

Provedor do Telespetador

Relatório de Atividade 2017



Jorge Wemans

Provedor do Telespetador

Lisboa. Março 2018

**RELATÓRIO ANUAL
DO PROVEDOR DO TELESPETADOR
2017**

ÍNDICE

Agradecimentos	3
I. Marcas do ano de 2017	4
I. Enquadramento	6
II. Atividade desenvolvida pelo Provedor	8
1. Respostas aos telespetadores	9
2. Recomendações	11
3. Programa Voz do Cidadão	13
4. Apresentações, representações e investigação	14
5. O Gabinete do Provedor	15
III. Análise gráfica das mensagens recebidas	16
IV. Voz do Cidadão	27
1 Temas e convidados.....	27
2 Balanço de audiências	34
3 Programas – Pivôs	43
ANEXOS	85
1. Propósitos do Provedor	86
2. Estatutos dos Provedores	87

Agradecimentos

Este relatório cobre o primeiro ano do mandato do atual Provedor do Telespetador ao longo do qual, como se refere em local próprio, só no último trimestre foi possível reunir as condições mínimas de funcionamento. Às vicissitudes normais de um início de mandato juntou-se a enorme insuficiência de meios do Gabinete de Apoio aos Provedores em parte provocadas pelo inesperado falecimento do anterior Provedor, Jaime Fernandes. A recomposição do Gabinete foi atribulada e estendeu-se por demasiado tempo, sendo que uma das principais consequências de tal ausência de meios acabou por determinar a impossibilidade de resposta efetiva a uma considerável percentagem das mensagens recebidas ao longo do I trimestre.

Cabe agradecer aos profissionais que atualmente integram o Gabinete de Apoio aos Provedores e aos que tornam possível a realização dos programas Voz do Cidadão. Assim como à boa companhia de João Paulo Guerra, Provedor do Ouvinte. Agradeço também a todos os diretores e responsáveis da RTP que nos mais diversos serviços interpelei e que gastaram parte do seu tempo a responderem-me com lealdade e espírito de colaboração. Cabe um especial agradecimento a Sofia Esperto e a Paulo Galvão, dois profissionais dedicados a tempo inteiro ao apoio aos trabalhos desenvolvidos pelo Provedor do Telespetador e que sempre me ofereceram o melhor da sua colaboração.

Jorge Wemans

Provedor do Telespetador

Lisboa, março de 2018

Marcas do ano 2017

2017 foi um ano memorável para a RTP. Ao festejar 60 anos a televisão pública abriu o seu arquivo à consulta de todos os que nele queiram navegar e retomou a organização do Festival RTP da Canção para alcançar um sucesso inédito: a vencedora da competição portuguesa ganhou, pela primeira vez na longa história destes concursos, o Festival Eurovisão da Canção. Com menos estrondo mediático, mas não com menos impacte, a RTP foi protagonista também de outra novidade: 2017 foi o primeiro ano em que o público pôde ter acesso livre a mais dois canais da televisão pública – a RTP3 e a RTPMemória.

Para além dos momentos em que a RTP foi objeto de notícia, um conjunto de acontecimentos marcam a nossa memória do ano que passou. Desde a morte de Mário Soares logo no início de 2017, à catástrofe dos incêndios que por duas vezes varreram alguns dos territórios menos densamente povoados do continente, deixando um rasto de mortes e destruição, passando pela visita do Papa Francisco a Fátima, até ao apuramento da seleção para o Mundial de futebol, à fantástica marcha de Inês Henriques e aos enormes saltos de Nelson Évora.

Em 2017 Portugal celebrou também a saída do procedimento por défice excessivo, com a conseqüente melhoria da classificação dada pelas agências de cotação que dominam as apreciações quanto à saúde financeira dos países. No último trimestre do ano tiveram lugar as eleições autárquicas cujo resultado provocou ecos partidários com repercussões que se estenderam para 2018

No plano internacional os portugueses seguiram com particular atenção os inícios do mandato de Donald Trump, 45º presidente dos Estados Unidos, a crise político-económica na Venezuela e os confrontos decorrentes do processo independentista na Catalunha. A violência da guerra na Síria, a crise dos refugiados e os atentados terroristas que atingiram algumas cidades europeias foram outros temas e acontecimentos recorrentemente tratados pelos media portugueses.

Muitos destes acontecimentos e a cobertura que deles fez a RTP estiveram na mira dos telespetadores que entraram em contacto com o seu Provedor.

No capítulo da programação, a RTP continuou a sua procura de diferenciação face à restante oferta televisiva através do lançamento de diversas séries portuguesas e europeias, da programação de documentários em horário nobre e do acantonamento das telenovelas no período após o Jornal da Tarde e à sua repetição na madrugada. Esta estratégia, que incluiu também uma diversidade de programas de várias tipologias presentes na grelha da RTP2, foi genericamente bem acolhida pela opinião pública, ainda que sem tradução no aumento das audiências. Estas apenas cresceram nos dois canais que passaram a gozar do acesso livre oferecido pela sua já referida inclusão no “pacote” da TDT.

Enquadramento

A multiplicação da oferta televisiva e a consequente fragmentação das audiências aprofundaram-se em 2017, alargando-se para os serviços de *streaming* que conheceram um franco crescimento no número dos seus assinantes. Em contraste com esta enorme pluralidade oferecida através de serviços pagos, os canais generalistas privados de acesso livre mantiveram uma oferta baseada em muito poucos géneros televisivos, com especial relevo para predominância absoluta das telenovelas. Os canais do Serviço Público de Televisão continuaram a não ceder ao mimetismo em relação aos canais privados, recusando como estratégia de programação a omnipresença daquele género televisivo nas suas grelhas.

O clima de pós-verdade, as notícias fabricadas e as campanhas de desinformação herdadas do ano anterior intensificaram-se com o surgimento em alguns países – e de forma particular nos EUA – de uma inesperada e violenta agressividade do poder político para com os media. As permanentes acusações de enviesamento, propagação de mentiras e de favorecimento de interesses particulares, todas elas tendentes a minar a credibilidade dos media, ou melhor, de alguns media, acabaram por se configurar como “a normalidade”. Uma “normalidade” em que o poder político reserva para si a definição exclusiva do que aconteceu, ou não, e do significado dos acontecimentos. Ainda que ausentes nas suas conclusões, estas novas realidades e o seu impacto sobre a confiança do público no jornalismo e nos media foram amplamente debatidas no 4º Congresso dos Jornalistas Portugueses realizado nos primeiros dias do ano.

