diretora de informação da RTP. Decidi manter o seu depoimento, apesar da jornalista se ter demitido, esta semana, de tais funções. Ao telespetador caberá julgar entre o que aqui ela promete e o que será a oferta informativa da RTP ao longo do próximo ano.

O que vai ver de seguida não pretende ser exaustivo. Preferimos concentrar esta abordagem nos aspetos considerados mais significativos pelos diretores no quadro geral do que estão a planear introduzir na programação de cada um dos canais. Em vários casos essas apostas respondem às expectativas e àquilo que os telespetadores desejam ver nos ecrãs da RTP.

Espero que este Voz do Cidadão aumente as suas expectativas em relação à oferta do Serviço Público de Televisão no próximo futuro e que a programação de 2020 corresponda cada vez mais ao que espera da sua televisão!

## O JOGO VICIANTE

*A televisão pública tem obrigação de tomar a iniciativa para que se crie regulação e legislação sobre a publicidade aos jogos de sorte e azar que defenda os consumidores e proteja os telespetadores.*

### Emitido

2019/12/28

Episódio nº 125

### Convidados

Manuel Cardoso (SIDAC); Ana Delgado (SCML); João Vieira Reis (Psiquiatra); Mário Matos (telespetador); Luís Silva (telespetador); Cristina Viegas.

Nº de queixas: 2

### Texto do Provedor

No auge da sociedade de consumo, a meio da segunda metade do século passado, a publicidade era apontada como altamente nociva e indutora de comportamentos irracionais, levando as pessoas e as famílias a comprarem aquilo de que não precisavam. Hoje, essa visão da publicidade como mera manipulação da vontade dos consumidores não está tão presente. Contudo, há problemas que subsistem.

Apesar da enorme resistência das multinacionais do setor, os anúncios ao tabaco desapareceram do espaço público em muitos países. A sua publicitação é hoje vista como inapropriada e perigosa para as pessoas e para a saúde pública. Também a propaganda às bebidas alcoólicas foi reduzida e, no caso dos meios audiovisuais, limitada a horas tardias.

Contudo, em Portugal, os anúncios de jogos de sorte e azar são tratados como se o jogo fosse um produto tão inócuo como outro qualquer. Não é. Sobretudo, como foi referido, quando se incentiva a gastar dinheiro imediata e ilimitadamente em casinos digitais e outros do mesmo tipo.

Há jogos e jogos. E há demasiadas pessoas cujo vício é ativado por esse tipo de anúncios. Por isso, não basta à RTP reconhecer que existe um problema. A televisão pública tem obrigação de tomar a iniciativa para que se crie regulação e legislação que, neste capítulo, defenda os consumidores e proteja os telespetadores. Todos os telespetadores.

Tenha um bom ano 2020!

## c) Audiências



# Balço de audiências

## Voz do Cidadão

2019



Nota: os dados reportados neste relatório são referentes a **dados Consolidados**: resultados da emissão no dia, direto e diferido (VOSDAL) + 7 dias seguintes (TSV 7 dias). Segundo a CAEM, *este consolidado conclui a medição oficial da audiência dos programas de televisão.*

Fonte: Gabinete de Audiências e Estudos de Mercado da RTP segundo dados GFK (TV) e Netscope 3 – [Markettest \(web\)](#)

1

Tabela-Resumo de resultados de Voz do Cidadão em 2019

Canal	Nºemis	Início	Fim	Dur.	shr%	rat%	rat (000)	rch (000)	Cov (000)
RTP1	45	14:10	14:26	12:21	11,5	3,6	343	498	4.079
RTP2	45	19:43	20:00	12:21	0,8	0,2	20	54	1.385
RTP Memória Total	47	13:16	13:32	12:46	0,6	0,2	18	44	852
<b>Total</b>									<b>4.751</b>

- **RTP1 | 11,5%sh e 343 mil espectadores** | Emissão aos sábados na faixa média 14:10h – 14:26h.
  - Em média 498 mil espectadores contactaram pelo menos durante 1 minuto com o programa.
  - A **cobertura total** das 45 emissões de *Voz do Cidadão* na RTP1 é de **4 milhões e 79 mil espectadores** (número acumulado de espectadores que contactaram pelo menos durante 1 minuto com pelo menos uma das 45 emissões).
  
