

Provedor do Telespetador

Relatório de Atividade 2020



Jorge Wemans
Provedor do Telespetador

Lisboa, Janeiro 2021

ÍNDICE

2020 – O ano da pandemia	2
Introdução	3
Pandemia, Programação e Informação	5
RTP Play, Publicidade e IVR's	8
Língua Portuguesa	11
Política, ideologia e degradação do espaço público	13
A RTO e a formação de públicos infanto-juvenis	16
A RTP e o contrato de concessão do SPT	18
Análise estatística das mensagens recebidas	20
Recomendações e pareceres	27
Voz do cidadão – Temas e convidados	36
Voz do Cidadão – Programas – Pivôs	42
Balanço de audiências	95
Anexos	101
Agradecimento	106

2020 – O ANO DA PANDEMIA

INTRODUÇÃO

É impossível apresentar um balanço da atividade desenvolvida ao longo de 2020, ou sequer uma simples referência àquele ano, sem, obrigatoriamente, referir o impacte decisivo da pandemia. De facto, ela marcou, tal como na esmagadora maioria dos setores, o ano televisivo de 2020. Alterou o modo como se produzia, realizava e emitia televisão e determinou importantes mudanças na grelha de programação dos diversos canais e no foco da informação. A RTP sofreu, em todos os campos da sua atividade, um imenso impacte resultante quer da propagação do vírus quer das medidas tomadas para a combater.

A ação do Provedor do Telespetador não escapou às restrições e aos condicionamentos impostos pela pandemia. Apesar de nunca ter deixado de responder aos mails dos telespetadores – mesmo e sobretudo durante os períodos de confinamento –, já a resposta às cartas sofreu grande atraso e várias ficaram por responder. Por redução da disponibilidade dos estúdios, o programa Voz do Cidadão esteve suspenso durante quase três meses (entre março e junho).

O modo como a oferta televisiva da RTP reagiu às situações criadas pela Covid-19 foi sujeito a intenso escrutínio por parte dos telespetadores,

fruto da importância acrescida da informação em tempos de crise, do aumento das horas passadas pelo público diante dos ecrãs e da sua maior disponibilidade para interagir com o seu Provedor. Tal facto está bem patente no crescimento das mensagens recebidas, mesmo se em 2020 a campanha pelo fim da transmissão de touradas deixou de ter expressão numérica significativa.

A alteração dos hábitos diários provocada pela obrigação de ficar em casa e a imposição do teletrabalho levaram a que parte do público da RTP contactasse com programas exibidos a horas fora do seu horário habitual de consumo televisivo. Deste modo, diferentes tipos de telespetadores viram programas que na prática desconheciam, ou cujo visionamento há muito deixaram. Ainda que estes novos olhares trouxessem à correspondência com o Provedor não poucas críticas, provocaram também expressões elogiosas de telespetadores surpresos com a diferença positiva encontrada nos programas de entretenimento da manhã e da tarde da RTP1 quando comparados com os das restantes televisões generalistas.

PANDEMIA, PROGRAMAÇÃO E INFORMAÇÃO

As alterações e os ajustamentos introduzidos em função do surto da COVID-19 na programação dos canais nacionais não temáticos (RTP1 e RTP2) foram genericamente bem recebidos pelo público. Disso deu conta o Provedor nos programas do final do I semestre. A RTP2 aproveitou o confinamento para alargar o tempo de emissão dedicado ao público infantil e emitir grandes espetáculos clássicos habitualmente ausentes das suas grelhas. A RTP1 procurou a todo o custo manter a “normalidade” da sua programação da manhã e da tarde, introduzindo no horário nobre vários programas com produção adaptada às novas e difíceis circunstâncias.

Ambas as apostas revelaram-se apropriadas, ainda que a RTP2 não tenha, posteriormente, retido e consolidado o público que acedeu a concertos, bailados e outros espetáculos de grande qualidade então emitidos. Independentemente dos novos públicos conquistados, as apostas da RTP1 na sua programação diurna foram bem recebidas por constituírem um fator de normalidade sobretudo na vida da população mais idosa sujeita, por causa da pandemia, a grandes sobressaltos e radicais alterações no seu dia-a-dia.

O não cumprimento das regras de distanciamento social e de proteção pessoal, constituíram os principais motivos de crítica dos telespetadores no que se refere aos programas de entretenimento diurno da RTP1. Igualmente desaprovadas foram algumas intervenções naqueles programas de “especialistas” com base não cientificamente comprovada sobre comportamentos, prevenção e publicitação de produtos e terapias supostamente anti-Covid-19.

Já no campo da informação as críticas foram muitas e a maior parte delas fundamentadas e certas. A repetição dias a fio das mesmas aberturas dos principais blocos informativos da RTP1 e da RTP3, a divulgação repetitiva e acéfala dos números de infetados, internados e de óbitos divulgados pelas autoridades de saúde, o carácter monotemático do Telejornal e do Jornal da Tarde incapazes de verem para além da pandemia, a repetição *ad nauseam* de imagens de doentes internados nas Unidades de Cuidados Intensivos – motivaram imensos protestos que o Provedor acolheu e endereçou à direção de informação e a outros responsáveis editoriais, sem efeitos visíveis na melhoria da qualidade da informação oferecida pela RTP sobre a pandemia e no que toca à atenção a outros temas de atualidade.

Esta crítica ficou exemplarmente evidente quando no outono o Governo decidiu decretar medidas de contenção da propagação do vírus, qualificando a situação de cada concelho através de um indicador de incidência pandémica... de que a população nunca tinha ouvido falar, embora sucessivamente solicitado por vários telespetadores mais atentos.

Nesse mesmo outono, a informação RTP acompanhou o recrudescimento da propagação do vírus repetindo os erros e defeitos que haviam

caracterizado a cobertura feita durante a primeira vaga, ignorando olímpicamente as críticas e recomendações entretanto endereçadas à direção de informação.

Novidade bem recebida, embora um pouco tardiamente concretizada (sem culpas atribuíveis à RTP), foram as aulas do “EstudoEmCasa” e toda a panóplia de suportes à aquisição de conhecimentos postos em evidência e disponibilizadas na RTP/Play. Por esclarecer ficaram as razões pelas quais o “EstudoEmCasa” “atropelou” as manhãs da RTP/memória em vez de ter sido emitido num dos canais então disponíveis na TDT a que os operadores de transporte do sinal televisivo não se teriam oposto a incluir na sua oferta básica.

As críticas dos telespetadores recebidas no Gabinete do Provedor do Telespetador sobre o conteúdo destas aulas foram enviadas ao Ministério da Educação (ME) para endereço de mail por este especificamente fornecido. Sendo que a identidade e demais dados de quem contacta o Provedor são obrigatoriamente mantidos sob sigilo, o Gabinete prontificou-se a receber a resposta do ME a tais queixas e entregá-la aos queixosos. Apesar da repetida insistência, nem uma resposta foi recebida, facto altamente demonstrativo da (des)consideração a que ME vota o público a que os seus programas se destinam.

RTP/PLAY, PUBLICIDADE E IVR's

Face aos condicionamentos impostos aos cidadãos pela expansão da Covid-19, a RTP/Play alargou o leque da sua oferta de programas, ao mesmo tempo que facilitava as formas de visualização e acesso do público aos produtos televisivos disponíveis a pedido. A disponibilização integral de algumas séries – sobretudo de produção nacional – foi particularmente saudada pelo público, que elogiou por igual o acesso livre a séries documentais e outros programas anteriormente emitidos em diferentes canais da RTP.

Contudo, o acréscimo e melhoria do serviço prestado pela RTP/Play trouxe algumas críticas a que o Provedor deu acolhimento: queixaram-se os portugueses radicados no estrangeiro de serem discriminados por não terem acesso, via internet, às séries e documentários disponibilizados pela mesma via aos radicados em território nacional; queixavam-se todos os que acediam à RTP/Play da massacrante presença da publicidade prévia a nela se poder visualizar o que quer que fosse e a constante interrupção do visionamento de qualquer programa, cortado por anúncios de todo o tipo.

Não sendo possível obter junto de produtores estrangeiros direitos de emissão dos seus produtos para todo o mundo via internet, o Provedor pressionou os serviços competentes para alargarem os direitos adquiridos

aos produtores nacionais. Neste sentido, e graças à compreensão destes, foi possível, em vários casos, estender a todo o mundo a possibilidade de ver na RTP/Play o que já era possível nela visionar a quem estivesse em território português.

Já no capítulo da publicidade a indiferença dos mais diretos responsáveis não permitiu grandes avanços na qualidade da oferta da RTP/Play. A Administração em fim de mandato garantiu, contudo, ao Provedor que os programas com origem na direção de informação seriam disponibilizados na RTP/Play sem interferências publicitárias. Sendo, a todos os títulos, um canal de enorme importância no presente e no futuro do Serviço Público de Media, não se percebe a ligeireza com que estes temas são tratados, privilegiando as magras receitas obtidas através da inserção de publicidade que afasta o público, reduz a diferenciação para outros canais do mesmo tipo propostos por cadeias de media privadas e gera anticorpos num consumo que pode ser chave em termos de futuro da RTP e do serviço que é suposto prestar ao público e ao país.

Noutros campos, mas também no âmbito da interferência da atividade publicitária e comercial dentro da programação, repetiram-se as críticas dos telespetadores quer à presença de espaços comerciais nos quais os apresentadores dos programas-contentor da manhã e da tarde aparecem a sugerir o consumo de todo o género de produtos, quer aos concursos em que um qualquer bem é sorteado entre os que efetuarem chamadas de valor acrescentado, os chamados IVR's.

O Provedor é favorável ao fim de tais interferências, tendo requerido o seu fim junto da administração da RTP. Mais do que a voz do Provedor, a posição assumida publicamente pela provedora de justiça terá contribuído

para a promessa feita pela atual administração de que 2021 traria o fim dos IVR's.

LÍNGUA PORTUGUESA

Outra pandemia, mas esta com origem numa nebulosa de vírus não identificados, abate-se sobre a RTP, sem previsão de quando será superada e com consequências nefastas sobre o bom uso da língua portuguesa por parte dos seus falantes. Os maus tratos a que a língua portuguesa é sujeita nos canais televisivos do Serviço Público de Televisão tem implicações imensas sobre os atropelos à língua por parte dos cidadãos: ver nos rodapés palavras mal grafadas, concordâncias erradas, uso errado do verbo haver, ouvir frases construídas de forma deficiente ou errada, Anglicismos desnecessários e recurso permanente a frases feitas sem conteúdo nenhum – são enormes contributos para que os falantes do português o façam com mais erros e atropelos e o escrevam cada vez mais atabalhoadamente, sem regras nem rigor.

Em 2021, o Provedor dedicou três programas à defesa da língua, endereçou numerosas críticas a todos os setores da empresa relacionados com os programas e a informação, mas nem por isso verificou maior atenção, mais cuidados e melhores resultados neste terreno. No final do I trimestre de 2020 afirmei publicamente: *“Nos ecrãs da RTP escrevem-se e dizem-se muitos milhares de palavras por dia. Contudo, a quantidade não pode desculpar mais do que pequenos erros de troca de palavras por*

simpatia auditiva, ou por qualquer outro motivo que em nenhum caso justificam erros como os que vemos em rodapés, oráculos, legendas, gráficos, etc...

A inação das direções de informação e de programas é a origem principal do atual estado de coisas: não obrigam o que se escreve a passar pelo crivo dos corretores ortográficos, ou de um segundo par de olhos; não publicam todas as semanas a lista dos erros mais flagrantes; não deixam de pagar e de contratar empresas de legendagem que cometem erros crassos; não insistem em cursos obrigatórios para melhorar o uso da língua portuguesa..."

Já perto do final do outono, vi-me obrigado a, pela terceira vez, voltar à carga: "Pergunta um dos telespetadores já exasperado com a quantidade de erros que ouve e lê na sua RTP: 'Não se pode obrigar quem assim maltrata a nossa língua a fazer um curso de português?' Poder, pode. É só preciso que quem manda nesta casa assuma de vez as suas responsabilidades no que diz respeito à defesa da língua portuguesa. Mas isto parece simples, mas está longe de acontecer!

Não tenho qualquer dúvida de que a frequência, obrigatória para os que mais erram, de um qualquer curso básico de língua portuguesa contribuiria para reduzir fortemente o número diário de calinadas que nos são servidas pelo serviço público de televisão."

Concluindo: num capítulo tão significativo do serviço que a RTP presta não se detetaram correção dos erros, concretização de projetos para melhorar a situação, ou introdução de metodologias para os evitar. Tudo está por fazer.

POLÍTICA, IDEOLOGIA E DEGRADAÇÃO DO ESPAÇO PÚBLICO

2020 terminou já com a campanha para a eleição do Presidente da República em andamento. O modelo de entrevistas realizado pela RTP originou imensos protestos dos telespetadores das mais variadas filiações partidárias. No final deste relatório, no capítulo “Recomendações”, está sumariada a posição que o Provedor tomou sobre o assunto. Mas não foi preciso chegar às vésperas das eleições presidenciais para a informação e a programação da RTP ter sido alvo das acusações de enviesamento, manipulação, subordinação ao politicamente correto, aos “donos do sistema” e por aí fora.

As correntes negacionistas estiveram particularmente ativas e contundentes na sua crítica a programas da RTP sobre a explicação da origem e as propostas de tratamento da Covid-19 e sobre as alterações climáticas. Por outro lado, do ponto de vista diretamente político, apoiantes de Bolsonaro e Trump voltaram a exprimir-se contra o que consideram ser o enviesamento da informação RTP, no que foram seguidos, em alguns casos acrescentados de ameaças, por apoiantes do partido Chega.

É facto que, por vezes, jornalistas, comentadores, correspondentes e participantes em debates vários, incluindo alguns documentários exibidos,

reproduziram nos ecrãs da RTP versões simplistas da realidade tidas como correntemente aceites, mas não suficientemente fundamentadas. Mas a crítica a tais faltas de rigor por parte de telespetadores atentos, mesmo quando foi severa, nada teve em comum com as condenações liminares e definitivas, atribuindo intencionalidades escondidas e desferindo ameaças de retaliações futuras contra os “prevaricadores” contidas noutra tipo de mensagens.

Como então referi *“em 2020 tornou-se muito mais frequente receber mensagens contendo linguagem agreste, imprópria, ou mesmo, grosseira”, “nestas mensagens refletem-se e reproduzem-se as já habituais dicotomias que pretendem dividir o mundo, as pessoas, as ideias e as ações em boas e más, amigas e inimigas, sem lugar para debate nem espaço para introduzir alguma racionalidade no que se diz, escreve e pensa.”*

À paragem e ao adiamento das competições futebolísticas, campo habitualmente fértil para a proliferação deste tipo de agressões verbais, veio sobrepor-se a disputa política como terreno privilegiado para alguns dos seus intervenientes, de responsabilidades e planos diversos, mimetizarem a linguagem, o estilo, o recurso à ofensa pessoal e a negação absoluta de qualquer diálogo razoável que infelizmente se expandiu e consolidou em muitos dos espaços em que vagamente se discute futebol.

A explosão das redes sociais e outros fenómenos a elas associados veio pôr um ponto final na exclusividade de acesso ao espaço público de que um diminuto grupo de intelectuais e seus correlativos (políticos, gestores, sindicalistas, jornalistas, cientistas, hierarcas de várias confissões e etc...) gozou durante mais de dois séculos. Alteraram-se os protagonistas,

modificaram-se os meios, mudaram-se as regras. Em simultâneo, o avanço tecnológico permitiu multiplicar a produção e circulação de “notícias” falsas elaboradas à medida das convicções de grupos bem definidos.

Fechados na sua concha, confirmados pelos seus “amigos” de iguais convicções e certezas, imunes a qualquer contradição, facto ou opinião originada nesse antigo grupo de intelectuais, ou em qualquer outro grupo, estes novos atores estão no espaço público para vociferarem contra qualquer um que pense diferente deles, ou dos seus líderes de eleição. Porque, tal como nas discussões futebolísticas de baixo coturno, quem mais alto berra, mais convencido fica de que tem razão. Não importa que sejam poucos ou muitos. Habitualmente são poucos. Mas basta que façam muito barulho, vezes repetidas, para se tornarem audíveis. E é indesmentível que muitas das reações sobranceiras da elite que antes ocupava todo o espaço da opinião publicada e que agora se vê relegada a um poder partilhado não fazem mais do que estimular e confirmar tais atitudes e modos de “comunicar”.