A contaminação do jornalismo – e da informação publicada pelas redações dos media ditos tradicionais – por tudo quanto caracteriza as redes sociais conheceu novos avanços em 2017. O mimetismo em relação ao modo de escrita destas, a difusão de informação nem sempre devidamente comprovada, a confusão entre notícia e opinião, bem como inúmeros expedientes para publicar rapidamente, saltando passos obrigatórios de aferição e de contraditório, são alguns dos exemplos mais notórios desse abdicar das normas de referência da prática do jornalismo perante a concorrência e a atratividade do que vai “acontecendo” nas redes sociais.

Na envolvente mais especificamente nacional, o estado comatoso em que a Entidade Reguladora para a Comunicação Social foi sobrevivendo ao longo do ano e a incapacidade para definir uma política de apoio ao cinema aceite por um largo espectro de produtoras e realizadores não terão, certamente, contribuído para o avanço dos media e do audiovisual portugueses.

Atividade desenvolvida pelo Provedor

“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.” Este compromisso, tradução pessoal das competências que a Lei atribui ao Provedor e a que, em simultâneo, o obriga, desdobra-se em diversas frentes:

- ✓ responder às queixas e sugestões dos telespetadores que julgo pertinentes;
- ✓ inquirir serviços e responsáveis da RTP em ordem a poder responder de modo substancial, fundamentado e circunstanciado aos telespetadores;
- ✓ dar a conhecer a quem me contacta e aos responsáveis internos as conclusões mais importantes a que tais inquéritos me conduzem; divulgar internamente recomendações e pareceres;
- ✓ desenhar e editar o Voz do Cidadão, o programa semanal da responsabilidade do Provedor do Telespetador;
- ✓ contribuir para eventos, debates e estudos de algum modo relacionados com a função de provedor no quadro dos media.

Neste relatório encontra análise cuidada da origem, classificação e alvos das mensagens dos telespetadores. Através da leitura da síntese de algumas das Recomendações elaboradas pelo Provedor ao longo do ano e das suas intervenções no programa Voz do Cidadão ficam evidenciadas as principais preocupações deste em relação ao Serviço Público de Televisão que a RTP prestou em 2017.

1. Respostas aos telespetadores

Avaliar a pertinência dos conteúdos comunicados pelos telespetadores é a tarefa mais solitária e talvez mais difícil do exercício da provedoria. Deslocar-nos dos adquiridos, conceitos, pressupostos de ação e de tudo quanto conforma o mundo dos fazedores de televisão para nos colocarmos no contexto do telespetador que pergunta, critica ou sugere e a partir daí validar a pertinência da mensagem recebida é ginástica que requer permanente treino.

A análise das mensagens recebidas a partir de várias variáveis que as qualificam é desenvolvida no cap. IV deste relatório. Cabe aqui referir o tratamento que lhes é dado no âmbito do Gabinete do Provedor do Telespetador.

Procuro, como é minha obrigação, responder a todas as mensagens recebidas. Deixo sem resposta aquelas que recorrem a linguagem inaceitável, ou injuriosa, para com funcionários e responsáveis da RTP. Contudo, não consegui responder a todas as chegadas durante o primeiro trimestre de 2017 por ainda não ter o Gabinete do Provedor suficientemente organizado.

Para responder às questões que me colocam solicito frequentemente informação aos serviços visados. Confiro maior atenção a mensagens de telespetadores pessoalmente visados por programas, reportagens ou notícias, bem como às que me são dirigidas por pessoas peritas nos temas abordados pela programação da RTP.

Também dedico particular atenção à correspondência sobre assuntos de maior gravidade, ou que podem causar danos ou interpretações erradas. Finalmente, procuro dar importância a tudo quanto aponta para questões recorrentes: erros; faltas; problemas e questões que surgem repetidas vezes. Estou igualmente muito

atento aos telespetadores que referem assuntos envolvendo o bom nome e a reputação da RTP.

Na resposta às questões dos telespetadores tenho por norma recolher informação, ou explicação, junto de quem suponho estar mais perto, ou mais diretamente implicado, do assunto em causa. Dou, habitualmente, conhecimento desta averiguação ao superior hierárquico de quem escolhi inquirir. Mas, pelo próprio conteúdo das mensagens que recebo, diretores e responsáveis com funções de direção acabam por ser os meus interlocutores mais frequentes.

Trato as denúncias de eventuais comportamentos ilícitos (no campo da programação), ou faltas deontológicas graves (no campo da informação), protagonizados por pessoas concretas com particular discipção. Inquirido quem de direito, formulo parecer de que dou conhecimento ao queixoso, ao visado e à sua chefia direta. As denúncias deste tipo ultrapassaram a centena ao longo de 2017, embora menos de uma dezena tivesse cabimento. De entre estas, a maior parte estava relacionada com a informação.

2. Recomendações

A generalidade das inquirições realizadas na sequência de mensagens dos telespetadores origina repostas do Provedor contendo o seu parecer sobre o tema em causa. Dele dou conhecimento ao visado. Sobre assuntos de âmbito mais geral que não se prendem apenas com a prática isolada de um qualquer profissional elaboro recomendações à atenção de diretores, administração e ao público.