- **RTP2 | 0,8%sh e 20 mil espectadores** | Emissões aos domingos tanto na faixa da Tarde como no Late Night.
  - Este ano em média 54 mil espectadores contactaram pelo menos durante 1 minuto com o *Voz do Cidadão*.
  - A cobertura total das 45 emissões de *Voz do Cidadão* na RTP2 é de 1 milhão 385 mil espectadores.
  
- **RTP Memória | 0,6%sh e 18 mil espectadores** | Emissão aos domingos na faixa do Almoço (13:16hs – 13:32hs).
  - Uma média de 44 mil espectadores contactaram pelo menos durante 1 minuto com o *Voz do Cidadão* na RTP Memória.
  - A cobertura total de *Voz do Cidadão* no canal é de 852 mil espectadores em 2019.
  
- No total do ano de 2019, *Voz do Cidadão* contabiliza no **On Demand do RTP Play 6.876 visitas, 12.964 visualizações de página e 4.818 visitantes**.

**Em 2019, contactaram com as 137 emissões, num total de 37hs e 29 minutos de Voz do Cidadão, um total de 4 milhões 751 mil espectadores.**





2019 | Desempenho de *Voz do Cidadão* na RTP1



**RTP1 11,5%sh e 343 mil espectadores**

+6 mil espectadores em comparação com 2018

- *Voz do Cidadão* fecha o ano de 2019 com 11,5%sh e 343 mil esp, a mesma quota registada no ano anterior.
- Atinge a marca mais competitiva em Maio com 12,4% de share e a maior plateia em Julho, com uma média de 364 mil espectadores.
- Tal como em 2017 e 2018, o programa mantém-se estável na fasquia dos 300 mil espectadores ao longo do ano.

Perfil (adh%) e sh% e rating por targets de *Voz do Cidadão* na RTP1 em 2019

Target	adh%	sh%	rat (000)
Univ	45	11,5	343
Masc	55	11,8	156
Fem	4	11,3	188
4-14	4	4	13
15-24	5	6,9	17
25-34	4	4,4	14
35-44	6	5,4	20
45-54	12	8,8	40
55-64	14	11,4	49
>64	55	22,7	190
A/B	14	9,4	49
C	14	9,3	48
D	42	12,3	143
E	30	13,3	108
Norte	37	11,4	127
Centro	32	15,2	109
Lisboa	18	7,3	62
Sul	13	15,2	45
ADULTOS	96	12,4	331
Ad. vo	27	7,6	93
Não Ad. vo	73	14,3	250

**Maior Rating | 27 de Julho | 431 mil espectadores (13,2%sh).**

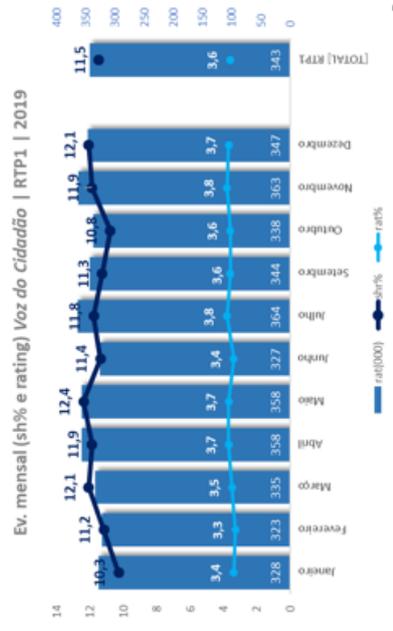
- o Emissão sobre os seguintes temas (entre outros): cobertura dos jogos Europeus em Minsk, cobertura de eventos tauromáquicos, reportagem do *Linha da Frente*, chamadas de valor acrescentado no 7 *Maravilhas Doces de Portugal*, o documentário *Salgueiro Maia – Rumo à Eternidade*.