O enorme dano que estas transformações e comportamentos estão a provocar no convívio civilizado nas nossas sociedades refletiu-se na degradação da correspondência com o Provedor, sobretudo quando esta se referia à informação política, a documentários e debates sobre alterações climáticas, emergência de movimentos populistas, denúncia de violência racista e às causas da pandemia originada pela Covid-19, bem como às respostas desenhadas e impostas pelas autoridades de saúde.

A RTP E A FORMAÇÃO DOS PÚBLICOS INFANTO-JUVENIS

Também a ação do Provedor foi alvo de notícias falsas atribuindo-lhe a decisão de retirar dos ecrãs da RTP a série “Destemidas”. De facto, o Provedor recomendara a retirada de um dos seus episódios por este tratar de forma inapropriada a questão da interrupção voluntária da gravidez, embora elogiando a série em causa e recomendando a sua reemissão (*ver recomendação no último capítulo deste relatório*).

A polémica então gerada permitiu verificar a existência de telespetadores para quem qualquer programa é desejável desde que contribua para a divulgação das práticas abortivas e de outros para quem a simples referência ao aborto em programas destinados a crianças e a jovens é razão suficiente para exigir a sua eliminação da televisão pública.

Em caso nenhum o Serviço Público de Televisão pode abdicar da exigência de qualidade. A que se junta, no caso da programação infantil e juvenil, um mesmo grau de exigência no que respeita à adequação dos conteúdos, das linguagens e das narrativas dos programas desenhados expressamente para estas faixas etárias.

A RTP, e em primeiro lugar a RTP2, construiu junto das famílias um enorme capital de confiança quanto à qualidade da sua programação

infantil. É um capital que merece ser preservado e não deve ser desbaratado por adesão fácil a modismos, ou a experimentalismos sem fundamento. A riqueza da oferta infantil da RTP2 foi edificada sobre preocupações de programação que excluem séries com violência gratuita, propõem uma multiplicidade de pequenos e grandes heróis e heroínas, a diversidade de contextos em que as histórias se desenrolam, a variedade de países de origem dos programas e, em tudo o que é dado a ver, uma clara intencionalidade educativa. Essa linha deve ser preservada.

Mas na programação para estes públicos não há assuntos tabu, ou temas estritamente reservados à família. Todos os temas podem e devem ser abordados. Tudo depende do modo como são apresentados e tratados. A televisão pública não se pode demitir de contribuir para a educação e formação dos adolescentes. A vida sexual, a inquietação religiosa, os afetos e as ruturas, as dificuldades do crescimento e da emancipação, os conflitos familiares são temas em que a televisão pública deve investir, procurando linguagens e narrativas adaptadas, reunindo o máximo de competências e saberes.

É recomendável aproveitar a revisão do Contrato de Concessão para inserir esta explicitação mais clara do que são as responsabilidades atribuídas ao Serviço Público de Televisão no que toca ao contributo que dele se espera para a educação e formação dos públicos infantojuvenis.

A REVISÃO DO CONTRATO DE CONCESSÃO DO SPT

Os sucessivos adiamentos que o processo de discussão pública da renovação do Contrato de Concessão do Serviço Público de Televisão veio a conhecer, impediram o Provedor de contribuir para o fomento da sua discussão pública e de elaborar propostas suportadas nos quatro anos de audição permanente das críticas, elogios, queixas e sugestões dos telespetadores.

Sendo que em qualquer caso tal debate público terá lugar em breve, aqui se enunciam, por memória, alguns temas a ponderar na renovação do dito contrato e que em boa parte decorrem de assuntos objeto de reflexão neste relatório.

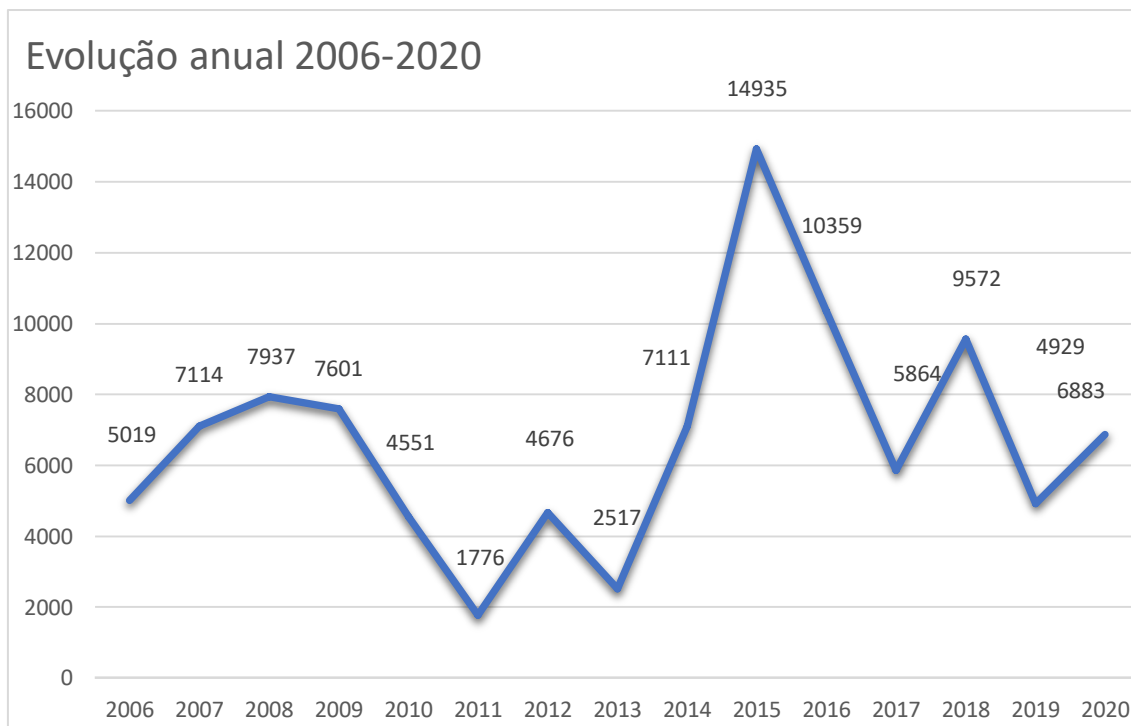
Assim, o novo Contrato de Concessão deveria desejavalemente incluir, além das novidades que já é público que incluirá:

- Uma definição mais clara da identidade e do perfil de cada canal do SPT;
- A introdução da temática do desenvolvimento dos territórios de baixa densidade populacional como de tratamento obrigatório por parte da RTP;
- Normas de regulação do acesso aos serviços a pedido, nomeadamente obrigando a RTP/Play a impor o recurso ao controlo

parental para o acesso de menores a conteúdos que foram emitidos com essa restrição;

- Uma formulação mais específica da contribuição que se espera da RTP no que toca à educação e formação dos públicos infantojuvenis;
- Um desenvolvimento dos pontos relativos à contribuição que se espera da RTP no que toca à proteção, defesa e projeção da língua portuguesa;
- A interdição de inserção de publicidade na RTP/Play e do recurso a IVR's, assegurando a devida compensação em sede da CAV;

ANÁLISE ESTATÍSTICA DAS MENSAGENS RECEBIDAS



Quadro 1: evolução anual do número de mensagens recebidas desde 2006

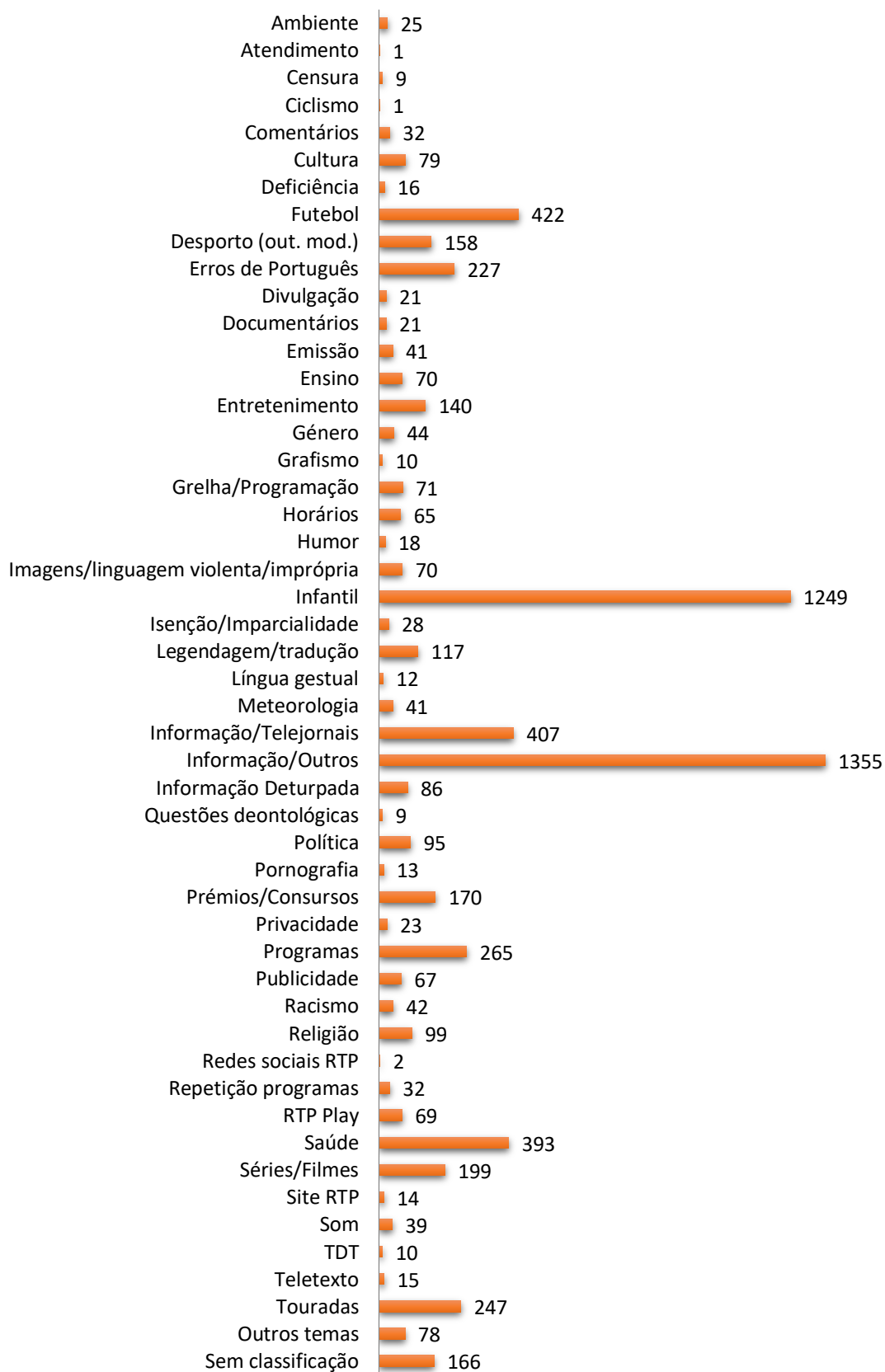
Em 2020 o Gabinete de Apoio aos Provedores recebeu um total de 6883 mensagens dirigidas ao Provedor do Telespetador, o que representa um aumento de quase 40% relativamente ao ano anterior.

Questões relacionadas com a polémica série infanto-juvenil “A Verdade da Mentira”, o tratamento da pandemia nos canais da RTP e a cobertura da campanha eleitoral para as Presidenciais contribuíram decisivamente para este aumento.

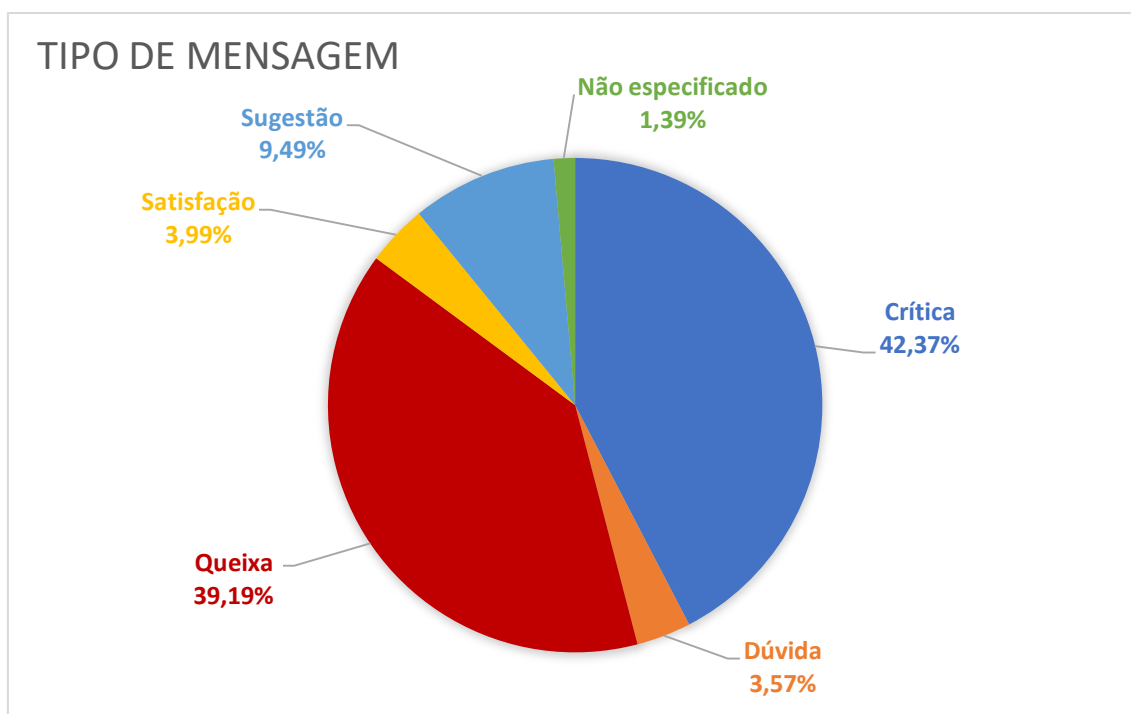
Na distribuição por temas (v. quadro 2) verifica-se que as questões sobre a programação infantil e a informação suplantaram largamente as questões sobre transmissões desportivas, sobretudo de futebol, e de espetáculos tauromáquicos, que tradicionalmente ocupam uma parte muito significativa da correspondência dirigida ao provedor.

Questões específicas sobre temas de saúde representam também uma parcela importante do total de mensagens, mas os assuntos relacionados com o tratamento em antena da pandemia foram abordados igualmente noutros itens, nomeadamente nas áreas de “programas” e “informação/telejornais”.

Distribuição por temas



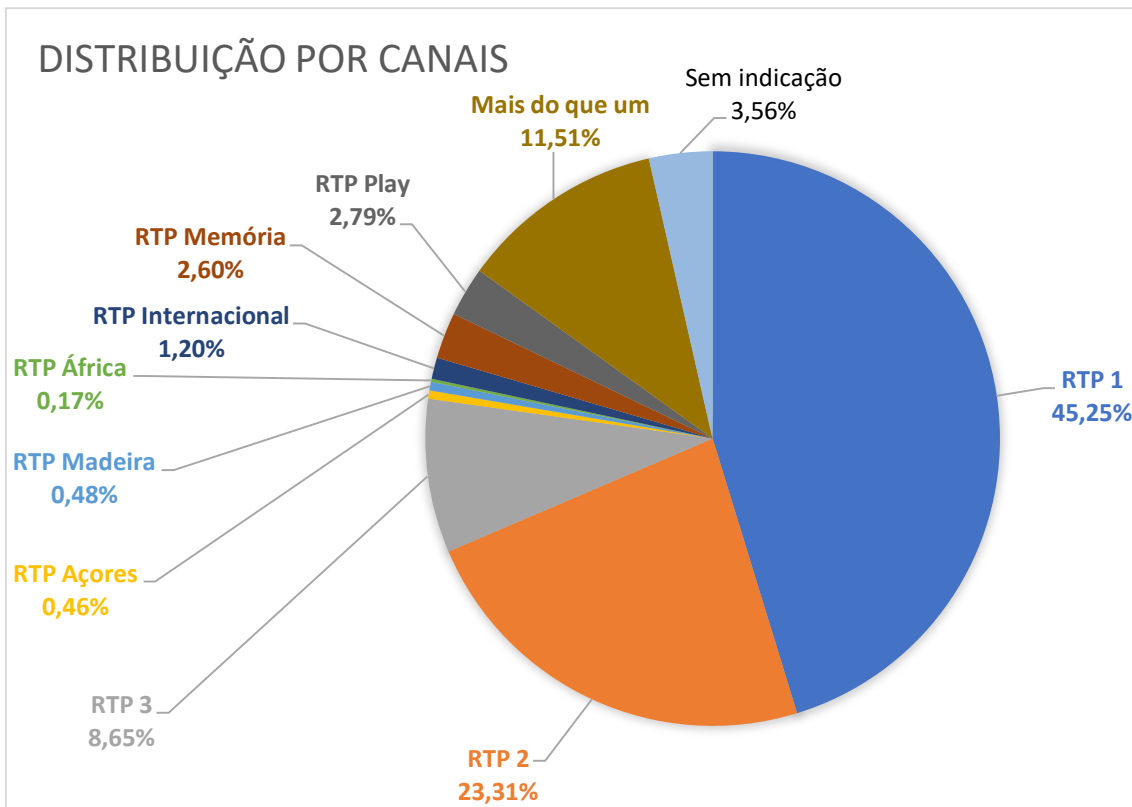
Quadro 2: distribuição por temas



Quadro 3: distribuição por tipo de mensagem

Na distribuição geral por tipo de mensagem (v. quadro 3), as críticas e as queixas de telespetadores continuam a ser dominantes na correspondência dirigida ao provedor. Percentualmente, houve um aumento das primeiras (de 36,82 para 43,37%) e uma ligeira diminuição das segundas (de 41,71 para 39,19%), ao passo que as mensagens de satisfação se mantêm em valores semelhantes aos do ano anterior, tendo-se verificado ainda uma ligeira diminuição das dúvidas (de 4,69 para 3,57%) e um pequeno aumento das sugestões (de 7,63 para 9,49%) enviadas por telespetadores.