Alguns casos mais significativos ocorridos em 2017:

Em conjunto com o Provedor do Ouvinte, João Paulo Guerra, divulguei uma recomendação dirigida a todos os intervenientes do mundo do futebol incentivando uma prática de debate mais cordata e civilizada. Acolhida por comentadores vários e ignorada por muitos dirigentes e responsáveis a recomendação obteve seguramente eco no perímetro da RTP;

Com o Provedor do Ouvinte, João Paulo Guerra, assinei recomendação ao Conselho de Administração da RTP no sentido de facilitar e simplificar o contacto dos telespetadores e ouvintes com a RTP;

Recomendei alterações no sítio institucional da RTP que melhor defendem a língua portuguesa;

Formulei, à atenção de vários diretores, algumas recomendações quanto à correção do mau uso da língua portuguesa e à necessária formação dos profissionais da RTP na área do jornalismo, do entretenimento, do teletexto, da tradução e da legendagem;

Recomendei, a partir de casos concretos, que as pessoas (individuais ou coletivas) objeto de denúncias sejam inquiridas especificamente e com a máxima precisão sobre

tais acusações, guardando os jornalistas da RTP prova de que esse questionamento exato foi feito, assim como quanto ao teor das respostas obtidas, ou da recusa em responder;

Em resposta aos que se me dirigiram apelando ao termo das transmissões de touradas por parte do Serviço Público de Televisão recomendei, no quadro de um historial já longo de pronunciamentos de diversas instituições que se dirigissem à Assembleia da República em busca de legislação consagrando tal proibição;

A cobertura feita pela RTP dos violentos incêndios de 2017 levou-me, entre outros aspetos, a recomendar à Direção de Informação maior parcimónia no uso de imagens de impacto mais violento e maior atenção à informação útil às populações diretamente atingidas. Na mesma ocasião incentivei várias direções a desenvolverem campanhas de prevenção próprias, originais e inventivas;

Por ocasião de reportagens em direto, ou transmissões de acontecimentos em programas de entretenimento, recomendei que não se perturbassem tais cerimónias com “entrevistas” a “populares” e mirões, ou com observações desenquadradas de comentadores à conversa entre si;

Quer no campo da programação como no da informação recomendei a necessidade de afinar a definição do perfil de cada canal, de modo a evitar sobreposições e perda de diversidade na oferta RTP (questão mais premente no que diz respeito ao par RTP1-RTP3);

Antecedendo as eleições autárquicas recomendei à Direção de Informação particular atenção ao equilíbrio entre comentadores políticos e à necessária identificação de comentadores e convidados como concorrentes à eleição, caso fosse esse o seu caso.

3. Programa *Voz do Cidadão*

No cap. V deste relatório é prestada informação muito desenvolvida sobre conteúdos e convidados, participantes e responsáveis da RTP ouvidos em todos os episódios do *Voz do Cidadão* emitidos em 2017. Limito portanto a acrescentar algumas linhas quanto à definição editorial definida para o programa e quanto aos objetivos que pretende servir.

O *Voz do Cidadão* não é o programa das queixas dos telespetadores. É um programa sobre televisão. Sobre a atualidade de ver e fazer televisão, sobre os media e em particular sobre os desafios colocados ao Serviço Público de Televisão. Parte frequentemente de perguntas, críticas e sugestões formuladas pelos telespetadores. Interpela responsáveis da RTP, mas também dá voz a investigadores e protagonistas dos media. Procura fornecer ferramentas de inteligência dos processos que caracterizam a evolução recente e o futuro expectável dos media. Busca tornar mais transparentes para os telespetadores os processos de decisão, escolha, montagem, sequência e produção usados pelos profissionais que lhe entregam o produto televisivo.

O *Voz do Cidadão* evita abordar situações e comportamentos protagonizados por profissionais individualmente identificados, preferindo abordar questões mais genéricas e comuns a múltiplos casos.

4. Apresentações, representações e investigação

No decorrer de 2017 o Provedor do Telespetador interveio em vários fóruns a propósito da atividade desenvolvida, do enquadramento legal e de outros aspetos da ação do gabinete. Manteve contacto com congéneres estrangeiros na Europa e recebeu na RTP personalidades envolvidas na criação na Argentina e em Angola da figura do Provedor do Telespetador.

Por outro lado, foi entrevistado por diversos investigadores, nacionais e estrangeiros, a desenvolver teses de mestrado ou doutoramento em áreas relacionadas com a provedoria nos media.

Por diversas vezes reuniu com diretores e responsáveis de área a fim de se inteirar dos principais problemas e estratégias desenhadas para cada setor da televisão pública e dar a conhecer a opinião do público sobre o que lhe é entregue.

4. O Gabinete do Provedor

Um conjunto de circunstâncias adversas, os processos e dificuldades para contratar pessoas para o Gabinete de Apoio aos Provedores determinaram que ao longo da maior parte do ano o Provedor do Telespetador apenas pudesse contar com o apoio de uma pessoa a tempo completo. A situação só viria a ser parcialmente resolvida no Outono com a integração de um outro elemento a tempo completo.

Assim, em 2017, o secretariado do Provedor do Telespetador foi assegurado por Susana Martins Faria, que também secretariou o Provedor do Ouvinte. Maria Amélia Pereira de Castro Brito produziu desde o início o programa do provedor. Paulo Galvão assumiu a partir de fevereiro a condução, escrita e realização do programa, no que foi acompanhado, a partir de outubro, por Sofia Esperto. Entre abril e junho a mestranda Ana Raquel Santos estagiou no gabinete, no que foi seguida, entre Junho e Setembro, por Ana Cristina Sousa.