**Maior Share | 25 de Maio | 14,6%sh (423 mil espectadores)**

- o Emissão dedicada a temas como o concurso *La Banda*, o programa *2 Minutos Para Mudar de Vida*, imagens jornalísticas do ataque terrorista na Nova Zelândia.

Na análise por targets não se verificam alterações. Perfil do programa maioritariamente:

- o Feminino (55% adh)
- o >64 anos (55% adh)
- o Status D (42% adh)
- o Norte (37% adh) e Centro (32% adh).



Fonte: Gabinete de Audiências e Estudos de Mercado da RTP segundo dados GfK (TV) e NetScope 3 – Manifest (web)



## 2019 | Desempenho de Voz do Cidadão na RTP2



### 0,8%sh e 20 mil espectadores

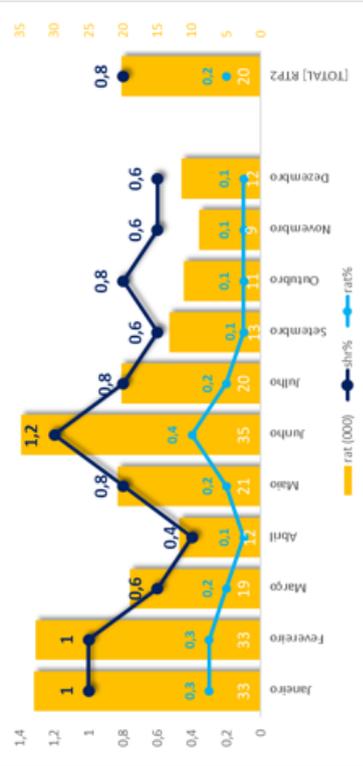
-0,1pp de competitividade e -4 mil espectadores em comparação com 2018

- Na RTP2, **Voz do Cidadão** regista 0,8%share e uma média de 20 mil espectadores.
- Os melhores resultados (de share e rating) são atingidos no mês de **Junho (1,2%sh e 35 mil esp)**.
- A emissão de **17 de Fevereiro** é a mais vista em 2019: **79 mil espectadores (2,2%sh)**.
- A emissão com maior quota de mercado é a de **30 de Junho (2,3%sh e 57 mil espectadores)**.

O público do programa na RTP2 pertence na sua maioria aos alvos:

- Feminino (53%adh);
- +64 anos (40%adh);
- Classe D (38%adh);
- Zona Norte (44%adh).

Ev. mensal (sh% e rating) Voz do Cidadão | RTP2 | 2019



Fonte: Gabinete de Audiências e Estudos de Mercado da RTP segundo dados GFK (TV) e Netscope 3 – [Marketstat](#) (web)

### Perfil (adh%) e sh% e rating por targets de Voz do Cidadão na RTP2 em 2019

Target	adh%	sh%	rat
Unlv	47	0,8	20
Masc	53	0,8	9
Fem	5	0,5	11
4-14	4	0,4	1
15-24	10	0,7	2
25-34	8	0,5	2
35-44	14	0,7	3
45-54	18	1	4
55-64	40	1,3	8
>64	19	1	4
A/B	16	0,7	3
C	38	0,8	8
D	28	0,9	6
E	44	1	9
Norte	24	0,9	5
Centro	22	0,6	4
Lisboa	10	0,8	2
Sul	95	0,9	19
ADULTOS	38	0,7	8
Ativo	62	0,9	13
Não Ativo			