Já no que concerne à distribuição por canais (v. quadro 4) verifica-se um aumento substancial das mensagens relativas à RTP2 (de 4,21% em 2019 para 23,31% em 2020), o que é indissociável da grande quantidade de mensagens recebidas a propósito da série “Destemidas”. Consequentemente, a percentagem de mensagens referentes a assuntos tratados na RTP1 registou uma quebra significativa (de 72,99 para 42,25%), o que, no entanto, em termos absolutos não representa necessariamente um menor número de mensagens sobre o canal principal da televisão pública. A RTP3 registou também um pequeno aumento de mensagens (de 6,87 para 8,65%). Nos restantes canais não se verificaram alterações dignas de nota.



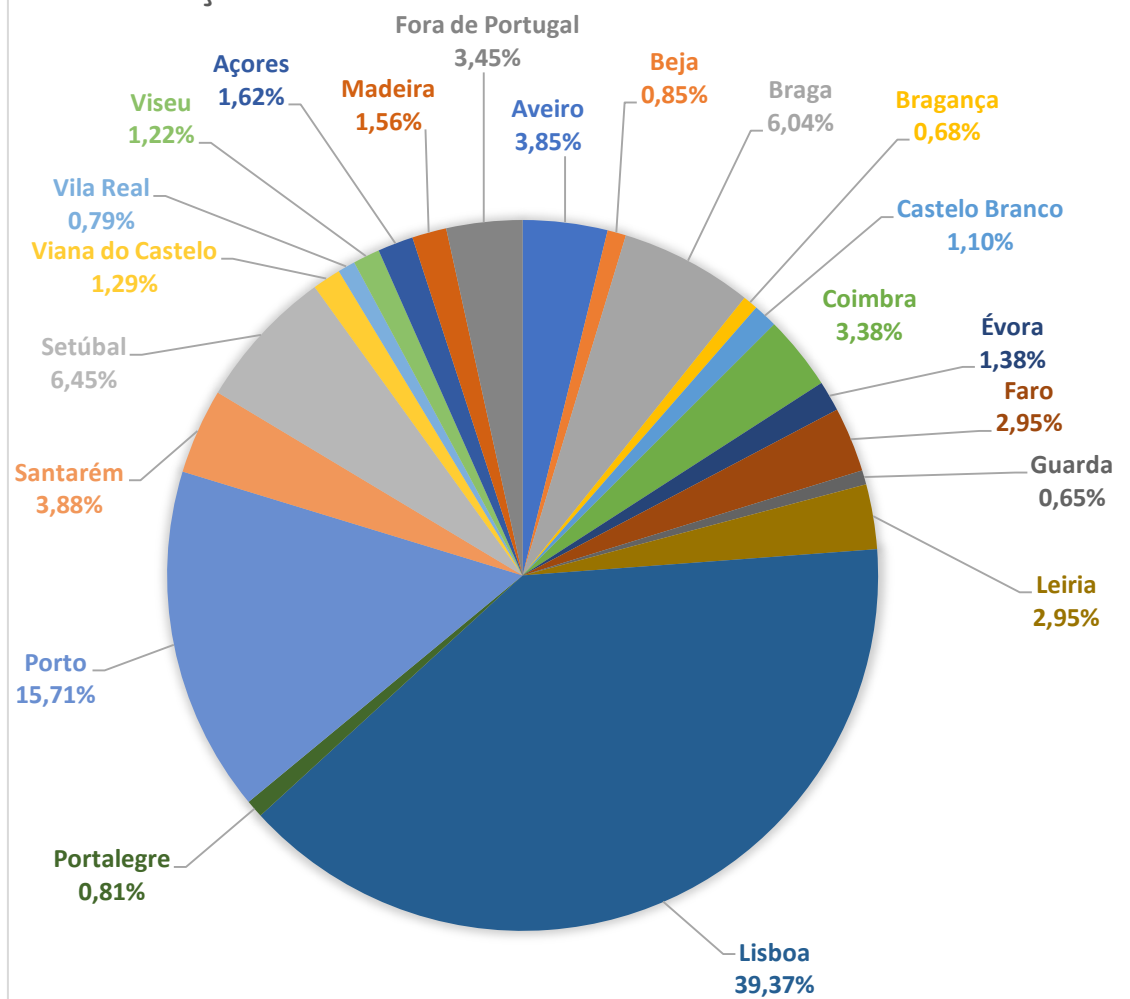
Quadro 4: distribuição das mensagens por canais-alvo

Na distribuição por sexos, (v. quadro 5), mantém-se a tendência registada em anos anteriores, com o género masculino a constituir a maior parte dos correspondentes do Provedor: 79% de homens contra apenas 21% de mulheres.



Quadro 5: distribuição das mensagens por sexo

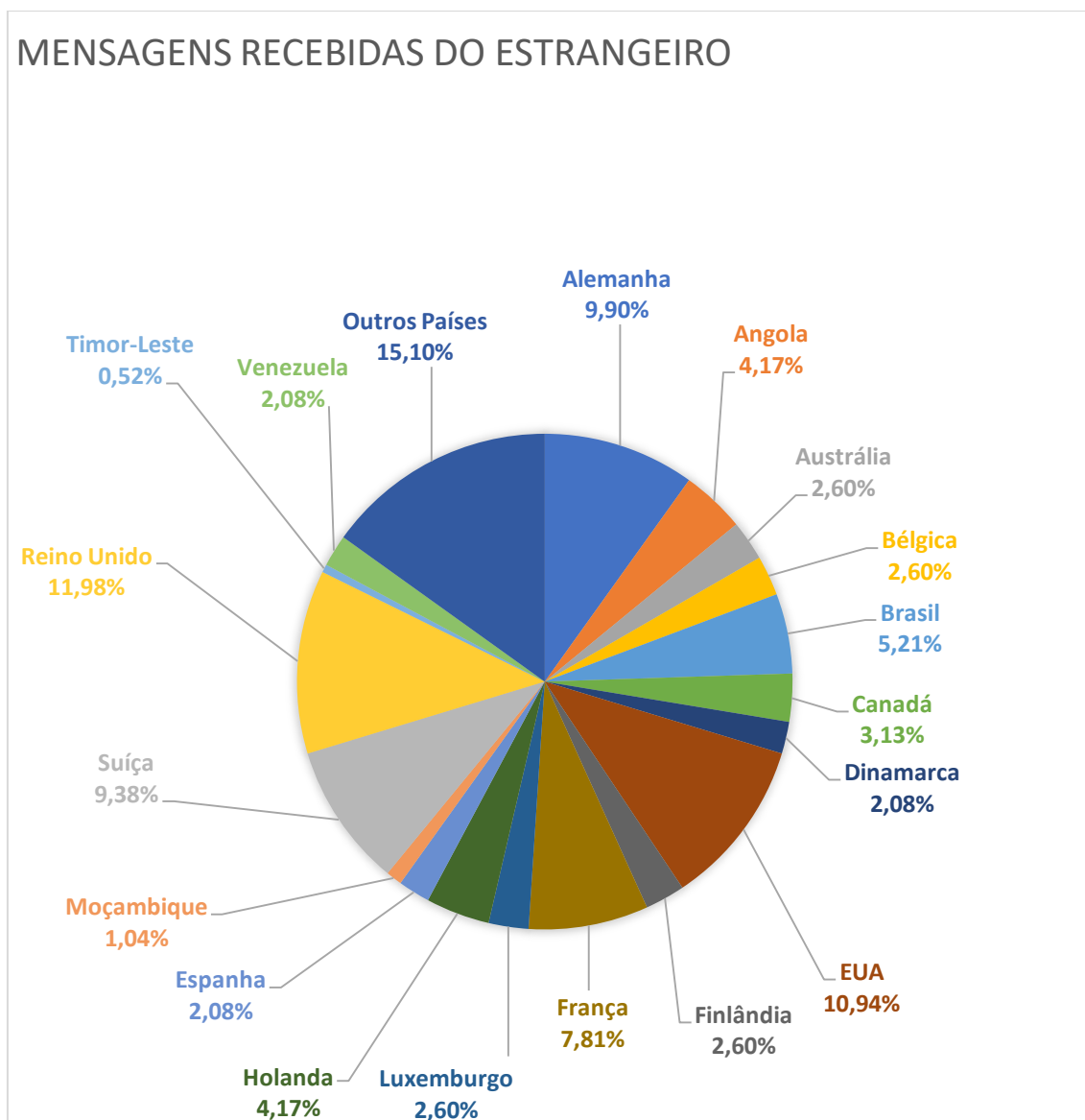
DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA



Quadro 6: Distribuição geográfica

Na distribuição por origem geográfica (v. quadro 6), à semelhança do período anterior, cerca de 20% do total de mensagens recebidas não indicavam a região de origem. Das restantes, há a registar sobretudo um aumento de dez por cento das mensagens com origem no distrito de Lisboa (de 29,47 para 39,37%) e uma diminuição (de 21,82 para 15,71%) das comunicações recebidas a partir do Porto. As mensagens chegadas desde fora de Portugal tiveram um ligeiro decréscimo (de 4,72 para 3,45%), ao passo que nos distritos fora das duas principais áreas metropolitanas não se registaram variações dignas de nota. Setúbal mantém-se na terceira posição, com 6,45% das mensagens (7,02% em 2019), seguido de Santarém (3,88%), Aveiro (3,85%) e Coimbra (3,38%) e Faro (2,95%), valores muito semelhantes aos registados no ano anterior.

Das mensagens enviadas a partir do estrangeiro, o Reino Unido lidera a tabela, com quase 12% do total, um valor muito semelhante ao registado em 2019 (12,15%), logo seguido dos EUA, com quase 11% (6,08% em 2019), Alemanha, com 9,9% (11% em 2019) e Suíça, com 9,38% (9,94% em 2019). Dos países lusófonos, e tal como já tinha sucedido em 2019, os mais participativos são o Brasil (5,21%) e Angola (4,17%).



Quadro 7: Distribuição geográfica das mensagens recebidas de fora de Portugal

RECOMENDAÇÕES E PARECERES

ALGUMAS RECOMENDAÇÕES E PARECERES DE 2020

[Reproduzem-se aqui algumas das recomendações e pareceres elaborados pelo Provedor do Telespetador ao longo de 2020]

PARECER

Queixa contra programa “Sexta às 9” de 6 de março de 2020

Recebida a 23 de março de 2020

Exmo. Sr. X,

Respondo à sua queixa na sua qualidade de telespetador da RTP e na minha de seu Provedor.

Não me assiste qualquer capacidade de julgar os procedimentos judiciais que envolvem ou envolveram os seus clientes, nem lhe respondo na sua qualidade de advogado interveniente nos processos em causa. Compete-me pronunciar-me sobre os procedimentos e as regras jornalísticas que do seu ponto de vista não foram observados no referido programa. Nesse sentido e resumindo:

1. O princípio do contraditório e a obrigação deontológica de “ouvir todas as partes com interesses atendíveis” foi, no caso do juiz Hélder Roque, amplamente satisfeito, tendo sido dado ao juiz em causa o tempo necessário para expor a sua interpretação dos factos e para os esclarecer. Já o mesmo não se pode dizer dos juízes não nomeados, mas acusados de má administração da justiça, quer do Tribunal de Viseu quer da Relação de Coimbra;
2. O alinhamento do programa é, porém, desequilibrado. O assunto é tratado como um escândalo, o juiz é acusado – não pelos queixosos, mas pela jornalista – como tendo agido em “violação clara” do estatuto a que estava obrigado. Por outro lado, os argumentos mais significativos avançados por Hélder Roque só surgem no final do programa e deviam ter sido referidos logo no início a par do elencar das acusações contra ele recolhidas. Devia ter sido dito que na sua interpretação ele não cometeu nenhuma violação do estatuto, não foi influenciado pela opinião de um enólogo com quem se cruzou

pontualmente e que o Supremo já investigara as questões dos sorteios, tendo concluído não existir neles qualquer viciação destes;

3. De facto, as melhores práticas do jornalismo de qualidade recomendam que, sempre que possível, as posições, interpretações e visões dos factos recolhidas junto de todas as partes com interesses atendíveis sejam apresentadas em pé de igualdade e sumariadas no *lead* das peças.

Desta resposta dou conhecimento à responsável pelo programa e à Direção de Informação.

m/ cumprimentos,

Jorge Wemans
Provedor do Telespetador da RTP
Lisboa 2 de abril de 2020

IDENTIFICAÇÃO DE MENORES

Ao cuidado da Direção de Informação

20/05/2020

Colocado no terreno para obter elementos de reportagem sobre o “caso Valentina” o repórter da RTP procura obter informações sobre quem eram o pai e a madrasta da Valentina e sobre ela própria. Os primeiros contactos não produzem qualquer elemento adicional (a pessoa entrevistada afirma que está de passagem e que nada mais sabe) e o repórter acaba por entrevistar, filmando e identificando, menores supostamente conhecidos de Valentina.

Claro que estes menores assim expostos não eram vítimas de maus tratos [era o que faltava!...]. Contudo, creio que o Serviço Público de Televisão se deve abster de interrogar menores sobre casos de homicídio, abuso sexual e quaisquer maus-tratos de outro tipo. Ou seja, deve ter um entendimento o mais alargado possível do que o ponto 8. do Código Deontológico dos Jornalistas Portugueses impõe como mandatório: *“O jornalista não deve identificar, direta ou indiretamente, menores, sejam fontes, sejam testemunhas de factos noticiosos, sejam vítimas ou autores de atos que a lei qualifica como crime.”*

Caso seja absolutamente relevante ouvi-los (não vislumbro por que razão tal audição seria mais importante do que a obrigação de os manter afastados dos microfones e das câmaras, mas em todo o caso...), a sua identificação - a começar pela sua imagem e voz - nunca deve ser exposta.

Recomendo, assim, a V/ melhor atenção para estas situações.

A reportagem a que me refiro foi para o ar, por exemplo, no "3 às 18" de Domingo 10/5/2020, pelas 16:07.

SÉRIE JUVENIL *A VERDADE DA MENTIRA*

Ao cuidado da Direção de Programas da RTP2

12/06/2020

Voltei a visionar alguns dos episódios da terceira temporada da série “A Verdade da Mentira” que acabam de repetir. Várias queixas de telespetadores obrigaram-me a isso. Confirmei o balanço negativo que já há tempos vos tinha transmitido: o formato é completamente desadequado – negro, escuro e indescritivelmente palavroso – e o conteúdo começa sempre por ser vagamente interessante na medida em que coloca bem algumas questões, mas termina sempre na pura ideologia. Sempre que sai do questionamento e passa às afirmações definitivas – o que num programa de filosofia é inesperado (para dizer o mínimo!) – o que recebemos são baldes de pura ideologia.

Quanto ao formato, ela há gostos para tudo. Já quanto ao conteúdo, é questão objetiva e neste campo não me parece que o programa passe no crivo da exigência de rigor e honestidade intelectual.