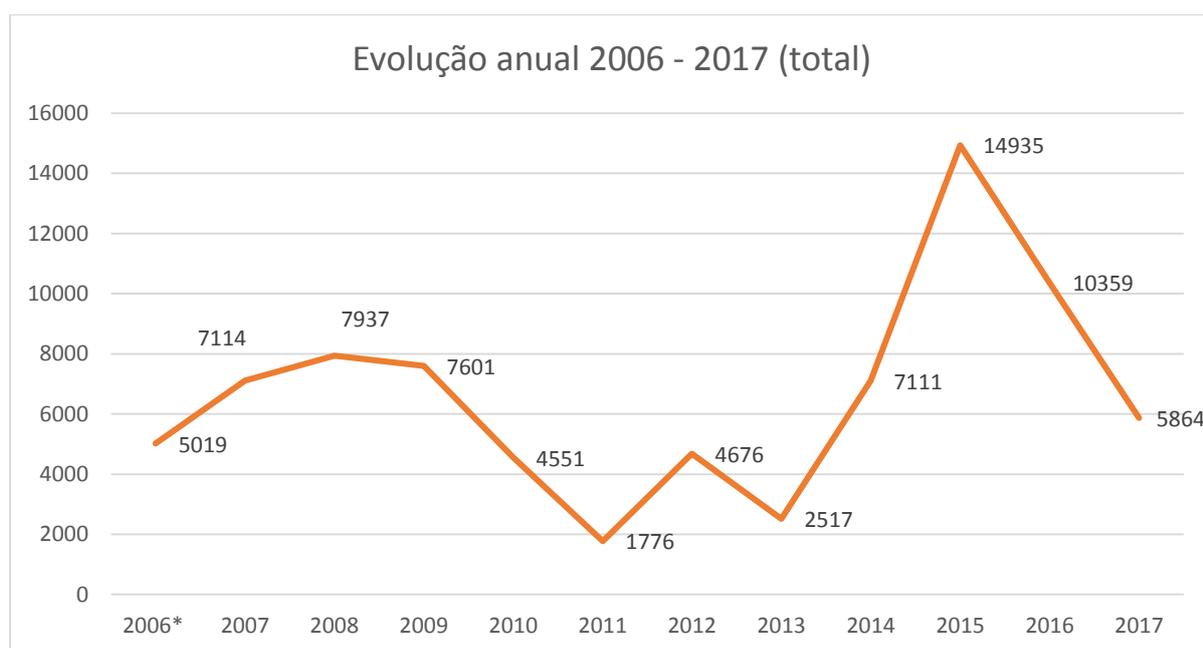
Os dois jornalistas que integram o Gabinete do Provedor do Ouvinte estiveram sempre disponíveis para apoiarem a nossa atividade: Inês Forjaz emprestou, a partir do final do verão, a sua voz aos telespetadores de quem leu mensagens para o Voz do Cidadão, enquanto Viriato Teles apoiou, entrou outros trabalhos, a realização deste relatório. Obrigado a ambos!

Embora não integrando o Gabinete dos Provedores muitas outras pessoas, dentro e fora da RTP, contribuíram para que o Voz do Cidadão fosse realizado e emitido todas as semanas, merecendo, por isso, o nosso agradecimento.

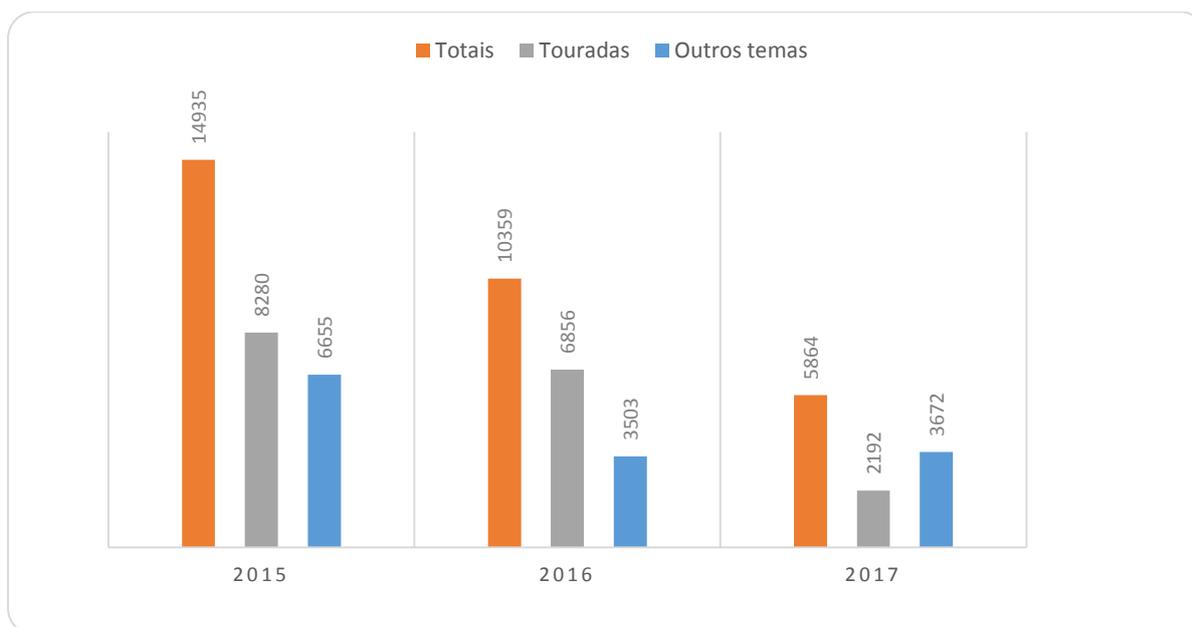
Análise gráfica das mensagens recebidas

1. APRESENTAÇÃO GERAL

Durante o ano de 2017, o Gabinete de Apoio aos Provedores recebeu um total de 5 864 mensagens dirigidas ao Provedor do Telespetador, valor que, em termos absolutos, representa um decréscimo de cerca de 44% relativamente ao número de mensagens registadas no ano anterior. No entanto, tal como sucedeu em períodos anteriores, verifica-se que uma percentagem considerável de mensagens se referem à transmissão de touradas no serviço público de televisão – contestada pela imensa maioria dos que contactam o provedor a propósito deste tema – o que influencia de modo determinante o resultado global, uma vez que, em 2017, o número de mensagens relativas a touradas representa cerca de 37% do total (2192 em 5864), valor que foi de 66% em 2016 (6856 em 10359) e de 55% em 2015 (8280 em 14935).