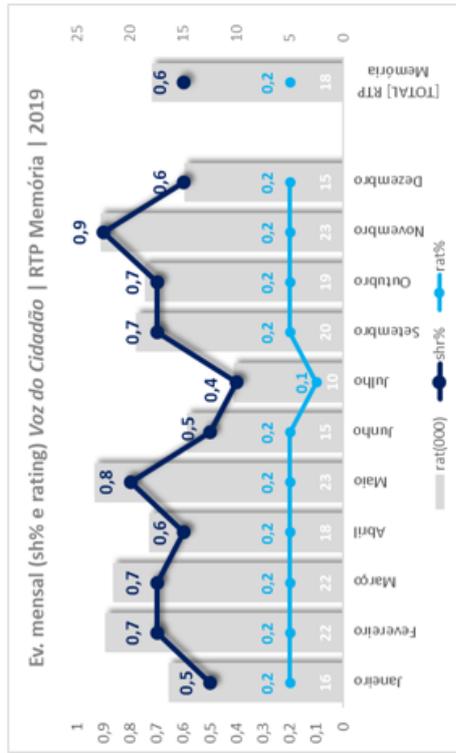
## 2019 | Desempenho de Voz do Cidadão na RTP Memória



### 0,6%sh e 18 mil espectadores

+0,2pp de competitividade e +2 mil espectadores em comparação com 2018

- Na RTP Memória, novembro é o mês mais competitivo (0,9%sh). A maior plateia acontece em maio e novembro (23 mil espectadores).
- Emissão mais competitiva | 15 de julho | Hora de início: 05:25h | 1,7%sh | A emissão de 13 de julho na RTP1 teve como tema a Publicidade.
- Emissão mais vista | 17 de novembro | Hora de início: 11:48h | 37 mil espectadores | Tema: Introdução em Portugal da TDT



- O público de Voz do Cidadão na RTP Memória é maioritariamente **Feminino** (54%adh), com **mais de 64** anos (40%adh), pertencente ao **status D** (43%adh) e do **Norte do país** (49%adh).
  - A destacar as quotas mais elevadas junto dos targets **>64 (0,9%sh)** e **Norte (0,8%sh)**.

Perfil (adh%) e sh% e rating por targets de Voz do Cidadão na RTP Memória em 2019

Target	adh%	sh%	rat(000)
Univ	46	0,6	18
Masc	54	0,6	8
Fem	3	0,6	10
4-14	6	0,2	1
15-24	6	0,5	1
25-34	10	0,6	2
35-44	8	0,4	2
45-54	17	0,6	3
55-64	15	0,6	3
>64	40	0,9	7
A/B	4	0,2	1
C	19	0,7	4
D	43	0,7	8
E	34	0,7	6
Norte	49	0,8	9
Centro	26	0,7	5
Lisboa	19	0,4	3
Sul	6	0,4	1
ADULTOS	97	0,7	17
Ativo	34	0,5	6
Não Ativo	66	0,7	12

Fonte: Gabinete de Audiências e Estudos de Mercado da RTP segundo dados GfK (TV) e NetScope 3 - Marketstat (web)

Semana	RTP1		RTP2		RTP Memória Total		TOTAL	
	ret(000)	Cov(000)	ret(000)	Cov(000)	ret(000)	Cov(000)	ret(000)	Cov(000)
1	256	399	11	59	6	21	91	451
2	290	452	25	66	28	40	114	558
3	424	591	50	118	18	76	157	756
4	344	510	41	75	16	41	134	601
5	369	492	36	69	18	38	138	577
6	296	428	30	68	37	70	121	546
7	308	382	79	160	3	23	190	548
8	316	444	11	42	23	31	117	497
10	371	543	16	70	13	32	133	636
11	261	387	16	68	36	67	104	508
12	321	531	37	110	14	31	124	637
13	402	550	6	21	21	49	149	601
14	378	520	21	76	3	6	134	586
15	366	554	8	30	33	62	136	636
17	328	489	10	33	10	19	116	534
18	342	546	30	33	27	63	130	621
19	311	434	31	64	26	97	123	577
20	346	596	23	77	29	67	133	716
21	423	610	10	18	13	54	149	675
22	387	490	41	85	20	64	149	611
23	326	466	37	57	7	19	120	530
24	398	504	21	50	9	50	123	583
25	348	382	26	65	25	105	100	538
26	339	495	57	98	15	28	137	584
27	404	559	47	104	11	84	118	708
28	345	458	15	34	10	17	123	511
29	271	387	18	45	14	57	82	470
30	431	627	3	15	3	6	146	642
35	352	476	5	19	11	25	122	506
37	333	476	31	92	22	55	129	608
38	336	502	5	18	29	65	123	574
39	362	516	5	6	13	34	127	542
40	307	442	6	11	8	22	107	470
41	354	537	19	73	4	12	126	610
42	370	538	16	31	35	63	140	632
43	309	400	2	13	23	36	111	447
44	343	544	17	53	11	24	124	600
45	403	564	4	20	29	80	145	686
46	362	473	8	48	37	71	199	537
47	312	456	8	48	11	22	127	511
48	381	526	13	25	6	22	133	568
49	290	422	37	116	25	52	111	578
50	336	479	3	31	19	47	119	547
51	428	684	7	20	14	41	150	730
52	348	473	5	19	5	25	126	516
TOTAL	343	4.079	20	1.385	18	652	136	4.751