Não se percebe como pode ter recebido apoios e prémios. Nem tudo pode ser explicado apenas por nele se abordarem temas pouco usuais...

Três exemplos recolhidos, ao calhas, no final de dois episódios – é sempre assim: na terceira parte de cada programa a ideologia dispara:

“Toda lei serve uma determinada ordem” (coitados dos que ao longo de séculos lutaram por introduzir alterações à ordem vigente através da alteração da lei!)

“É óbvio que a reprodução da espécie não precisa de qualquer metafísica do amor” (É óbvio para quem? Afinal o homem defende a Lei Natural?)

“O amor não se relaciona com a sexualidade” (Não se relaciona? Dá para acreditar? Além do Sr. Dario, não me lembro de nenhum filósofo ou psicólogo que sustente não existir relação entre amor e sexualidade!)

Enfim... fiquemos por aqui!

Não sei se haverá quarta temporada, ou se ainda têm mais “runs” desta, mas recomendo que, se não forem por contrato obrigadas a comprar mais temporadas, não as comprem.

SÉRIE JUVENIL *DESTEMIDAS*

Ao cuidado da Direção de Programas da RTP2

24/06/2020

Recebi inúmeras mensagens sobre o episódio de “Destemidas” dedicado a Thérèse Clerc. Umas contendo reflexão crítica sobre ele, outras malcriadas e ofensivas do bom nome de quem escolheu e programou a série na RTP2. Decidi responder a todas, mesmo que algumas não merecessem resposta.

Recomendei às responsáveis pela programação infanto-juvenil da RTP2 que: a) retirassem da RTP/Play o referido episódio; b) em futura repetição da série escolhessem outro horário mais apropriado para adolescentes e que não incluíssem o episódio. Elaborei esta recomendação por que a linguagem e a narrativa não são adequadas à comunicação para um público adolescente dos temas a que Thérèse Clerc dedicou a sua vida.

Não acompanho, no entanto, a maior parte das críticas feitas à RTP2. Difundir a história de uma mulher que alterou radicalmente a sua vida por ter tido contacto com os escritos de Karl Marx não torna um canal marxista. Nem em abortista por divulgar a história de quem lutou pela legalização do aborto. Muito menos pode o canal ser classificado de anticatólico por ter contado a história de uma mulher que sempre referiu o ambiente vivido na sua família católica como opressivo.

Creio que a RTP não pode, nem deve, esconder ao seu público adolescente estas realidades. Assim como deve (de acordo com a Lei e as melhores práticas) tratar as questões sensíveis da educação sexual e do aborto, da inquietação religiosa e da história das religiões, do amor e da amizade e outras que não são temas exclusivos das famílias. Não pode nem deve, no entanto, fazê-lo do modo como surgem tratadas no referido episódio.

TRATAMENTO DOS NÚMEROS DA PANDEMIA

Ao cuidado da Direção de Informação

12/10/2020

Já por várias vezes vos comuniquei críticas dos telespetadores sobre o tratamento que os principais jornais da RTP dão aos números diários da COVID-19 disponibilizados pelas autoridades de saúde. Críticas com que genericamente concordo.

De facto, a divulgação dos números absolutos (diários e acumulados) de infetados e vítimas mortais (sobretudo no TJ que é emitido mais de 6 horas depois de tais números terem sido divulgados), não parece ser a informação mais pertinente sobre a evolução da pandemia, ou a melhor base para comparações com a situação noutros países.

A taxa de mortalidade (percentagem de mortes face ao número de infetados) e sobretudo a percentagem de infetados por testes realizados são muito frequentemente referidas por outros canais de televisão. Em Portugal, a informação sobre o número de testes realizado – a única forma de poder estabelecer a taxa de incidência dos infetados – continua um segredo por desvendar, embora o número acumulado de testes realizados em Portugal esteja disponível em vários sites que agregam a informação sobre a COVID-19 (p. ex.: <https://www.worldometers.info/coronavirus/>).

Outras taxas, nomeadamente a de mortes por milhão de habitantes, também parecem ser indicadores importantes e recomendáveis para uma melhor compreensão pública da dimensão e evolução da pandemia.

CONDUÇÃO DAS ENTREVISTAS AOS CANDIDATOS PRESIDENCIAIS

Ao cuidado da Direção de Informação

21/12/2020

Encarregue de entrevistar os candidatos a Presidente da República, o jornalista João Adelino Faria escolheu como método para dar a conhecer o pensamento de cada um deles interrogá-los sobre factos concretos e situações bem tipificadas. Insistindo para obter respostas concretas e taxativas. O método é conhecido e tem vantagens sobre entrevistas baseadas em questões genéricas e abstratas. Sobretudo tratando-se de entrevistas curtas (30 min.).

Vários telespetadores manifestaram ao provedor o seu desagrado quanto às frequentes interrupções com que o jornalista cortou o raciocínio dos candidatos entrevistados, não os deixando expressar com tranquilidade o seu pensamento, confrontando-os com interpretações distorcidas do que disseram e impedindo-os de fundamentarem os seus pontos de vista.

Alguns telespetadores usaram a correspondência com o provedor para caluniar, difamar e emitir insinuações a respeito de João Adelino Faria. Ainda que tais comportamentos se estejam a tornar habituais, o provedor repudia frontalmente tais atitudes a que obviamente não responderá.

Revistas as entrevistas, o provedor conclui que a prestação de João Adelino Faria pecou por demasiada insistência nas perguntas para as quais pretendia obter respostas, excesso de interrupções do discurso dos entrevistados e, por vezes, extrapolação enviesada do que por eles tinha sido referido. Em algumas entrevistas o tempo de fala do entrevistador foi igual ao tempo concedido ao entrevistado. Desta forma, os telespetadores pouco ganharam em termos do conhecimento do pensamento e da provável ação dos candidatos caso sejam eleitos Presidente da República.

Deste parecer dou conhecimento ao jornalista e à direção de informação.

Voz do Cidadão
TEMAS E CONVIDADOS

PROGRAMAS VOZ DO CIDADÃO 2020			
PGM Nº:	TEMAS:	CONVIDADOS:	DATAS:
Nº 126	NEM TUDO MUDA COM UMA QUEIXA AO PROVIDOR	José Esteves (telespectador); Paulo Ferreira (telespectador); Maria Helena Barata (telespectadora); João Mendes (telespectador); Manuel Guerreiro (telespectador); Bárbara Moreira (telespectadora); Ana Galvão (telespectadora); Luís Costa; José Fragoso; Gonçalo Reis; Hugo Gilberto Nº de queixas escritas: 3	04/01/2020
Nº 127	COMBATER O RACISMO EM 2020	Pedro Calado (Alto comissário para as Migrações); Pedro Almeida (Investigador Universidade de Coimbra); Sílvia Maeso (Investigadora Universidade de Coimbra) Nº de queixas escritas: 3	11/01/2020
Nº 128	PRIORIDADE AO COMBATE À EMERGÊNCIA CLIMÁTICA	João Afonso (telespectador); Sebastião Teixeira (telespectador); Viriato Seromenho Marques (Professor Catedrático Universidade de Lisboa); Francisco Ferreira (Associação Zero); Professora Júlia Seixas (Universidade Nova de Lisboa) Nº de queixas escritas: 2	18/01/2020
Nº 129	O QUE A RTP ESCONDE	Pedro Oliveira (telespectador); Mário Nogueira (telespectador); António Ribeiro (telespectador) Nº de queixas escritas: 4	25/01/2020
Nº 130	FUTEBOL: MUITA CONVERSA, POUCO JOGO	Filipa Carvalho (telespectadora); José Bernardes (telespectador); Carlos Silva (telespectador); Hugo Gilberto Nº de queixas escritas: 5	01/02/2020

Nº 131	ERROS REPETIDOS	Miguel Chagas (telespectador); Fábio Carreira (telespectador); Fernando Fernandes (telespectador); Nuno Galopim Nº de queixas escritas: 5	08/02/2020
Nº 132	O HORÁRIO NOBRE AINDA É IMPORTANTE?	José Paulo Sá (telespectador); Teresa Paixão; Gonçalo Madaíl; José Fragoso Nº de queixas escritas: 1	15/02/2020
Nº 133	BALANÇO DE 2019: PRIORIDADE À LITERACIA MEDIÁTICA	Joaquim Vieira (antigo provedor do leitor); Joaquim Fidalgo (antigo provedor do leitor) José Fragoso Nº de queixas escritas: 1	29/02/2020
Nº 134	REPENSAR A INFORMAÇÃO EM TEMPOS DE PANDEMIA	José Cristóvão (telespectador); António Silva Graça (Médico Infeciologista); António Guerreiro (Crítico); Isabel Nery - (Sindicato do Jornalistas); António José Teixeira Nº de queixas escritas: 1	07/03/2020
Nº 135	A RTP ATROPELA A LÍNGUA	Sandra Duarte Tavares (Professora Universitária e Consultora Linguística) Nº de queixas escritas: 4	14/03/2020
Nº 136	AS ARTES NO PALCO DA RTP	José Paulo Sá (telespectador); Rui Horta (Coreógrafo); Nuno Cardoso (Diretor TNSJ); Rui Vieira Nery (Musicólogo); Daniel Gorjão - (Consultor para as artes performativas RTP2). Nº de queixas escritas: 2	21/03/2020
Nº 137	EXCESSOS PANDÉMICOS	Magdalena Vieira (telespectadora); Aristides Silva (telespectador); José António Teixeira Nº de queixas escritas: 5	13/06/2020

Nº 138	PROGRAMAÇÃO RTP RESPONDEU À PANDEMIA	Teresa Paixão; José Fragoso; Nº de queixas escritas: 3	20/06/2020
Nº 139	O REGRESSO DA TELESCOLA	Barbara Delgado (telespetador); Gonçalo Madaíl; João Pedro Galveias Nº de queixas escritas: 3	27/06/2020
Nº 140	ASSIM SE ERRA EM MAU PORTUGUÊS	Sandra Duarte Cardoso (Professora Universitária e Consultora Linguística) Nº de queixas escritas: 5	04/07/2020
Nº 141	ADOLESCENTES ABANDONADOS	Júlio Machado Vaz (Psiquiatra); Cristina Ponte (Professora Catedrática UNL); Graça Varão (telespectadora); Lénia Sampaio (adolescente); Joana Fernandes (adolescente); Ruben Santos (adolescente); Andrea Basílio Nº de queixas escritas: 3	11/07/2020
Nº 142	ACESSIBILIDADES: ENORME ATRASO	Ana Sofia Antunes (Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência); José Reis (Presidente Confederação Nacional dos Organismos de Deficientes); Jorge Fernandes (telespectador); Mário Sequeira; José Fragoso; Teresa Paixão Nº de queixas escritas: 4	18/07/2020
Nº 143	UM VERÃO SEM DESPORTO	José Manuel Constantino (Presidente Comité Olímpico Português); Ana Martins (Psicóloga ISPA); Hugo Gilberto; José Fragoso	25/07/2020
Nº 144	ATENÇÃO À MÁSCARA	Euleutério Sampaio (telespectador); António Silva Graça (Médico Infeciologista); António José Teixeira; José Fragoso; Gonçalo Madaíl Nº de queixas escritas: 5	19/09/2020
Nº 145	HÁ MAIS VIDA PARA ALÉM DA COVID-19	Beatriz Gomes Dias (ativista antirracista); Myriam Taylor (ativista pela diversidade e inclusão) Nº de queixas escritas: 6	26/09/2020

Nº 146	ELOGIOS COM CRITÉRIO	André Rosado (telespectador); Lisete Costa (telespectadora); Ana Correia (telespectadora); Fernando Pinto (telespectador) Nº de queixas escritas: 7	03/10/2020
Nº 147	QUEM TRATA DA IMAGEM?	Isabel Rodrigues; Fátima Tristão da Silva; António Esteves; Assunção Avilez Nº de queixas escritas: 4	10/03/2020
Nº 148	TELEJORNAL ALVO DE ESCRUTÍNIO	António José Teixeira; Florbela Godinho; José Adelino Faria	17/10/2020
Nº 149	FINALMENTE: VEM AÍ O HD	Eduardo Birra (telespectador); Carlos Barrocas; José Carlos Silva Nº de queixas escritas: 2	24/10/2020
Nº 150	TELEVISÃO SEM FRONTEIRAS	Paulo Jorge; Isabel Carvalho; Vera Taquenho Nº de queixas escritas: 3	31/10/2020
Nº 151	A LÍNGUA SUJEITA A TRATOS DE POLÉ	Sandra Duarte Cardoso (Professora Universitária e Consultora Linguística) Nº de queixas escritas: 7	07/11/2020
Nº 152	SÉRIES RTP: UMA APOSTA COM FUTURO	Daniel Deusdado (Ex-diretor RTP1); Nuno Artur Silva (Ex-administrador RTP); Catarina Duff Burnay (Professora Universitária); José Fragoso; Francisco Manso (Realizador); Pandora da Cunha Telles (Produtora Ukbar filmes); João Botelho (Realizador); José Francisco Gandarez (Skydreams Entertainment)	14/11/2020
Nº 153	UMA EMPRESA COM MUROS?	Carlos Miranda Henriques (telespectador); Vítor Oliveira; Marta Jorge Nº de queixas escritas: 3	21/11/2020
Nº 154	CONCURSOS: BOAS E MÁS PERGUNTAS	Pedro Matos (telespectador); Gualter Vera Cruz (telespectador); Hélio Pereira (telespectador); José Fragoso Nº de queixas escritas: 5	28/11/2020

Nº 155	CUIDADO, ELAS SÃO FALSAS!	Luís António Santos (professor Universidade do Minho); Isabel Nery (vice-presidente sindicato dos jornalistas)	05/12/2020
Nº 156	VOTOS PARA 2021	José Fragoso; Teresa Paixão; Gonçalo Madaíl; António José Teixeira; João Pedro Galveias; José Arantes; Gil Rosa; Lorina Amaral	12/12/2020
Nº 157	QUEM ESCREVEU AO PROVIDOR EM 2020?		19/12/2020
Nº 158	SETE TEMAS PARA OS PRÓXIMOS ANOS	Viriato Seromenho Marques (Professor Catedrático Universidade de Lisboa); Carlos Farinha Rodrigues (professor ISEG); Diogo Faro (humorista); Helena Lopes (professora ISCTE); Joana Menezes (APAV); Henrique Leitão (professor FCHL); Paula Moura Pinheiro (jornalista)	26/12/2020
		TOTAL PROGRAMAS: 33	

VOZ DO CIDADÃO
PROGRAMAS – PIVÔS

NEM TUDO MUDA COM UMA QUEIXA AO PROVIDOR

O Provedor não muda as coisas de um dia para o outro. Mas, com a ajuda dos telespetadores, contribui para um melhor Serviço Público de Televisão.

O Provedor não decide grelhas ou conteúdos, nem conduz emissões. Chama a atenção de quem o faz para as críticas e sugestões dos telespetadores. E a sua intervenção tem resultados. Em alguns casos mais evidentes do que noutros.

Da Meteorologia até à página do Provedor no sítio da RTP muitas outras alterações foram sendo introduzidas para responder a pedidos dos telespetadores. Contudo, a maior parte do trabalho do Provedor não é feita aos olhos de todos nem resulta em mudanças imediatamente verificáveis.

Mas vale a pena. Prolonga e reforça a voz dos telespetadores. Influencia decisões futuras. Constrói consensos e denuncia erros graves. Não muda as coisas de um dia para o outro. Mas contribui para um melhor Serviço Público de Televisão.

Bem-vindo a 2020!

COMBATER O RACISMO EM 2020

Não há um racismo benigno e outro maligno. Porém, nem todas as suas manifestações têm a mesma gravidade. Combater o racismo e a xenofobia é hoje uma prioridade para as democracias europeias. Nesse âmbito, os media não podem esconder os atos racistas e xenófobos.

Depois de vencer o nazismo, a Europa democrática cultivou durante décadas a tolerância, o acolhimento e o gosto pelo diferente, o respeito pelo estrangeiro. Sempre houve zonas e ocasiões em que esta tradição largamente maioritária foi posta em causa. Mas nos últimos anos o crescimento dos movimentos populistas trouxe de volta à Europa, de forma permanente e violenta, os discursos e as práticas racistas e xenófobas.