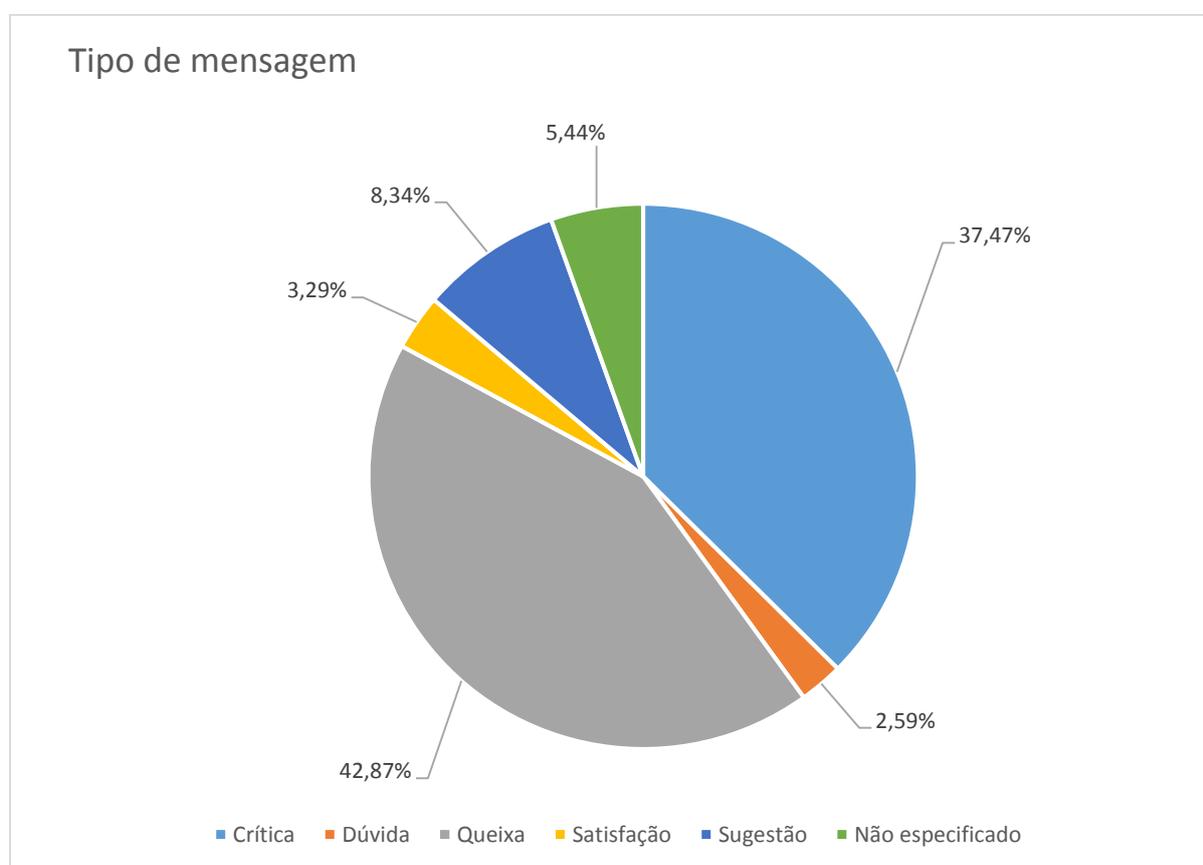
Assim, na análise das mensagens **sem** incluir as relativas a transmissões de touradas, os resultados obtidos são substancialmente diferentes, verificando-se mesmo um aumento relativamente a 2016 de quase 5% (de 3503 para 3672) do número de mensagens recebidas.



As alterações ao formulário disponível no portal web da RTP, ocorridas no início de 2017 com o fito de simplificar o processo de comunicação com o provedor, levaram a que alguns campos fossem eliminados e outros deixassem de ser de preenchimento obrigatório. Tal facto implicou uma diminuição dos dados de que o provedor passou a dispor para análise estatística, o que levará a uma reapreciação, já em curso, dos campos solicitados no formulário.

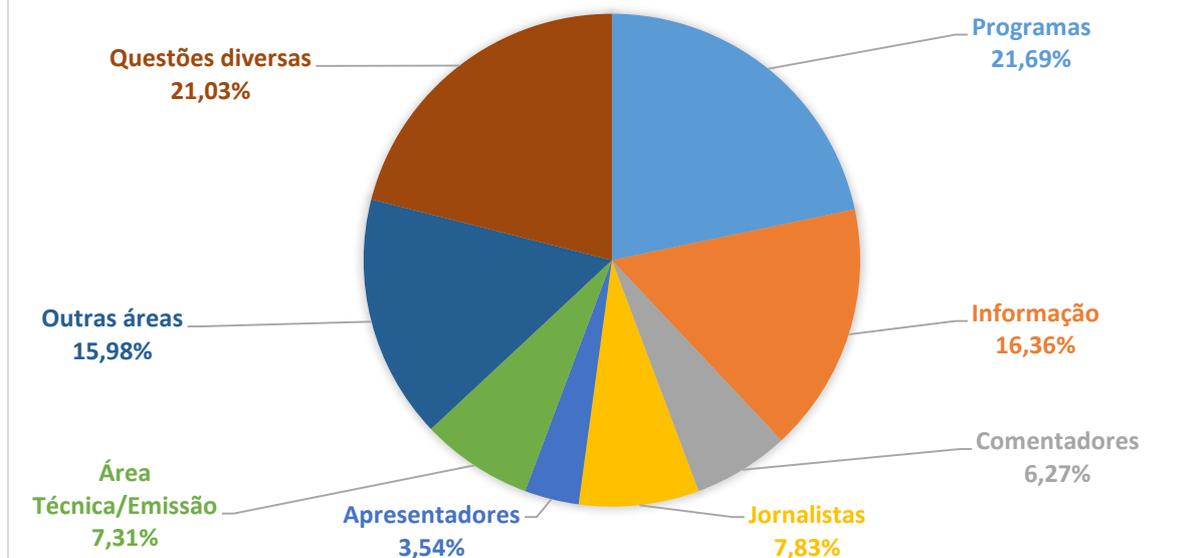
2. DISTRIBUIÇÃO POR TIPO, ÁREA E CANAL

Na **distribuição por tipologia**, Críticas e Queixas continuaram, em 2017, a registar as maiores percentagens de mensagens recebidas pelo Provedor, embora se registe uma diminuição da percentagem global destes dois indicadores: quase 80% (eram quase 90% em 2016) com uma diminuição significativa da percentagem de Críticas (de 44,2 para 37,5%) e, embora menos, também das Queixas (de 44,7 para 42,9%) contrariando a tendência que se verificava desde 2014. Também se registou um ligeiro aumento das mensagens de Satisfação (de 1,7 para 3,3%) e das Sugestões (de 6,9 para 8,3%).