- Na tabela apresenta-se uma evolução semanal da audiência média (ret 000) e da cobertura (Cov 000) | valor total de espectadores atingidos pelo programa) nos 3 canais individualmente e, na coluna "Total", é permitida uma leitura semanal dos resultados, a cobertura total do programa nas 3 estações nessa mesma semana. Por exemplo, na semana 18 de 2019, a *Voz do Cidadão* contactou com 621 mil portugueses.
- As semanas com maior nº de espectadores a contactar com o programa *Voz do Cidadão* são:
  - RTP1
    - Semana 51 | contacto com 684 mil espectadores
    - Semana 30 | Maior audiência (431 mil esp)
  - RTP2
    - Semana 7 | maior audiência (79 mil espectadores) e maior cobertura (160 mil espectadores).
  - RTP Memória
    - Semana 46 | maior audiência média (37 mil esp)
    - Semana 25 | maior cobertura (105 mil esp)
  - Total
    - No total dos 3 canais, é na semana 3 que o programa tem a maior cobertura (756 mil espectadores).

# **ANEXOS**

# Estatutos dos Provedores

ESTATUTOS DA RÁDIO E TELEVISÃO DE PORTUGAL, S. A.

Aprovados pela Lei n.º 39/2014, de 9 de julho que alterou a Lei n.º 8/2007, de 14 de fevereiro  
Publicado no D.R. n.º 130 (Série I), de 9 de julho de 2014

(...)

## CAPÍTULO V

Provedores

### Artigo 34.º

Designação

1 - Os provedores do ouvinte e do telespetador são designados de entre personalidades de reconhecido mérito profissional, credibilidade e integridade pessoal, cuja atividade nos últimos cinco anos tenha sido exercida na área da comunicação.

2 - O conselho de administração indigita os provedores do ouvinte e do telespetador e comunica a referida indigitação ao conselho de opinião, até 30 dias antes do final do mandato dos provedores.

3 - As personalidades indigitadas para o cargo de provedores do ouvinte e do telespetador ficam sujeitos a parecer vinculativo do conselho de opinião.

4 - Caso o conselho de opinião não emita parecer no prazo de 30 dias após a data em que lhe tenha sido comunicada a indigitação, presume-se que o respetivo parecer é favorável.

5 - Salvo parecer desfavorável do conselho de opinião, devidamente fundamentado no não preenchimento dos requisitos previstos no n.º 1, os provedores do ouvinte e do telespetador são investidos nas suas funções, pelo conselho de administração, no prazo máximo de cinco dias, a contar da data de emissão de parecer pelo conselho de opinião ou, no caso da sua ausência, a contar do prazo previsto no número anterior.

### Artigo 35.º

Estatuto

1 - Os provedores do ouvinte e do telespetador gozam de independência face aos órgãos e estruturas da sociedade, sem prejuízo da remuneração que lhes é devida.

2 - Os mandatos dos provedores do ouvinte e do telespetador têm a duração de dois anos, renováveis por uma vez, nos termos do artigo anterior.