Não há um racismo benigno e outro maligno. Porém, nem todas as suas manifestações têm a mesma gravidade. É preciso distinguir aqueles que por razões culturais reproduzem, sem consciência nem crítica, expressões racistas dos que, intencionalmente, desenvolvem ações e discursos racistas e xenófobos. Ainda que todos sejam condenáveis e contribuam para banalizar a discriminação, dar voz a estes é bem mais grave do que difundir o comportamento daqueles.

Combater o racismo e a xenofobia é hoje uma prioridade para as democracias europeias. Nesse âmbito, os media não podem esconder os atos racistas e xenófobos. Devem noticiá-los. Porém, tal como acontece no campo do terrorismo, é preciso ter presente que o objetivo destes movimentos radicais é alcançar a notoriedade que só os media lhes

podem dar. Pelo que a procura da justa medida informativa é sempre uma questão em aberto.

PRIORIDADE AO COMBATE À EMERGÊNCIA CLIMÁTICA

A programação da RTP deve ser mais amiga do ambiente e mais interventiva na resposta urgente à emergência climática que estamos a viver.

Emergência Climática. É nesta situação que estamos. É em clima de emergência que vamos viver os próximos anos, talvez mesmo as próximas décadas. E tudo quanto não fizermos hoje agravará a situação atual, tornará mais difícil a vida sobre a terra. Todos os sinais de alerta vermelhos estão acesos. Contudo, há ainda muita gente e muitas instâncias que não os veem, ou que não lhes dão a importância devida. A RTP é uma delas.

Foi pena não termos podido contar neste Voz do Cidadão com o contributo da associação Quercus, apesar de termos tentado ouvir a associação. Mas as sugestões recolhidas junto dos três especialistas por nós ouvidos são suficientes para se perceber como a programação da RTP pode ser mais amiga do ambiente e mais interventiva na resposta urgente à emergência climática que estamos a viver. É o que se impõe fazer.

O QUE A RTP ESCONDE

É mais fácil tratar o que já foi tratado e se julga conhecer do que chamar a atenção para o que até hoje não mereceu a atenção dos media. Este conservadorismo é um mau serviço prestado ao público.

“O que não aparece na televisão não existe” – é com esta convicção que muitos telespetadores escrevem ao Provedor para que este pressione diretores e jornalistas para mostrarem as realizações a que eles se dedicam. São pretensões talvez razoáveis que o Provedor reencaminha, mas que não lhe compete secundar. Mais grave são os acontecimentos e realidades de interesse geral que nunca surgem nos ecrãs da RTP.

Há, de facto, uma resistência passiva das redações e das equipas de programação a olharem com interesse para o que nunca foi objeto de atenção. Situações, protagonistas e assuntos novos entram com dificuldade na agenda de redações e dos programas. É mais fácil tratar o que já foi tratado e se julga conhecer do que chamar a atenção para o que até hoje não mereceu a atenção dos media.

Este conservadorismo é um mau serviço prestado ao público. Gastam-se tempo e recursos no acompanhar de pequenos desenvolvimentos dos assuntos do costume enquanto continuam sem se dar a conhecer situações, acontecimentos e protagonistas que apesar de ignorados pelos media, marcam a realidade quotidiana.

FUTEBOL: MUITA CONVERSA, POUCO JOGO

A transmissão de jogos de futebol, da seleção portuguesa e de outros, faz todo o sentido no serviço público de televisão. Mas há demasiado tempo dedicado à emissão e repetição de notícias sobre futebol.

A presença do futebol na RTP motiva o envio de um grande número de mensagens ao Provedor. Algumas a propósito do pretenso clubismo de jornalistas e comentadores, outras sobre jogos que não são transmitidos e também muitas sobre o excesso de atenção dada ao futebol em detrimento de outras áreas noticiosas.

Tenho tomado posição sobre estes temas com alguma frequência. Defendo que a transmissão de jogos de futebol, da seleção portuguesa e de outros, faz todo o sentido no serviço público de televisão. São um importante agregador de públicos, um dos raros momentos em que toda a gente está a ver o mesmo programa ao mesmo tempo. A RTP não pode ser alheia a esses momentos.

Os canais RTP são os canais em sinal aberto que mais tempo e importância dedicam às modalidades desportivas ditas amadoras. Mas a sempre crescente importância destas não encontra na televisão pública respostas suficientes. As modalidades, o desporto no feminino, as novas competições têm evoluído de modo a exigirem um lugar nos canais da RTP que importa repensar e reformatar.

Finalmente, a queixa número um: há demasiado tempo dedicado à emissão e repetição de notícias sobre futebol. É verdade que o tempo a elas dedicado parece, de acordo com a nossa amostra, ter diminuído. Mas

ainda é preciso muito trabalho para obrigar a que toda a notícia sobre futebol seja sujeita ao mesmo crivo exigente a que as notícias de outras áreas são sujeitas. Estou certo de que, se assim fosse, o tempo a elas dedicado ficaria reduzido a menos de metade.

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

ERROS REPETIDOS

Muito pior do que um deslize pontual é a incorreção sistematicamente repetida. Não emendar a mão é sempre muito mais exasperante do que um erro cometido uma única vez.

Não é por se repetirem todos os anos que os programas ficam isentos de erros ou lapsos. E se contêm aspetos que desagradam aos telespetadores, mais irritados estes ficam quando veem repetir-se ano após ano aquelas falhas contra as quais levantaram a sua voz. De facto, muito pior do que um deslize pontual é a incorreção sistematicamente repetida. Não emendar a mão é sempre muito mais exasperante do que um erro cometido uma única vez.

Transmitir o som e as imagens de um desfile, seja ele militar ou de bandas de música, e iludir os tempos mortos desses acontecimentos com recurso a animação a cargo dos apresentadores parece uma equação de enunciado claro e fácil concretização. Não é. Haverá sempre telespetadores que só querem ouvir e ver o que se está a passar e os que se cansam mais depressas e agradecem a descrição do que não é visível e as entrevistas a quem participa ou assiste a esses eventos.

Mas por mais difícil que seja acertar estes equilíbrios e tentar contentar a uns e a outros, a reflexão sobre a experiência repetida todos os anos deve permitir melhorar a cobertura de tais acontecimentos e a realização desses programas. É isso que se espera da RTP.

O HORÁRIO NOBRE AINDA É IMPORTANTE?

Quando mais de 80% da população vê televisão com recurso a prestadores de serviços que lhe permitem rever os programas à hora que mais lhe convém, será que ainda faz sentido falar de horário nobre e de programação linear? Há, pelo menos, duas boas razões para responder positivamente a esta questão.

Todos os diretores reservam os programas mais caros para o horário nobre. Dito de outro modo: quanto maior é público potencial, maior é o investimento para o conseguir captar. Que fica então reservado para a madrugada, para as horas em que o número de telespetadores desce a pique?

As opções têm variado bastante. Ainda há quem se lembre da televisão “fechar” durante a madrugada. Esses tempos acabaram há muito. Como acabou a prática de encher as noites com repetições de programas já emitidos. Neste *Voz do Cidadão* os diretores dos diferentes canais da televisão pública explicaram os critérios que seguem para planearem a programação exibida durante a madrugada.

A maior parte das queixas recebidas pelo Provedor sobre este tema critica a hora tardia a que certos programas são exibidos. A série de que eu gosto devia ir para ao ar mais cedo, o meu programa de humor preferido devia surgir logo após o Telejornal e assim por diante.

É verdade que muitos têm a possibilidade de ver agora o que já foi emitido há uns dias. Então porquê preocuparmo-nos com o horário em que cada programa é emitido se o posso visionar quando quiser? Há pelo menos duas boas razões para que seja importante o horário em que é emitido um programa.

Em primeiro lugar: ainda há cerca de 15% de pessoas sem dispositivos para ver o que já passou. Depois acontece que a esmagadora maioria dos telespetadores consome televisão sempre nos mesmos intervalos horários. E é nesses intervalos que podem dispor de tempo para ver o que não viram. Ou seja, o consumo de produtos televisivos já emitidos está sempre em concorrência com o consumo daquilo que está a ser emitido naquela hora. É por isso que falar de horário nobre e de programação linear ainda faz sentido.

2020/02/29

2019: PRIORIDADE À LITERACIA MEDIÁTICA

Ao longo de 2019 dediquei muitos destes programas a combater a iliteracia mediática. Creio que ela é um dos grandes temas do nosso tempo.

Programa nº 133 – 2020/02/29

Ao longo de 2019 dediquei particular atenção à realização de programas que mostrassem ao telespetador como se faz e se decide fazer televisão. Penso que a iliteracia mediática é um dos grandes temas do nosso tempo e tentei deste modo que o *Voz do Cidadão* desse um contributo para a combater, aumentando o conhecimento dos cidadãos sobre o que está por detrás do ecrã que os informa e entretém durante tantas horas por dia.

O *Voz do Cidadão* continuou a ser emitido em quase todos os canais da RTP, sendo visto em média por quase 400 mil espetadores, uma audiência que é um justo prémio para a qualidade do trabalho desenvolvido pela equipa que o realiza com inteligência, criatividade e grande dedicação.

As polémicas, os erros e os elogios que tinham como centro pessoas concretas foram por mim tratadas, como em anos anteriores, no âmbito da correspondência que mantive com telespetadores, jornalistas, funcionários e diretores da RTP. Abstenho-me de trazer as questões mais personalizadas a este programa. Penso que os inquéritos que conduzo, as conclusões a que chego e as recomendações que faço basta-lhes serem do conhecimento dos envolvidos e dos diretores. Não carecem de maior publicidade.

A eficácia da ação do Provedor, a sua relevância na promoção de um melhor serviço público de televisão, dependem em boa medida do acolhimento com que trabalhadores e diretores recebem as suas chamadas de atenção e se dispõem a modificar as suas práticas. O Provedor, sozinho, ou só por ele, de pouco vale.

REPENSAR A INFORMAÇÃO EM TEMPOS DE PANDEMIA

É preciso reduzir drasticamente o tempo dedicado à pandemia, criando espaço para outras notícias. A informação útil deve estar presente noutros programas para além da informação. É preciso emitir com destaque as boas notícias. Num tempo como este o bom senso não é suficiente. É necessária alguma autorrestricção.

Sobre a epidemia do coronavírus a RTP tem produzido uma informação alarmista, ou, pelo contrário, tem estado na linha da frente de uma informação, útil, rigorosa e equilibrada? As opiniões dividem-se, conforme mostrámos neste Voz do Cidadão.

Em minha opinião a informação RTP tem estado bastante bem, fugindo ao sensacionalismo fácil. Tem mesmo vindo a melhorar, dando, por exemplo, maior destaque à comunicação de informação útil para todos os cidadãos. Mas importa agora olhar para o futuro próximo.

Criticável tem sido a gestão do tempo dedicado ao assunto. Mesmo sem notícias alarmistas, quando metade dos noticiários é dedicada a uma só questão, esta ganha contornos definitivamente alarmantes! É preciso reduzir drasticamente o tempo dedicado ao tema, criando espaço para outras notícias.

A minha segunda recomendação seria a de disseminar pelos espaços não informativos, nomeadamente pelos programas de entretenimento da manhã e da tarde, a informação útil para que todos tenham comportamentos e atitudes que ajudem a conter a propagação do vírus. Esta é uma questão demasiado decisiva para estar confinada aos espaços informativos.

Em terceiro lugar é recomendável que o número daqueles que, tendo sido diagnosticados como portadores do vírus, deixaram de estar infetados seja sempre divulgado quando se referem o número de infetados e de vítimas. Num período como este é preciso não esconder as boas notícias.

Creio que na atual situação o bom senso não é suficiente. É necessária alguma autorrestrrição. A prioridade continua a ser, como sempre, o jornalismo, isto é, denunciar o que está mal, antecipar as questões que o público se pode colocar e encontrar respostas para elas. Mas é preciso, para não fomentar alarmismos desnecessários, recusar a divulgação de muita informação não essencial. É preciso também procurar as histórias positivas que sejam verdadeiros sinais de esperança.

A RTP ATROPELA A LÍNGUA

A língua portuguesa é assunto demasiado sério para que não a defendamos as vezes que forem precisas. O seu atropelo na RTP é constante. A inação das direcções de informação e de programas é a origem principal do atual estado de coisas.

O mau uso da língua portuguesa nos canais RTP é o tema mais recorrente no Voz do Cidadão. Mas nem por isso a atenção que lhe dedicamos tem contribuído para que se fale e se escreva de forma correta na televisão pública. A ausência de progressos palpáveis neste campo não me fará desistir de denunciar alguns dos casos mais costumeiros e propor métodos básicos para os corrigir. Pelo contrário. Voltarei a estas questões as vezes que forem necessárias.

A língua portuguesa é assunto demasiado sério para que não a defendamos as vezes que forem precisas. E como toda a gente reconhece, a televisão é um instrumento importantíssimo para ajudar os portugueses a falarem e escreverem corretamente. Se todos os canais devem ter consciência desta importância, os canais da televisão pública só podem conferir ainda maior relevo a essa missão.

Nos ecrãs da RTP escrevem-se e dizem-se muitos milhares de palavras por dia. Contudo, a quantidade não pode desculpar mais do que pequenos erros de troca de palavras por simpatia auditiva, ou por qualquer outro motivo que em nenhum caso justificam erros como os que lemos em rodapés, oráculos, legendas, gráficos, etc...

A inação das direcções de informação e de programas é a origem principal do atual estado de coisas: não obrigam o que se escreve a passar pelo

crivo dos corretores ortográficos, ou de um segundo par de olhos; não publicam todas as semanas a lista dos erros mais flagrantes; não deixam de pagar e de contratar empresas de legendagem que cometem erros crassos; não insistem em cursos obrigatórios para melhorar o uso da língua portuguesa...

Com tanto para fazer e com tão pouco feito, não há razão para crer que o futuro seja melhor do que a triste realidade presente.

AS ARTES NO PALCO DA RTP

Que pode a televisão pública fazer para dar a conhecer as artes de palco, fomentar a sua fruição e criar públicos nelas interessados? Muito. Muito mais do que atualmente faz.

Que pode a televisão pública fazer para dar a conhecer as artes de palco, fomentar a sua fruição e criar públicos nelas interessados? Além de ter dado a conhecer as principais linhas da programação da RTP2 para esta área, várias foram as sugestões ouvidas neste Voz do Cidadão. Retenho duas.

Em primeiro lugar, sublinho a importância de um programa regular que não se reduza a um breve apontamento e inclua de modo sistemático a divulgação da agenda, dos projetos em desenvolvimento e dos agentes destas artes. Tal programa não existe, não faz parte da grelha de nenhum dos canais da RTP e é absolutamente necessário. Não precisa de ter um carácter exclusivista confinado às artes de palco. Mas precisa de garantir que lhes dá atenção permanente e qualificada.

A figura do apresentador, com conhecimentos e opinião formada, que conduz um programa temático e que por força do hábito e da sua capacidade de comunicação se torna no principal elo de ligação entre o público e o tema em causa, desapareceu do espaço televisivo. Com poucas e honrosas exceções. Mas esta é uma segunda sugestão a reter.

É verdade que as receitas de ontem dificilmente funcionam hoje. Mas vale a pena investir na aposta em comunicadores que, de forma diferente dos exemplos anteriores e em formatos de programas também eles

diferentes, ganhem a confiança do público e o estimulem a usufruir e acompanhar as artes de palco.

EXCESSOS PANDÉMICOS

A permanente repetição de imagens de pessoas ventiladas nos cuidados intensivos foi uma escolha péssima da Direção de Informação, provocando a depressão de quem se encontrava confinado. Assim como o foi prolongar os telejornais com exclusiva atenção à pandemia. Não precisamos de injeções diárias de 90 minutos.

Durante demasiado tempo os telejornais ouviram demasiados peritos com opiniões nem sempre coincidentes. Depois estabilizaram e o Dr. Silva Graça foi eleito o especialista de serviço e toda a gente ficou a ganhar com isso. Foi uma boa escolha: permitiu reduzir o ruído, deu segurança ao público e baixou a ansiedade dos telespetadores mais sensíveis.

Pelo contrário, a permanente repetição de imagens de pessoas ventiladas nos cuidados intensivos e a projeção da representação gráfica do vírus com uma dimensão cinco vezes superior à da cabeça dos apresentadores dos telejornais, foram escolhas péssimas conducentes a provocarem a depressão de quem se encontrava confinado.

Registámos importantes vitórias na nossa luta contra a covid-19, mas ainda nada está definitivamente ganho. Vamos ter de manter nos próximos meses uma alta determinação para enfrentar e vencer o vírus. E contamos com a ajuda da informação do Serviço Público de Televisão para alcançarmos esse objetivo o mais depressa possível. Contamos que ela seja serena, não sensacionalista, rigorosa e assertiva, que procure boas histórias e não deixe de denunciar o que for preciso denunciar.