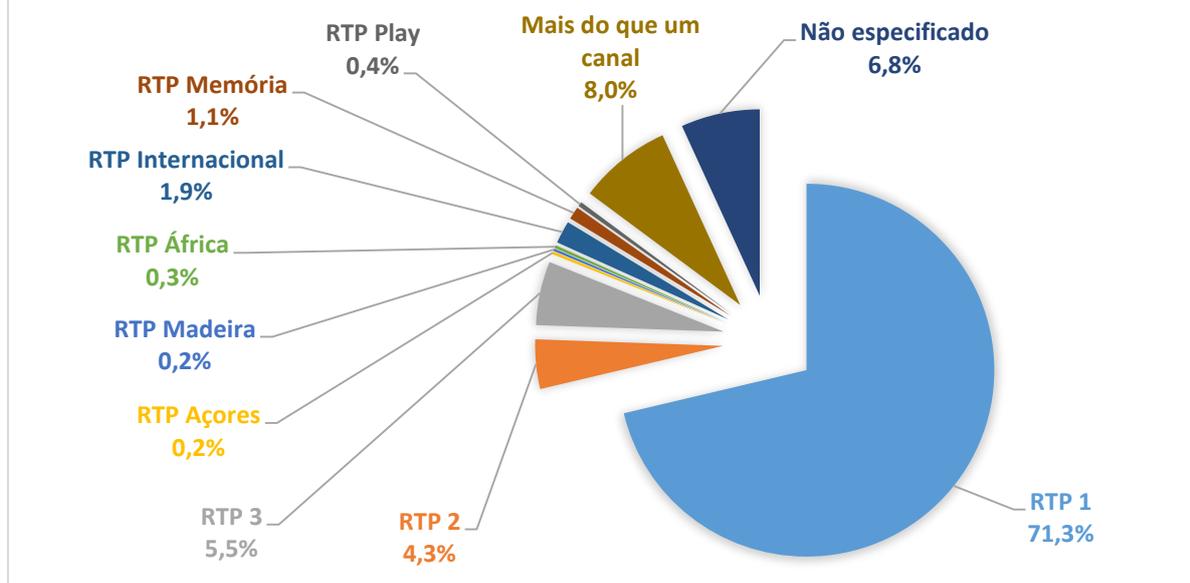
Na **distribuição por áreas visadas**, as mensagens relacionadas com a Programação representam pouco mais de 21% do total, enquanto a Informação regista 16%. Contudo, se tivermos em conta que além deste 16,36% existem ainda 6,27% de mensagens que dizem respeito a comentadores e 7,83% de questões relativas a jornalistas e intervindo tanto estes como aqueles quase exclusivamente na área da Informação termos então que esta é a área mais visada pelos telespetadores (31,46%). As mensagens relacionadas com a emissão de programas são o tema de outros 7%.

Áreas visadas



Na **distribuição por canais**, verifica-se um pequeno aumento das mensagens relacionadas com a RTP 1, que constituem a maioria das mensagens recebidas (71% contra 68% em 2016 e 41% de 2015). O mesmo se passa com as mensagens visando a RTP 2 (4,3% contra 2,5% em 2016) e a RTP Internacional (1,9%, o dobro dos 0,8% de 2016). A RTP 3 também registou um aumento relevante (5,5% contra 1,4% em 2016). A maior diminuição registou-se no grupo das mensagens sem especificação de canal (de 19,9 para 6,8%).