3 - Os mandatos dos provedores do ouvinte e do telespetador só cessam nas seguintes situações:

- a) Morte ou incapacidade permanente do titular;
- b) Renúncia do titular;
- c) Designação de novo titular, no caso de expiração do mandato.

#### Artigo 36.º

##### Cooperação

1 - A sociedade faculta aos provedores do ouvinte e do telespetador os meios administrativos e técnicos necessários ao desempenho das suas funções.

2 - A remuneração dos provedores do ouvinte e do telespetador é fixada pelo conselho de administração, que assegura igualmente o pagamento das despesas necessárias ao exercício das suas funções.

3 - Os órgãos, estruturas, serviços e trabalhadores da sociedade, e, em especial, os diretores de programação e de informação, devem colaborar com os provedores do ouvinte e do telespetador, designadamente através da prestação e da entrega célere e pontual das informações e dos documentos solicitados, bem como da permissão do acesso às suas instalações e aos seus registos, sem prejuízo da salvaguarda do sigilo profissional.

#### Artigo 37.º

##### Competências

1 - Compete aos provedores do ouvinte e do telespetador:

a) Receber e avaliar a pertinência de queixas e sugestões dos ouvintes e telespetadores sobre os conteúdos difundidos e a respetiva forma de apresentação pelos serviços públicos de rádio e de televisão;

b) Produzir pareceres sobre as queixas e sugestões recebidas, dirigindo-os aos órgãos de administração e aos demais responsáveis visados;

c) Indagar e formular conclusões sobre os critérios adotados e os métodos utilizados na elaboração e apresentação da programação e da informação difundidas pelos serviços públicos de rádio e de televisão;

d) Transmitir aos ouvintes e telespetadores os seus pareceres sobre os conteúdos difundidos pelos serviços públicos de rádio e de televisão;

e) Assegurar a edição de um programa semanal sobre matérias da sua competência, em horário adequado, com a duração que seja considerada necessária consoante a matéria tratada, tendo em conta o limite máximo de uma hora de emissão por mês, ao qual este

tempo de emissão se encontra sujeito, num dos serviços de programas de acesso livre ou num dos serviços de programas radiofónicos;

f) Elaborar um relatório anual sobre a sua atividade.

2 - Os provedores do ouvinte e do telespetador devem ouvir o diretor de informação ou o diretor de programação, consoante a matéria em apreço, e as pessoas alvo de queixas ou sugestões, previamente à adoção de pareceres, procedendo à divulgação das respetivas opiniões.

3 - Os pareceres e as conclusões referidos nas alíneas b) e c) do n.º 1 são sempre comunicados aos responsáveis pelos serviços e pessoas visados, que, no prazo fixado pelos provedores ou, na sua ausência, no prazo máximo de cinco dias, devem comunicar resposta fundamentada ao respetivo provedor e adotar as medidas necessárias.

4 - Os relatórios anuais dos provedores do ouvinte e do telespetador devem ser enviados ao conselho de opinião e à Entidade Reguladora para a Comunicação Social até ao dia 31 de janeiro de cada ano e divulgados anualmente pela sociedade através do respetivo sítio eletrónico ou por qualquer outro meio conveniente.

## **INTERPRETAÇÃO E PROPÓSITOS DOS PRIMEIROS PROVIDORES**

### **Estatuto dos Provedores**

O Estatuto dos Provedores bem como as respetivas designação e competências constam do Capítulo V da Lei nº 8/2007, de 14 de Fevereiro, que procedeu à reestruturação da concessionária do serviço público de rádio e televisão.

No sentido de mostrar o entendimento histórico que da função tiveram José Manuel Paquete de Oliveira e José Nuno Martins – as duas personalidades que ocuparam, pela primeira vez em Portugal, os cargos de Provedor do Telespetador e Provedor do Ouvinte – transcreve-se o texto comum que elaboraram em Maio de 2006 e que o legislador veio a acolher, no essencial:

### **Fundamento Legal**

De acordo com a Lei nº2/2006, de 14 de Fevereiro, os Provedores do Ouvinte e do Telespetador da Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, S.A., são indigitados pelo Conselho de Administração da empresa, ficando sujeitos a parecer vinculativo do Conselho de Opinião.