Mas esperamos também que não volte a ser asfixiante como foi, isto é, que nunca deixe de nos mostrar as realidades que contam para além da pandemia e das suas consequências. Tal como a RAI, no auge da crise em

Itália, nunca deixou de o fazer. É um erro pensar que alguém fica bem informado só por receber imensa informação. Do que precisamos é da informação essencial, bem construída e com rostos de pessoas concretas. Não precisamos de injeções diárias de 90 minutos.

Esperamos que tenha gostado deste Voz do Cidadão. Obrigado por nos ver. Para nós foi um grande prazer voltar ao seu contacto, depois destes três meses de ausência.

Eu sou o seu provedor, não se esqueça, pode contar comigo!

A PROGRAMAÇÃO RTP RESPONDEU À PANDEMIA

RTP1 e RTP2 responderam razoavelmente bem às condicionantes impostas pela pandemia. O primeiro canal tentou a todo o custo manter a mesma programação. O segundo tratou de alterar a sua oferta. Os telespetadores agradecem.

Perante os tempos extraordinários em que a Covid-19 mergulhou os portugueses, a programação da RTP1 procurou ser o mais normal possível, garantindo que no meio de tanta anormalidade, o seu público podia encontrar, todos os dias, à hora do costume, os programas e os seus apresentadores habituais.

Esta opção conservadora foi razoável e mostrou ser bem pensada. Os telespetadores protestaram contra vários aspetos, irritaram-se com convidados opinando sobre o vírus sem fundamento científico, mas perceberam o esforço feito e gostaram de poder continuar a ver os seus programas preferidos.

A RTP2, pelo contrário, mexeu mais na sua grelha. Aumentou o número de horas dedicadas aos mais novos, ofereceu mais espetáculos e continuou a estreiar novas séries. Procurou aproveitar o facto das pessoas estarem disponíveis para consumir mais televisão para tentar captar novos públicos.

Grelha e programação alteradas viram com espanto acontecer na RTP Internacional os portugueses que vivem em países asiáticos. E não gostaram dos novos horários em que os programas lhes chegaram durante algumas semanas. De facto, perante a redução das equipas, as medidas de contingência levaram à supressão da grelha da Ásia, passando a ser

emitida para aquela região a mesma programação alinhada para as Américas. E os fusos ficaram, naturalmente, todos trocados.

Se tiver de enfrentar em breve uma nova fase aguda da pandemia, a RTP, ao nível do entretenimento, está menos preparada, pois dispõem de um menor número de programas em carteira. Mas está, como vimos, aproveitar os próximos meses para repor rapidamente o seu stock.

O REGRESSO DA TELESCOLA

As emissões do Estudo em Casa foram, reconhecidamente, muito úteis e resultaram de um enorme esforço de equipas que tiveram de meter mãos à obra com generosidade e coragem. Nos primeiros dias recebi muitas críticas que, rapidamente, foram superadas pelas mensagens de agradecimento e felicitação.

É isso mesmo: qualquer conteúdo emitido pela informação RTP se não está disponível na RTP/Play, devia estar. De facto, só erros de classificação podem impedir que em qualquer parte do mundo com acesso à internet se possam visionar noticiários, debates, reportagens, entrevistas e outros programas elaborados pela redação da RTP.

Esta é uma área sensível sobretudo para quem está fora do país e tornou-se hipersensível durante o pico da pandemia. Qualquer dificuldade de acesso às notícias deu de imediato origem a queixas ao Provedor, sem olhar ao enorme esforço que equipas reduzidas por causa dos planos de contingência estavam a fazer. Todos os indicadores apontam para o aumento do número de pessoas que irão procurar a RTP/Play e, portanto, sempre maiores serão as exigências quanto à qualidade desse serviço.

Falhas, erros e lapsos tiveram também lugar nas aulas do Estudo Em Casa. Nos primeiros dias recebi muitas críticas, que rapidamente foram superadas pelas mensagens de agradecimento e felicitação. Tanto quanto podemos perceber, a redução das queixas não foi determinada por terem desaparecido todos os eventuais aspetos passíveis de crítica, mas por que as emissões do Estudo em Casa foram, reconhecidamente, muito úteis e resultaram de um enorme esforço de equipas que tiveram de meter mãos à obra com generosidade, coragem e capacidade de correr riscos.

A lição do Estudo em Casa aplica-se a todo o Serviço Público de Televisão: não é por ele ter grandes audiências que ganha legitimidade. Mas sim porque a sua oferta é diferente da de todos os outros canais, é útil e interessante. Se assim for, é garantido que o público deixa de dar importância aos pequenos aspetos que podem sempre correr menos bem.

ASSIM SE ERRA EM MAU PORTUGUÊS

Verdadeiramente grave não é apenas a frequência do erro. Grave, grave é a inoperância das chefias da televisão pública para combaterem esta pandemia do mau trato da língua portuguesa. A passividade faz temer que a RTP venha a ser conhecida como um exemplo do “assim se erra em mau português”.

Tendo em conta as circunstâncias especiais que estamos a viver, resolvemos suavizar este Voz do Cidadão dedicado ao mau uso da língua portuguesa nos canais da televisão pública. Demos inclusive espaço a críticas dos telespetadores que não são fundamentadas. Contudo, a realidade é muito mais grave do que os exemplos que hoje aqui trouxemos.

Tempos verbais do verbo haver sem “h”, ou sem concordância com o seu sujeito, futuros de vários outros verbos grafados com “m” final no lugar de “ão” e... enfim uma série infinita de erros a que ultimamente se vieram juntar péssimas traduções. Sobretudo nas séries estrangeiras da RTP2 cujos originais não são em inglês, a má tradução prolifera, chegando, nas séries italianas, a atraiçoar as falas das personagens.

Verdadeiramente grave não é apenas a frequência do erro. Grave, grave é a inoperância das chefias da televisão pública para combaterem esta pandemia do mau trato da língua portuguesa. Nada se faz para a reduzir e a exterminar. A passividade perante este péssimo serviço que a RTP oferece ao seu público faz temer que esta casa venha a ser conhecida como um exemplo do “assim se erra em mau português”.

ADOLESCENTES ABANDONADOS

A televisão pública não se pode demitir de contribuir para a educação e formação dos adolescentes. Não partilho da opinião de que há assuntos tabu, ou temas estritamente reservados à família. Tudo depende do modo como é apresentado e tratado. O público adolescente merece que as questões mais sensíveis sejam tratadas com sensibilidade e com elevada qualidade.

Adequada não foi certamente a exibição da série “Destemidas” em faixa horária destinada ao público infantil. Por isso recomendei a sua repetição em horário apropriado. E recomendei também que fosse retirado um episódio por causa da narrativa e da linguagem nele utilizadas que me pareceram igualmente desadequadas ao público-alvo.

A RTP2 construiu junto das famílias um capital de confiança sobre a qualidade da sua programação infantil. Ausência de séries com violência gratuita, multiplicidade de pequenos e grandes heróis e heroínas, diversidade de contextos em que as histórias se desenrolam, variedade de países de origem dos programas e, sobretudo, uma clara intencionalidade educativa desses programas. É um capital que merece ser preservado.

Mas nenhum tema é, à partida, de abordagem proibida. Tudo depende do modo como é apresentado e tratado. O público adolescente não admite tabus. Mas merece que as questões mais sensíveis sejam tratadas com sensibilidade e com elevada qualidade.

(...)

Os media, e a televisão em particular, gostam imenso de ouvir as crianças e de produzir conteúdos para elas. Os jovens têm grande capacidade para

se fazerem ouvir e há todo um imaginário sobre a juventude com larga presença no espaço público. Pelo contrário, entre aquelas e estes, os adolescentes não querem ser ouvidos nem vistos, vivem na sua concha. E os media fazem-lhes o favor: nem os ouvem nem procuram tê-los como público-alvo. Há exceções, boas exceções, mas genericamente é este o panorama.

Penso, porém, que a televisão pública não se pode demitir de contribuir para a educação e formação dos adolescentes. Não partilho da opinião de que há assuntos tabu, ou temas estritamente reservados à família. A vida sexual, a inquietação religiosa, os afetos e as ruturas, as dificuldades do crescimento e da emancipação, os conflitos familiares são temas em que a televisão pública deve investir, procurando linguagens e narrativas adaptadas, reunindo o máximo de competências e saberes.

Esta posição não é, e admito que nunca venha a ser, consensual. Mas não tenho dúvidas de que ganharíamos todos, e os adolescentes em particular, se o debate e as energias não se perdessem nas questões de legitimidade e fossem canalizadas para a avaliação crítica dos poucos programas realizados tendo este grupo como alvo.

Indiscutível é facto de para nada servirem programas dedicados aos adolescentes tidos como muito bons pelos adultos, mas que não captam a atenção e o interesse deles. A audiência não é o único critério, mas é decisiva. Formatos e conteúdos novos precisam-se. Para os imaginar é necessário conhecer os comportamentos, os hábitos, os gostos e os interesses de quem já não é criança, mas ainda não é visto como jovem. Para esse conhecimento tem a academia contribuído menos do que podia e devia.

ACESSIBILIDADES: ENORME ATRASO

A oferta de outros canais europeus é uma boa fonte de inspiração para a RTP melhorar as oportunidades que oferece às pessoas com deficiência para consumirem televisão.

Para permitir que pessoas com deficiência possam usufruir da televisão, a RTP tem na oferta de outros canais europeus uma boa fonte de inspiração. Como vimos, há muitas respostas inovadoras criadas nos últimos anos. Adaptá-las e introduzi-las na programação será talvez mais importante do que cumprir a contabilidade exata das obrigações a que a grelha própria de cada canal RTP nem sempre permite responder.

A conjugação do sinal televisivo tradicional com outros meios técnicos de difusão veio tornar os canais da RTP mais acessíveis a pessoas com diversos tipos e graus de deficiência. Ainda há muito por fazer na exploração destas tecnologias, mas onde as questões da deficiência mereciam maior investimento por parte do Serviço Público de Televisão é na ficção, no entretenimento e na informação.

Iniciativas como a série *Acende a Luz para eu te “Ouvir”*, ou o relevo noticioso dado ao desporto paralímpico merecem ser acarinhadas e aprofundadas, dando origem a uma maior presença destes temas no ecrã televisivo. Só assim as pessoas com deficiência deixarão de ser invisíveis para o conjunto da sociedade.

UM VERÃO SEM DESPORTO

Este Verão, e por factos alheios à vontade da RTP, haverá muito pouco desporto na RTP1. qual a estratégia para responder à ausência de transmissões que habitualmente ocupam largas faixas da sua grelha nos meses de julho e agosto?

Jogos Olímpicos adiados para o ano que vem, Tour de France a começar – talvez!... – no final de agosto e Volta a Portugal em bicicleta suspensa sem data marcada – a pandemia atacou de forma devastadora as transmissões icónicas do Verão RTP. Além de outras competições desportivas canceladas, ou adiadas, também o Campeonato Europeu de Futebol não terá lugar neste Verão. Um deserto desportivo.

O “Voz do Cidadão” foi saber qual a estratégia posta em marcha pela RTP1 para responder à ausência de transmissões que habitualmente ocupam largas faixas da sua grelha nos meses de julho e agosto. Mas quisemos também perceber até que ponto a ausência destas modalidades desportivas dos ecrãs televisivos tem implicações na sua prática não competitiva pela população jovem e menos jovem.

De facto, uma das boas razões para a atenção que o Serviço Público de Televisão dispensa à transmissão das principais provas de várias modalidades é o reconhecido impacte que elas têm na popularidade e na prática generalizada de tais modalidades. Este Verão, e por factos alheios à vontade da RTP, tal contributo será muito diminuto.

ATENÇÃO À MÁSCARA

Há situações em que não usar máscara não contradiz as normas sanitárias anti pandemia. Mas esses casos são poucos. Nos canais da RTP há ainda algumas situações desconformes às recomendações das autoridades de saúde.

No final de um programa dedicado à obrigatoriedade do uso de máscara cabe perguntar: por que fala o provedor sem máscara? Porque está a mais de dois metros dos operadores de som e das câmaras e porque o microfone que usa na lapela é convenientemente desinfetado. Por estas mesmas razões foi possível recolher depoimentos para este Voz do Cidadão sem obrigar os inquiridos a utilizarem máscara.

Há, portanto, situações em que não usar máscara não vai contra as normas sanitárias anti pandemia. Mas esses casos são poucos e a regra geral aponta claramente para a necessidade do uso de máscara. E os telespetadores são muito sensíveis sempre que veem aparecer alguém no ecrã sem essa proteção.

Neste capítulo há nos canais da RTP ainda algumas situações desconformes às recomendações das autoridades de saúde. Mas é notório que são cada vez menos frequentes. O que se deve também à constante chamada de atenção por parte dos telespetadores.

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

HÁ MAIS VIDA PARA ALÉM DA COVID-19

A pandemia e os seus efeitos em todas as áreas da vida continuam a ser aspetos muito presentes na correspondência dos telespetadores com o seu provedor. Mas nem toda ela é apenas e só sobre a COVID-19.

Durante este Verão não foi apenas a pandemia e o seu impacto no nosso quotidiano que motivou a correspondência dos telespetadores com o seu provedor. Demos conta neste programa de alguns dos pedidos e sugestões sobre a programação dos diversos canais que nos chegaram.

Entres eles há duas exigências importantes. Uma, insiste no fim das transmissões televisivas de touradas; outra, critica a escassa presença nos ecrãs da RTP de protagonistas representando grupos minoritários da população portuguesa.

No que toca às touradas, creio que a redução progressiva verificada no número destas transmissões ao longo dos últimos anos aponta agora para um único fim: ter sido este o derradeiro ano em que tais emissões tiveram lugar no serviço público de televisão.

A violência policial contra cidadãos negros nos Estados Unidos da América marcou esta primavera e favoreceu a tomada de consciência do racismo que continua a minar as sociedades democráticas ocidentais. Um primeiro nível do fenómeno consiste em tornar a população negra invisível. Nos ecrãs da RTP tal invisibilidade é todos os dias acentuada pela quase ausência de apresentadores, comentadores e jornalistas de origem africana.

ELOGIOS COM CRITÉRIO

Há, como se vê quando elogiam a programação, no público da RTP pessoas com um sentido apurado do que deve ser visto e do que não cabe na televisão pública. E esse é um capital muito importante para melhorar o serviço que a RTP presta.

Este foi um Voz do Cidadão diferente do habitual. Demos voz aos telespetadores que elogiam o que a RTP lhes oferece, seja no capítulo da informação, seja na ficção, no entretenimento ou ainda em matéria de documentários. Como ficou demonstrado, nem só de críticas e queixas se alimenta a correspondência com o Provedor.

Como tenho dito, um elogio tem maiores repercussões do que uma crítica. Esta tende a ser mal recebida, aquele é um estímulo seguro para continuar a fazer boa televisão e, se possível, melhorar o que já é bem feito.

Por isso mesmo tenho publicitado, uma vez por ano, algumas das felicitações que me chegam. O que não quer dizer que exatamente sobre os mesmos programas não possa também ter recebido críticas de telespetadores de opinião contrária. Mas hoje não eram estas que queríamos divulgar.

Muito significativo é o facto da maior parte das mensagens elogiosas não ficar apenas pela comunicação do agrado pessoal com que este ou aquele programa foi visto, mas manifestar de forma explícita o entendimento do telespetador de que o que viu lhe pareceu conforme ao que deve ser o serviço público de televisão.

Há, portanto, no público da RTP, pessoas com um sentido apurado do que deve ser visto e do que não cabe na televisão pública. E esse é um capital muito importante para melhorar o serviço que a RTP presta.

QUEM TRATA DA IMAGEM?

Nos bastidores, invisíveis, trabalham muitos profissionais para oferecer a melhor imagem de cada profissional que surge nos ecrãs da RTP. A forma como são penteados, maquilhados e vestidos pode ser decisiva para o bom (ou mau) acolhimento de um programa.

Algumas regras, muito trabalho e um elevado grau de profissionalismo conjugam-se para lhe oferecer a melhor imagem de cada profissional que a RTP leva, através do ecrã, até sua casa. Os bastidores de tudo isto nem sempre são tão tranquilos quanto surgem neste programa, mas, ressaltando esse aspeto, são bastante próximos daquilo que lhe apresentámos.