Uma vez indigitados ao Conselho de Opinião e decorridos trinta dias sem que esse Conselho tenha emitido qualquer parecer, presume-se como positiva a decisão.

Os Provedores do Ouvinte e do Telespetador gozam de independência face aos órgãos e estruturas da empresa e respetivos operadores.

Os mandatos dos Provedores do Ouvinte e do Telespetador têm a duração de dois anos, podendo ser renováveis por uma só vez.

Os mandatos cessam por morte ou incapacidade permanente do titular ou por renúncia deste e após a designação do novo titular.

A Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, SA faculta aos respetivos Provedores os meios administrativos e técnicos necessários para o desempenho das suas funções, mediante a constituição de um Gabinete dos Provedores.

## Missão dos Provedores

- Os Provedores do Ouvinte e do Telespetador têm por missão: Representar e defender, no contacto com as Empresas de Serviço Público de Rádio e de Televisão, as perspetivas dos Ouvintes e dos Telespetadores diante da oferta radiofónica e televisiva.
- Acentuar a fiabilidade do Serviço Público prestado pelas Estações de Rádio e Televisão da RTP, SGPS, SA, bem como para promover a credibilidade e a boa imagem de todos os seus profissionais.
- Estimular o cumprimento da ética profissional e dos códigos deontológicos por parte de todos os profissionais da RTP, SGPS, SA.
- Fomentar os índices de recetividade dos diversos agentes das estruturas que participam na produção dos conteúdos, perante as observações dos Ouvintes e dos Telespetadores.
- Contribuir para uma cultura de autocrítica e de prevenção de eventuais atitudes corporativistas no interior das Empresas, mas também por parte dos cidadãos a quem representam.

## Meios de Intervenção

Devem por isso dispor dos meios necessários para estimular a participação activa por parte dos Ouvintes e Telespetadores, no sentido de uma procura crescente na melhoria dos objetivos consagrados no Artigo 47º da Lei nº 33 /2003 de 22 de Agosto e referentes à própria missão da Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, S.A., como empresa de Serviço Público.

Para esse efeito, os operadores do Serviço Público de Rádio e de Televisão procederão regularmente à divulgação promocional dos meios de contacto entre os Ouvintes ou Telespetadores e o Gabinete dos Provedores, que disponibilizará, diferenciadamente, endereços de correio postal e de correio eletrónico em dois «sítios» no Portal da RTP e linha de fax.

Em consequência do que estabelece o Artigo 23.º-D da Lei nº 2 /2006 de 14 de Fevereiro, o Provedor do Ouvinte e o Provedor do Telespetador têm ambos o encargo de assegurar a edição, nos principais Serviços de Programas, de um programa semanal sobre as matérias da sua competência.

Para a execução daqueles programas serão disponibilizados os respetivos meios de produção, em condições a definir por acordo entre os Provedores e o Conselho de Administração da Empresa.

De modo a sedimentar a atividade dos Provedores, bem como visando a criação de um fundo documental que tanto sirva de orientação para o Conselho de Administração da Empresa, como para constituir um reportório de elucidação para Ouvintes e Telespetadores, os Provedores terão de apresentar um relatório anual sobre a atividade desenvolvida.

## Modos de Procedimento

Através dos diferentes meios de contacto colocados ao serviço dos Provedores para estes manterem a sua relação com o Público, deverão os Provedores avaliar a pertinência das críticas, sugestões ou comentários recebidos dos Ouvintes ou dos Telespetadores sobre «os

conteúdos difundidos e a respetiva forma de apresentação pelos serviços públicos de Rádio e Televisão».

Definida essa pertinência, deverão os Provedores emitir pareceres sobre as reclamações ou sugestões recebidas, dirigindo-as conforme estabelece a Lei nº2/2006, de 14 de Fevereiro, aos órgãos de administração e aos demais responsáveis visados.

Todavia, antes de emitir esses pareceres utilizando qualquer um dos meios de ligação com os Ouvintes ou Telespetador ou o seu respetivo Programa em antena, deverão indagar e ouvir junto dos responsáveis visados, particularmente junto do Diretor de Informação ou do Diretor de Programação citados, sobre os critérios adotados e métodos utilizados.

Para sustentação dos seus próprios pareceres, os Provedores podem, reservadamente ou não, recorrer a consultas de personalidades ou entidades, internas ou externas, de modo a melhor fundamentar a sua tomada de posição.

Só então, ou no caso de ser deferido o período que a Lei estabelece para obter a resposta solicitada e devidamente fundamentada, por parte dos responsáveis visados, deverá o Provedor do Ouvinte ou o Provedor do Telespetador tornar público o seu parecer, dando igualmente conhecimento do mesmo aos interessados.

Os modelos do Programa do Ouvinte e do Programa do Telespetador, após o tratamento mais adequado e devidamente sistematizado pelo uso de metodologias cuja responsabilidade é do competente Provedor, conforme estabelece a Lei nº 2/2006, de 14 de Fevereiro, incluirão, por exemplo, informações comentadas sobre as recriminações ou sugestões recebidas e respeitarão as formulações específicas para a Rádio e para a Televisão.

Os modos da respetiva exibição, desde que com durações semanais não inferiores a 15 minutos, devem ser definidos de comum acordo entre os Provedores e os Directores respetivos, conquanto sejam transmitidos em horários adequados em todas as Estações do âmbito correspondente.

## Propósitos Fundamentais

Os Provedores estão situados à margem das hierarquias da Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, SA e nenhum deles intervém na escolha, preparação ou elaboração de Programas das Estações sobre as quais incide a sua acção.

Embora assumindo a condição de representantes do Ouvinte e do Telespetador, os Provedores agem como instância mediadora nos conflitos entre, por um lado, os Ouvintes ou os Telespetadores e por outro, todas as Estações de Rádio ou de Televisão associadas no Serviço Público.

Não basta ao Gabinete dos Provedores assumir-se apenas como repositório de observações, protestos e eventuais queixas oriundas dos Ouvintes ou Telespetadores.

No exercício de mediação que lhes é atribuído por Lei, os Provedores não podem dispensar, antes devem exercer o seu papel privilegiando funções pedagógicas e de formação do cidadão como consumidor de Rádio e de Televisão.

Mas cada parecer do Provedor, ainda que escorado na indagação acerca de todos os casos analisados, ou até no recurso a terceiras entidades, revestirá sempre o carácter de uma posição solitária, responsável e independente.

Lisboa, 8 de Maio de 2006.

José Manuel Paquete de Oliveira  
José Nuno Martins

## Propósitos do provedor

[<http://media.rtp.pt/empresa/provedores/propositos-do-provedor/>]

*Recebo opiniões, críticas e sugestões dos telespetadores e encaminho-as para os responsáveis da RTP que mais diretamente as devem ter em conta, ou dar-lhes resposta. Procuo garantir que tal resposta é efetivamente dada. Comento as sugestões recebidas e respondo diretamente aos telespetadores sempre que nisso haja conveniência. Divulgo publicamente as opiniões dos telespetadores que julgo mais relevantes.*

*Confronto os profissionais e os responsáveis da RTP com a crítica dos telespetadores para esclarecer as opções tomadas e as razões dos erros cometidos, com o objetivo de indicar formas de os erradicar.*

*Tomo a iniciativa de trazer para o debate público as questões mais significativas e os principais desafios que a televisão e o Serviço Público de Televisão enfrentam, chamando a esse debate peritos, críticos e profissionais do audiovisual.*

*Uma televisão cujos profissionais escutam a voz dos telespetadores e com eles dialogam é uma televisão mais próxima do público, mais atrativa e mais interessante. É uma melhor televisão. Tornar, com a ajuda dos telespetadores, o Serviço Público de Televisão mais atraente para todos os que o procuram e para quem o faz é, em última análise, o meu principal propósito.*

Jorge Wemans

Lx., janeiro de 2017