Muitos telespetadores identificam-se com os profissionais que lhes apresentam os programas, ou os jornais. Conferem-lhes um papel decisivo que na realidade não têm. De facto, é raro serem os apresentadores quem define conteúdos, sequência e realização dos programas a que dão a cara. Mas, mesmo não tendo tanta importância quanto o público pensa, a sua apresentação pode ser decisiva para o bom (ou mau) acolhimento de um programa.

Não abordámos hoje um ponto decisivo que apenas foi aflorado: a questão da iluminação. Na falta de uma boa iluminação, uma apresentação excelentemente conseguida pode transformar-se num borrão sem contraste nem expressão. Fica a promessa de realizarmos uma viagem a esse mundo num próximo Voz do Cidadão.

TELEJORNAL ALVO DE ESCRUTÍNIO

Não é todos os dias que chegam críticas relativas ao Telejornal. Mas elas são, apesar de tudo, bastante numerosas. O desagrado expresso com maior frequência tem a ver com o alinhamento, ou com o tempo gasto com alguns assuntos em detrimento de outros.

De facto, não é todos os dias que recebo críticas relativas ao Telejornal. Mas elas são, apesar de tudo, bastante frequentes. Algumas transmitem exasperação pelo facto de acontecimentos que os telespetadores reputam de importantes não terem merecido qualquer referência no principal jornal da RTP. Mas com maior frequência o desagrado expresso tem a ver com o alinhamento, ou com o tempo gasto com alguns assuntos em detrimento de outros.

Nos últimos meses as queixas visam em especial as notícias sobre a pandemia. Os telespetadores manifestam-se contra a sistemática abertura do Telejornal com a COVID-19. E também não gostam nem da exagerada extensão conferida todos os dias ao tema, nem da repetição compulsiva de imagens de doentes ventilados ou de unidades de cuidados intensivos.

Por outro lado, recebo também mensagens criticando o facto de no Telejornal se dar ênfase à repetição dos números divulgados ao princípio da tarde pela Direção-Geral da Saúde. Tal prática revela, segundo os críticos, fraca qualidade de análise e não permite perceber com acuidade como está a progredir a pandemia.

De maior utilidade seria apresentar a evolução da média móvel de infetados e vítimas nos últimos 7 ou 14 dias, divulgar o índice de

positividade – percentagem de infetados por cada mil testes realizados – e o índice de mortalidade – percentagem de vítimas mortais por milhão de habitantes.

Neste Voz do Cidadão procurámos sobretudo dar-lhe uma ideia de como se prepara um Telejornal e de quem são os principais intervenientes nas escolhas das notícias, mais do que debater os critérios que presidem a tais escolhas. Como terá reparado, neste programa utilizámos algumas imagens captadas antes da COVID-19, quando a redação não estava obrigada às atuais regras sanitárias.

FINALMENTE: VEM AÍ O HD

Ao longo do próximo ano, a maioria da programação da RTP será difundida em alta definição. Já não era sem tempo. Na renovação necessária para difundir imagem em alta definição a RTP deixou-se atrasar e acaba por ser a última a chegar.

Na renovação necessária para difundir imagem em alta definição a RTP deixou-se atrasar e acaba por ser a última a chegar. Esperemos que não chegue tão tarde que de imediato tenha de encetar grandes investimentos para acompanhar novos e importantes saltos da inovação tecnológica neste campo.

É certo que a inovação não para, mas nunca foi boa política ficar sentado à espera de poder poupar uma qualquer etapa do processo tecnológico, saltando do muito antigo para o muito moderno.

Ao longo do próximo ano, a maioria da programação da RTP será difundida em alta definição. De novo, um modo mais interessante de ver televisão não ficará disponível para quem capta televisão através do serviço grátis TDT. Para esses telespectadores tudo continuará na mesma. Na verdade, a única mudança será passar a existir mais uma boa razão para desistirem do acesso livre e subscreverem um qualquer serviço de distribuição do sinal televisivo pago.

A TDT foi, de facto, com as suas limitações de toda a ordem, um péssimo serviço prestado à população. Um negócio contra a coesão e a igualdade de oportunidades. Mas ninguém parece importar-se com isso!...

TELEVISÃO SEM FRONTEIRAS

A missão da RTP Internacional reconfigurou-se a partir do momento em que a RTP3 ficou acessível em todo o mundo a partir da RTP/Play. Por outro lado, algumas produções portuguesas encomendadas pela RTP – documentários e ficção – começam a ser vendidas para o estrangeiro. Mas há ainda muito a fazer neste campo.

A internacionalização da RTP não é apenas, ou sobretudo, um meio para obter mais receitas. O objetivo primeiro é conseguir que o sinal da televisão pública e os seus programas cheguem aos portugueses espalhados pelo mundo. E, por outro lado, testar a reação de produtores e de canais estrangeiros à produção realizada pela RTP, ou por esta apoiada e emitida.

O facto da RTP3 ser incluída nos pacotes pagos de alguns distribuidores de televisão em vários países e a facilidade de a podermos ver em qualquer lugar através da RTP/Play vieram reduzir as críticas feitas à RTP/Internacional. A programação desta está cada vez mais alinhada com a grelha da RTP1. Ainda que as restrições nos direitos de emissão para todo o mundo impeçam que alguns programas, boa parte da ficção e as transmissões em direto sejam vistos fora de Portugal.

A venda de direitos de exibição, ou de adaptação de séries e formatos portugueses é ainda muito incipiente. A produção televisiva portuguesa continua muito longe de obter a aceitação e o interesse conseguidos pelo cinema português no estrangeiro. Apresentar-se nos mercados internacionais é uma das condições fundamentais para melhorar o que se faz para televisão em Portugal. Tudo o que se poder fazer neste campo é bem-vindo.

A LÍNGUA SUJEITA A TRATOS DE POLÉ

Não se pode obrigar quem na RTP maltrata a nossa língua a fazer um curso de português?” Poder, pode. Mas as chefias desta empresa parecem querer manter-se complacentes com os permanentes e grosseiros erros.

Pergunta um dos telespetadores já exasperado com a quantidade de erros que ouve e lê na sua RTP: “Não se pode obrigar quem assim maltrata a nossa língua a fazer um curso de português?” Poder, pode. É só preciso que quem manda nesta casa assuma de vez as suas responsabilidades no que diz respeito à defesa da língua portuguesa. Mas isto parece simples, mas está longe de acontecer!

Não tenho qualquer dúvida de que a frequência, obrigatória para os que mais erram, de um qualquer curso básico de língua portuguesa contribuiria para reduzir fortemente o número diário de calinadas que nos são servidas pelo serviço público de televisão.

Ninguém contesta a enorme influência da RTP no bom ou mau uso que os portugueses fazem da língua de Camões. Ver nos ecrãs uma palavra mal grafada introduz uma memória visual errada que tende a reproduzir-se. Ouvir uma construção de frase desacertada conduz à repetição desse desacerto. Enfim: o impacte dos erros de linguagem divulgados pela televisão é devastador.

Neste quadro não se entende a placidez, a bonomia tranquila e o descuido com que nos últimos anos este tema foi, ou melhor, não foi tratado. Chamadas de atenção, sugestões simples e recomendações de fácil

concretização continuam a ser ignoradas. Não há dúvidas: a inércia das direções é, neste campo, absolutamente exasperante.

SÉRIES RTP: UMA APOSTA COM FUTURO

A presença de séries portuguesas no ecrã da RTP1 tornou-se um hábito. Convém não abrandar o investimento e procurar manter e melhorar a sua produção.

O reforço do investimento na melhoria continuada das séries realizadas em Portugal exige mobilizar um número sempre crescente de parceiros, assegurar a permanência no tempo da opção pelas séries e adaptar os modos de financiamento ao que a experiência já mostrou oferecer melhores resultados.

Na atual fase o que mais importa é ganhar presença em alguns mercados externos. Só eles podem assegurar o retorno financeiro que o país não consegue garantir. Esta aposta tem um grande aliado: o reconhecimento internacional que o cinema português já granjeou. Falta agora conseguir para as séries a mesma aceitação.

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

UMA EMPRESA COM MUROS?

Felizmente que os telespetadores não desistem facilmente de entrar em contacto com a sua televisão, com o seu programa preferido, ou com aquele profissional a quem desejam fazer chegar uma mensagem. Mas nem sempre a RTP lhes facilita a vida.

Muitos profissionais da televisão ainda vivem na ideia de que esta é um modo de comunicação de um só sentido. Enganam-se. Os telespetadores são cada vez menos simples espetadores amorfos e inativos. De mil e uma maneiras procuram entrar em contacto com a sua televisão, com o seu programa preferido, ou com aquele profissional a quem desejam fazer chegar uma mensagem. E não desistem com facilidade de conseguir o que pretendem.

Neste Voz do Cidadão percorremos as diversas formas que os telespetadores têm ao seu dispor para falarem, escreverem, ou enviarem sons e vídeos para a televisão pública. E acompanhámos dois casos: um que não terminou bem e outro em que os contactos funcionaram, as respostas surgiram e todos saíram a ganhar.

Por hábito, por a considerarem mais fiável, ou mais sua, é à RTP que muitos telespetadores querem comunicar acontecimentos previstos ou a decorrer. De facto, chega a esta estação televisiva muito mais informação do que aquela que seria de esperar, tendo em consideração a parte de mercado que detém. Este é um indicador da forte relação que existe entre o público e a RTP.

Um dos segredos para conseguir o que pretende com alguma facilidade passa por escolher a via de contacto certa. Não usar o primeiro que lhe vem à mão. Pesquisar no sítio da empresa o canal que melhore se adequa

ao que pretende transmitir, ao que deseja saber. E se, depois de todos os caminhos experimentados nenhum lhe der resposta conveniente, tem sempre como último recurso o endereço de mail do Provedor para fazer ouvir a sua voz.

BOAS E MÁS PERGUNTAS

Os concursos de cultura geral são uma tradição da RTP e captam muito público. É, por isso, absolutamente necessário melhorar a qualidade das perguntas e garantir a correta validação das respostas dadas pelos participantes.

É verdade. A percentagem de perguntas mal formuladas, com opções ambíguas, ou com respostas mal validadas é ínfima. Porém, para o concorrente que sai prejudicado as consequências podem ser definitivas. E são sempre irreversíveis. É, por isso, absolutamente necessário melhorar a qualidade das perguntas e garantir a correta validação das respostas dadas pelos participantes.

Outras das críticas que por vezes recebo, e que não foi possível ilustrar neste Voz do Cidadão, diz respeito à dificuldade crescente das questões colocadas. Como se, argumentam os telespetadores, o objetivo destes concursos fosse impedir que alguém levasse para casa o maior prémio. Porém, faz parte das regras do jogo aceitar que quanto mais nele se avança mais difíceis deverão ser as questões colocadas.

De facto, não faria sentido manter o grau de dificuldade desde o princípio até ao fim. Quanto mais alto o valor em jogo, mais difícil deve ser a progressão. Mas o que desagrada aos telespetadores é ver um concorrente já com várias etapas ganhas, perder tudo numa questão à qual ninguém lá em casa saberia responder. Não podendo atribuir a culpa ao fraco saber do participante com quem simpatizam, viram-se contra o jogo e a sua pretensa excessiva seletividade.

Outro tema recorrente na correspondência dos telespetadores é a apreciação dos apresentadores. Sobre o mesmo episódio é frequente

receber aplausos entusiasmados e críticas ferozes à prestação de quem conduz o concurso. Para parte do público aquele ou aquela que dá a cara por um formato é a razão principal para não deixar de ver um único episódio. Para outros é por causa dele ou dela que mudam sempre de canal antes do programa começar.

Apesar destas insatisfações e imperfeições, a presença de concursos de cultura geral em horário nobre do canal mais popular da RTP é uma boa aposta. Constitui uma alternativa real às telenovelas oferecidas pelos canais privados e cumpre a missão do serviço público: informar; educar; e entreter.

CUIDADO, ELAS SÃO FALSAS!

Quanto mais uma “notícia” lhe parecer inacreditável e inesperada, mais deve desconfiar da sua veracidade. Por favor, pense duas vezes antes de colaborar com a sua divulgação e não a envie a todos os seus amigos nas redes sociais.

Estou convencido que depois de ter visto este *Voz do Cidadão* não vai a correr partilhar uma qualquer informação sensacional e super inesperada que chegou ao seu telemóvel. Espero mesmo que quanto mais inacreditável ela for, mais desconfie da sua veracidade.

Graças ao professor Luís António Santos, a quem devemos parte substancial deste programa, ficámos todos mais alerta sobre como surgem, que mecanismos usam e que objetivos têm as notícias enganadoras, meio verdadeiras, falsas e as totalmente falsas. Mas algo é certo, verdadeiro e indesmentível: este tipo de pseudonotícias não existe sem a nossa colaboração, não se difundem se não as divulgarmos; está na nossa mão acabar com elas.

VOTOS PARA 2021

Menos atropelos à língua; melhor informação sobre a COVID; uma RTP/Play sem publicidade; fim das chamadas de valor acrescentado para ganhar prémios; maior atenção à cultura e aos criadores – alguns dos votos do Provedor para a RTP em 2021.

2021 está à porta e todos esperamos que fique para a história como o ano em que derrotámos o coronavírus mais mortífero do século. Num plano mais comezinho, trouxe-lhe hoje as novidades que os diretores dos canais RTP contam apresentar ao longo do próximo ano.

Por mim faço cinco votos para 2021:

Espero que se fale e se escreva nos ecrãs da televisão pública sem tantos atropelos à língua portuguesa;

Acredito que a pandemia será tratada de forma mais inteligente, menos repetitiva e com maior autonomia em relação às agendas de terceiros;

Confio que acabem os concursos com chamadas de valor acrescentado e os espaços comerciais nos programas da manhã e da tarde;

Recomendo que se limite a publicidade na RTP/Play, libertando os programas de informação de interrupções provocadas pela entrada abrupta de anúncios;

E faço votos para que se dê mais espaço quer no entretenimento, quer na informação, ao património, à criação e aos criadores culturais;

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

QUEM ESCREVEU AO PROVIDOR EM 2020?

Telespetadores críticos e atentos determinaram boa parte da ação do Gabinete do Provedor do Telespetador da RTP ao longo de 2020. Registo dos principais indicadores da atividade do Gabinete nos últimos 11 meses.

No fim deste programa terá ficado com uma visão sobretudo quantitativa do trabalho desenvolvido em 2020 pelo gabinete do Provedor. Muito ficou por dizer sobre tudo o que realizámos ao longo deste ano tão dramático. Contudo, apesar das suas circunstâncias muito extraordinárias, 2020 manteve uma linha de continuidade com o passado: a ação do Provedor esteve condicionada e foi estimulada pela atenção crítica dos telespetadores ao que viram nos canais da RTP.

É certo que o Provedor tomou iniciativas, interpelou diretores, redigiu recomendações e planeou programas Voz do Cidadão sobre temas não diretamente sugeridos pelos telespetadores. Mas na larga maioria dos casos foi o público quem, através das suas queixas, chamadas de atenção, elogios e críticas, motivou a ação do Gabinete do Provedor.

Termino juntando um aspeto qualitativo a este balanço. Não quero deixar de sublinhar que em 2020 se tornou muito mais frequente receber mensagens contendo linguagem agreste, imprópria, ou mesmo, grosseira. É verdade, a correspondência com o Provedor não escapa aos ares do tempo.

E, para além da degradação da linguagem, nesta troca de mensagens refletem-se e reproduzem-se as já habituais dicotomias que pretendem dividir o mundo, as pessoas, as ideias e as ações em boas e más, amigas e inimigas, sem lugar para debate nem espaço para introduzir alguma

racionalidade no que se diz, escreve e pensa. Esta percepção das coisas dificulta enormemente a ação do Provedor. Mas este é apenas um aspeto menor do enorme dano que tais ideologias e comportamentos estão a provocar ao convívio civilizado nas nossas sociedades.

Para si, que nos acompanhou ao longo deste ano, vão os nossos votos de um Santo Natal!

SETE TEMAS PARA OS PRÓXIMOS ANOS

O Provedor despede-se após quatro anos de mandato. E deixa sete temas que considera centrais. Que, em nenhum caso, devem ser esquecidos pelo Serviço Público de Televisão.

Pivô inicial

Vai ver o último Voz do Cidadão da minha responsabilidade. Aqui termina uma relação de quase 4 anos. O balanço da atividade do gabinete do Provedor do Telespetador foi feito no anterior programa. Hoje quero chamar a sua atenção para alguns dos principais temas a que, no meu entender, o Serviço Público de Televisão deve estar particularmente atento.

A RTP, enquanto concessionária do Serviço Público de Televisão, tem muitas obrigações fixadas na Lei. Deve cumpri-las todas. Mas a sua agenda e as suas prioridades podem ser influenciadas pelo público. Sim, não se esqueça: enquanto telespetador pode contribuir para um Serviço Público cada vez melhor!

Escolhi sete áreas em que a agenda da RTP deve investir nos próximos anos. Convidei um especialista de cada uma daquelas sete áreas para nos falar sobre a sua importância decisiva e sobre como deve a televisão pública dar-lhe o relevo que merecem.

Pivô final

Estes são os sete grandes temas a que, no meu entender, a informação, o entretenimento e a ficção da RTP devem dar atenção de forma

permanente e cuidada. Cabe-lhe a si, telespetador, exigir, pelos diversos meios que tem à sua disposição, que estas temáticas não sejam esquecidas. Eu não deixarei de o fazer na minha qualidade de telespetador.

Agora, que deixo de ser o seu Provedor, tenho a certeza de que encontrará no próximo Provedor um excelente interlocutor para as suas questões, queixas, críticas e sugestões. Resta-me agradecer a todos quantos colaboraram comigo durante estes quatro anos e em particular a si, telespetador atento e crítico, sempre interessado em contribuir para melhorar o Serviço Público de Televisão. Muito obrigado!

Balanço de audiências

Voz do Cidadão

2020 | Dados Consolidados

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 – Marktest (web)



2020 | Dados gerais de *Voz do Cidadão* na RTP1, RTP2 e RTP Memória

Tabela-Resumo de resultados de *Voz do Cidadão* em 2020

Canal	Nºemis	Início	Fim	Dur.	shr%	rat%	rat (000)	rch (000)	Cov (000)
RTP1	33	14:15	14:30	15:48	10,4	3,8	362	538	3 837
RTP2	33	17:52	18:08	15:48	0,6	0,2	22	64	1 153
RTP Memória Total	37	16:56	17:11	15:36	0,3	0,1	10	30	576
TOTAL	103								4 351



Em 2020, a **cobertura** das 103 emissões, num total de 27 horas de *Voz do Cidadão*, registou um total de **4 milhões 351 mil espectadores**.

- A *Voz do Cidadão* contabiliza no On Demand do RTP Play 6 mil visitas, 410 mil visualizações de página e 4 mil 486 visitantes.
- O site do Provedor do Telespetador regista 27 mil visitas, 40 mil pageviews e 23 mil visitantes.

	Visitors	Visits	Page Views
voz-do-cidadao (VOD RTP Play)	4 486	6 410	12 231
provedor-do-telespetador (site)	23 189	27 042	40 977

- RTP1 | 10,4%shr e 362 mil espectadores** | Emissão aos sábados na faixa média 14:15h – 14:30h.
 - Em média 538 mil espectadores contactaram pelo menos durante 1 minuto com o programa.
 - A **cobertura total** das 33 emissões de *Voz do Cidadão* na RTP1 é de **3 milhões e 837 mil espectadores** (número acumulado de espectadores que contactaram pelo menos durante 1 minuto com pelo menos uma das emissões).
- RTP2 | 0,6%shr e 22 mil espectadores** | Emissões aos **domingos** maioritariamente na faixa 17-17:15hs.
 - Em média 64 mil espectadores contactaram pelo menos durante 1 minuto com o *Voz do Cidadão*.
 - A **cobertura total** das 33 emissões de *Voz do Cidadão* na RTP2 é de 1 milhão 153 mil espectadores.
- RTP Memória | 0,3%shr e 10 mil espectadores** | Até 22 Março, maioria das emissões ao domingo. No regresso do programa, a 22 Julho, passa a ser emitido ao sábado na faixa de do Acesso (18-20hs)
 - Uma média de 30 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 576 mil espectadores, nestes 12 meses de 2020.

10,4%sh e 362 mil espectadores

- *Voz do Cidadão* regista em 2020 10,4%sh e 362 mil esp.
- Atinge a marca mais competitiva em Janeiro com 12,4% de share e a maior plateia em Novembro, com uma média de 413 mil espectadores.
- Tal como nos anos anteriores, 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 2020

Target	adh%	shr%	rat (000)
Univ	100	10,4	362
Masc	47	10,7	168
Fem	54	10,1	193
4-14	3	2,8	10
15-24	4	5,5	15
25-34	4	4	13
35-44	6	4,6	21
45-54	10	7	38
55-64	17	11	61
>64	57	20,5	205
A/B	15	8,9	56
C	16	9,6	57
D	39	10,2	140
E	30	12,2	109
Norte	34	10	124
Centro	30	13,6	108
Lisboa	22	7,4	79
Sul	14	13,1	50
ADULTOS	97	11,2	352
Ativo	32	7,2	114
Não Ativo	69	13,1	248

Maior Rating | 14 Novembro | 490 mil espectadores (10,9%sh).

- Emissão sobre a estratégia de Ficção da RTP1.

Maior Share | 25 de Janeiro | 13,6%sh (418 mil espectadores)

- Emissão dedicada a critérios editoriais e *fake news*, sobre falta de cobertura de determinados temas em Prós e Contras.

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

- Feminino (54% adh)
- >64 anos (57% adh)
- Status D (39% adh)
- Norte (34% adh) e Centro (30%adh).

Ev. mensal *Voz do Cidadão* | RTP1 2020



0,6%sh e 22 mil espectadores

- Na RTP2, *Voz do Cidadão* regista 0,6%share e uma média de 22mil espectadores.
 - Tal como em 2019, os melhores resultados (de share e rating) são atingidos no mês de Junho (0,9%sh e 30 mil esp).
- A emissão de 14 de Outubro é a mais vista: 43 mil espectadores (1,2%sh).
- A emissão com maior quota de mercado é a de 8 de março (1,5%sh e 15 mil espectadores).

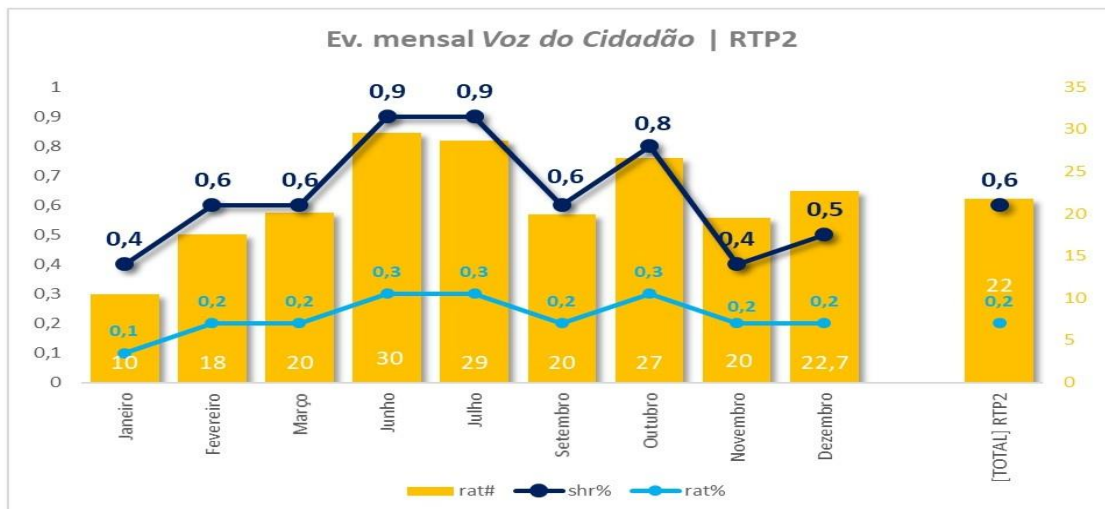
O público do programa na RTP2 pertence na sua maioria aos alvos:

- Feminino (55%adh);
- +64 anos (41%adh);
- Classe D (35%adh);
- Zona Norte (44%adh).

Perfil (adh%) e sh% e rating por targets de Voz do Cidadão na RTP2 em 2020

Target	adh%	shr%	rat (000)
Univ	100	0,6	22
Masc	45	0,6	10
Fem	55	0,6	12
4-14	6	0,5	1
15-24	4	0,3	1
25-34	8	0,5	2
35-44	8	0,4	2
45-54	20	0,7	4
55-64	13	0,5	3
>64	41	0,9	9
A/B	19	0,7	4
C	16	0,6	3
D	35	0,5	8
E	31	0,7	7
Norte	44	0,8	10
Centro	24	0,7	5
Lisboa	22	0,4	5
Sul	10	0,5	2
ADULTOS	94	0,6	20
Ativo	42	0,5	9
Não Ativo	58	0,7	13

Ev. mensal Voz do Cidadão | RTP2



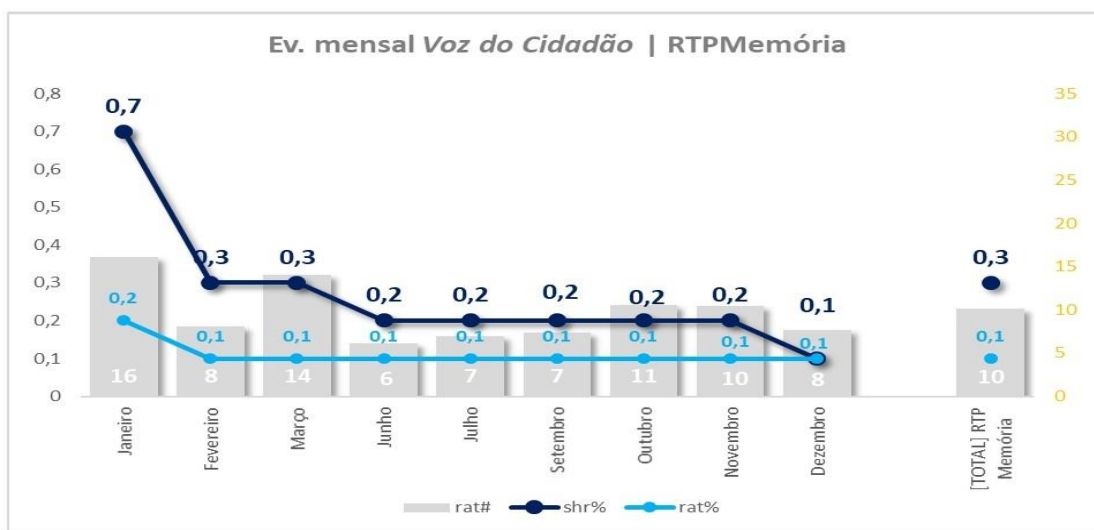
0,3%sh e 10 mil espectadores

- Na RTP Memória, Janeiro é o mês mais competitivo (0,6%sh) e o que regista a maior plateia (16 mil espectadores).
- Emissão mais competitiva | 12 de Janeiro | 1%sh (23 mil e 700 esp).
- Emissão mais vista | 22 de Março | 37 mil espectadores (0,5%sh).

▪ O público de Voz do Cidadão na RTP Memória é maioritariamente **Feminino** (54%adh), com **mais de 64 anos** (36%adh), pertencente ao **status D** (40%adh) e **E** (37%), do **Norte** do país (38%adh).

Perfil (adh%) e sh% e rating por targets de Voz do Cidadão na RTP Memória em 2020

Target	adh%	shr%	rat (000)
Univ	100	0,3	10
Masc	46	0,3	5
Fem	54	0,3	6
4-14	5	0,1	1
15-24	5	0,2	1
25-34	6	0,2	1
35-44	8	0,2	1
45-54	21	0,4	2
55-64	19	0,3	2
>64	36	0,3	4
A/B	6	0,1	1
C	18	0,3	2
D	40	0,3	4
E	37	0,4	4
Norte	38	0,3	4
Centro	19	0,2	2
Lisboa	22	0,2	2
Sul	21	0,5	2
ADULTOS	96	0,3	10
Ativo	35	0,2	4
Não Ativo	65	0,3	7



Dados Consolidados | Trgt Universo

	RTP1		RTP2		RTP Memória Total	
	rat#	rch#	rat#	rch#	rat#	rch#
2020W 1	363	483	11	30	17	27
2020W 2	359	449	4	11	23	48
2020W 3	388	598	18	46	6	15
2020W 4	418	531	8	17	19	26
2020W 5	362	487	10	68	9	18
2020W 6	283	496	28	84	6	30
2020W 7	320	441	13	45	11	26
2020W 8					1	3
2020W 9	323	443	16	47	10	33
2020W 10	339	533	15	36	8	26
2020W 11	349	517	21	41	1	4
2020W 12	362	705	29	102	27	63
2020W 24	392	550	30	95	7	16
2020W 25	319	413	29	59	7	22
2020W 26	357	531	30	92	5	15
2020W 27	345	473	37	61	9	29
2020W 28	407	651	39	90	5	21
2020W 29	340	514	24	50	9	61
2020W 30	331	453	12	50	5	28
2020W 38	405	567	25	108	6	30
2020W 39	340	490	13	32	9	28
2020W 40	386	536	43	59	8	25
2020W 41	286	485	13	46	23	51
2020W 42	345	504	31	84	4	20
2020W 43	405	531	23	70	8	26
2020W 44	323	591	22	64	9	13
2020W 45	360	479	15	39	4	10
2020W 46	490	715	27	74	12	27
2020W 47	431	682	19	78	7	22
2020W 48	343	452	11	39	19	35
2020W 49	414	606	26	66	4	11
2020W 50	313	484	17	44	10	30
2020W 51	383	504	41	54	0	7
2020W 52	361	639	18	119	11	63
2020	362	538	22	64	10	30

Na tabela apresenta-se uma evolução semanal da audiência média (rat 000) e da reach (000 | valor total de espectadores que contactaram com o programa + pelo menos 1 minuto) nos 3 canais individualmente. As semanas com maior nº de espectadores a contactar com o programa *Voz do Cidadão* são:

○ RTP1

Semana 46 | Reach com 715 mil espectadores

Semana 46 | Maior audiência (490 mil esp)

○ RTP2

Semana 52 | Reach com 119 mil espectadores

Semana 40 | Maior audiência (43 mil esp)

○ RTP Memória

Semana 52 | Reach com 63 mil espectadores

Semana 12 | Maior audiência (27 mil esp)

ANEXOS

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

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 telespectador 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 telespectador 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 telespectador 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 telespectador 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 telespectador 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 telespectador têm a duração de dois anos, renováveis por uma vez, nos termos do artigo anterior.

3 - Os mandatos dos provedores do ouvinte e do telespectador 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 telespectador os meios administrativos e técnicos necessários ao desempenho das suas funções.

2 - A remuneração dos provedores do ouvinte e do telespectador 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 telespectador, 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 telespectador:

a) Receber e avaliar a pertinência de queixas e sugestões dos ouvintes e telespectadores 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 telespectadores 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 telespectador 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 telespectador 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.

Agradecimento

Com este relatório termino os quatro anos durante os quais exerci as funções de Provedor do Telespetador. A minha preferência – e “defeito profissional” – por textos sintéticos e enxutos, exclui deste relatório aspetos pessoalmente muito relevantes do que vivi ao longo destes anos. De facto, nunca poderei esquecer a humildade com que figuras conhecidas de todos aceitaram críticas e sugestões de telespetadores que lhes fiz chegar. Também não esquecerei a vontade de acertar, corrigir enganos e lapsos e assim melhorar o Serviço Público de Televisão de tantos profissionais desta casa com que contactei ao longo deste tempo em que fui Provedor do Telespetador.

Pelo contrário, já esqueci os rezingões, incapazes e fracos profissionais que não conseguem confrontar-se com a chamada de atenção para erros que cometem e teimosamente repetem, desprezando o público a quem têm por ignorante e inapto a pronunciar-se sobre o que recebe nos ecrãs televisivos.

Nada do que realizei teria sido possível sem a ajuda das pessoas que integram o Gabinete de Apoio aos Provedores. Devo um agradecimento muito especial a Paulo Galvão, Sofia Esperto e Tânia Martins. Formaram uma excelente equipa. Sem eles teria sido impossível realizar e editar os programas Voz do Cidadão que emitimos neste período 2017-2020.

Inestimável foi o apoio de Inês Forjaz e de Viriato Teles, assim como a boa companhia de João Paulo Guerra, Provedor do Ouvinte. Agradeço também aos diretores e responsáveis da RTP que nos mais diversos serviços interpelei e que gastaram parte do seu tempo a responder-me com lealdade e espírito de colaboração.

Jorge Wemans
Lisboa, janeiro de 2021