Distribuição por canal

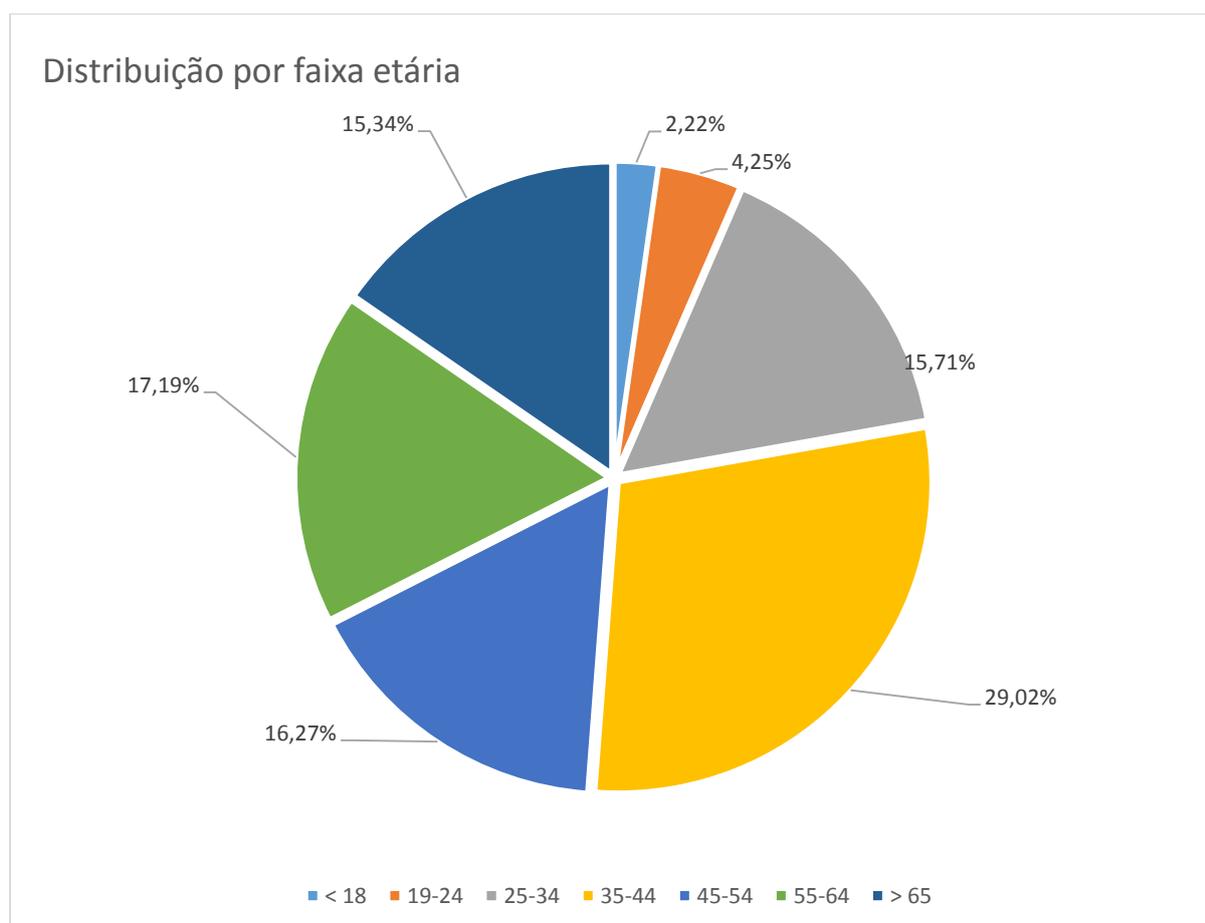


3. PERFIL DOS UTILIZADORES

A análise da **distribuição por faixas etárias** em 2017 diz respeito apenas a cerca de 10% das mensagens recebidas, em virtude de o campo para a indicação da idade ter sido excluído do formulário, situação que será corrigida em 2018.

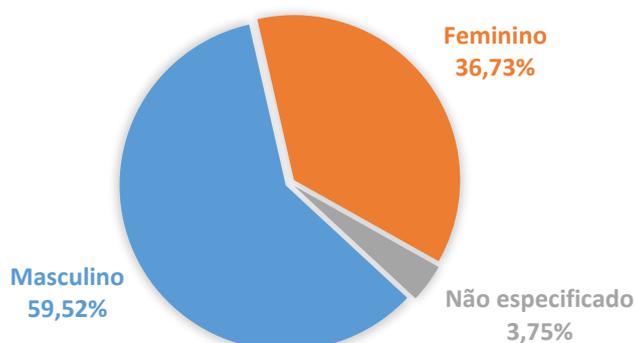
Dado que a amostragem corresponde apenas aos primeiros dois meses do ano os valores percentuais apurados devem ser lidos com alguma reserva, uma vez que o reduzido número de mensagens analisadas não é suficiente para garantir a fiabilidade dos resultados totais.

Assim, e tendo presente esta ressalva, os valores apurados parecem indicar uma menor participação dos telespetadores da faixa 19-24 (de 13 para 4,25%) e dos 25-34 (de 19,75 para 15,71%), e um aumento de todas as outras: de 20 para 29% (35-44), de 13 para 16% (45-54), de 9,5 para 17% (55-64) e de 5,5 para 15% (mais de 65 anos):



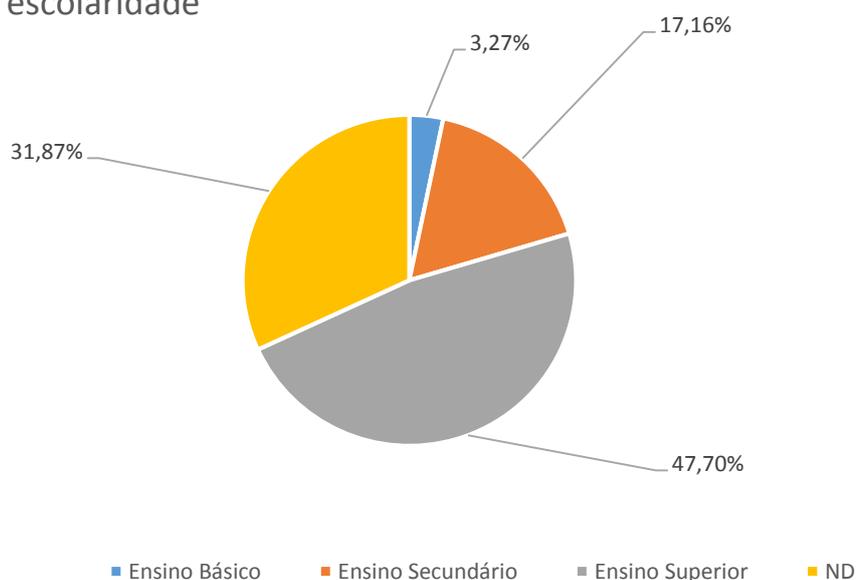
Na **distribuição por género**, os valores apurados mostram um decréscimo percentual relevante da participação feminina, que passou de 46,9 para 36,7:

Distribuição por género



Na **distribuição por níveis de escolaridade** continua a verificar-se a existência de uma larga maioria de telespetadores que declaram ser possuidores de um grau superior de ensino. A percentagem global, porém, diminuiu significativamente (de 66,35 para 47,70%), mas para tal contribuiu também o aumento do número de mensagens sem indicação do grau de escolaridade (de 0,01 para 31,87%) em virtude de este campo ter deixado de ser de preenchimento obrigatório no formulário de contacto.

Níveis de escolaridade



4. ORIGEM DAS MENSAGENS

A repartição da correspondência recebida em função da origem segue o padrão de anos anteriores, embora se verifique uma diminuição do número de mensagens sem indicação do local de proveniência – que, ainda assim, representa cerca de 25% do total:

Com origem declarada	4412	75,24 %
– De Portugal	4211	71,81% (95,44%) ¹
– Do Estrangeiro	201	3,43% (4,56%) ²
Sem origem declarada	1452	24,76 %
TOTAL	5864	100 %

O contacto através do formulário disponibilizado no portal da RTP é a fonte da esmagadora maioria (81,68%) das mensagens recebidas. A internet é, aliás, o meio preferido de quase todos os telespetadores que se dirigem ao provedor: o portal da RTP e o correio eletrónico foram os modos de contacto escolhidos por mais de 95% dos correspondentes, a que se somam quase 4% de queixas recebidas através da Linha de Apoio ao Telespetador, ao passo que os meios “tradicionais” (correio postal e telefone) foram a escolha de apenas 1 por cento:

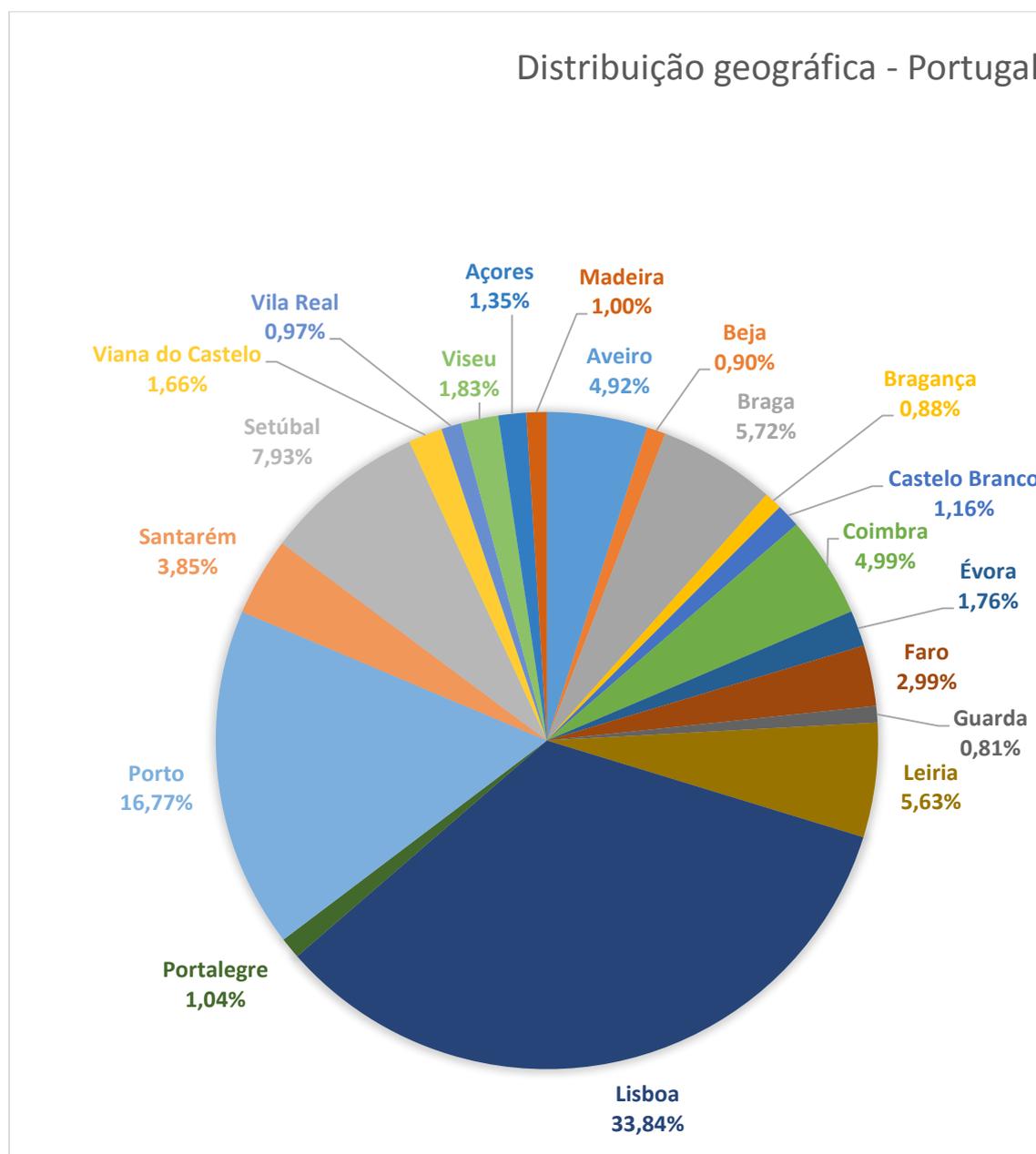
Formulário online	4790	81,68%
Correio eletrónico	786	13,40%
Linha de Apoio RTP	234	3,99%
Correio postal	49	0,84 %
Telefone	3	0,05%
Rede social	2	0,04%
TOTAL	5864	100 %

¹ As percentagens indicadas respeitam ao quantitativo global de mensagens recebidas, indicando-se entre parêntesis a referente ao universo de mensagens com origem declarada.

² Idem.

4.1 Origem das mensagens - Portugal

Cerca de metade das mensagens enviadas a partir do território nacional tiveram origem nos distritos de Lisboa e Porto, cujas variações relativamente ao período anterior se situam nos limites do que tem sucedido noutros anos: mais 3,84% em Lisboa (30% em 2016, 33,84% em 2017) e menos 3% no Porto (19,75% em 2016, 16,77% em 2017), à semelhança, de resto, do que se passa na generalidade dos distritos.



4.2. Distribuição quantitativa por distritos / regiões (detalhe)

Distrito	Nº mensagens	% sectorial	% global
Aveiro	207	4,92%	3,53%
Beja	38	0,90%	0,65%
Braga	241	5,72%	4,11% .
Bragança	37	0,88%	0,63%
Castelo Branco	49	1,16%	0,83% .
Coimbra	210	4,99%	3,58%
Évora	74	1,76%	1,26%
Faro	126	2,99%	2,15%
Guarda	34	0,81%	0,58%
Leiria	237	5,62%	4,04%
Lisboa	1425	33,84%	24,30%
Portalegre	44	1,05%	0,75%
Porto	706	16,77%	12,04%
Santarém	162	3,85%	2,76%
Setúbal	334	7,93%	5,70%
Viana do Castelo	70	1,66%	1,19%
Vila Real	41	0,97%	0,70%
Viseu	77	1,83%	1,31%
Açores – Corvo	-	-	-
Açores – Faial	6	-	-
Açores – Flores	1	-	-
Açores – Graciosa	1	-	-
Açores – Santa Maria	2	-	-
Açores – São Jorge	-	-	-
Açores – São Miguel	28	-	-
Açores – Terceira	19	-	-
Açores – Pico	-	-	-
Total Açores	57	1,35%	0,97%
Madeira – Ilha da Madeira	42	-	-
Madeira – Porto Santo	-	-	-
Total Madeira	42	1,00%	0,72%
Total Nacional	4211	100%	71,81%
Total Estrangeiro	201	-	3,43%
Origem não declarada	1452	-	24,76%
Total Global	5864	-	100%

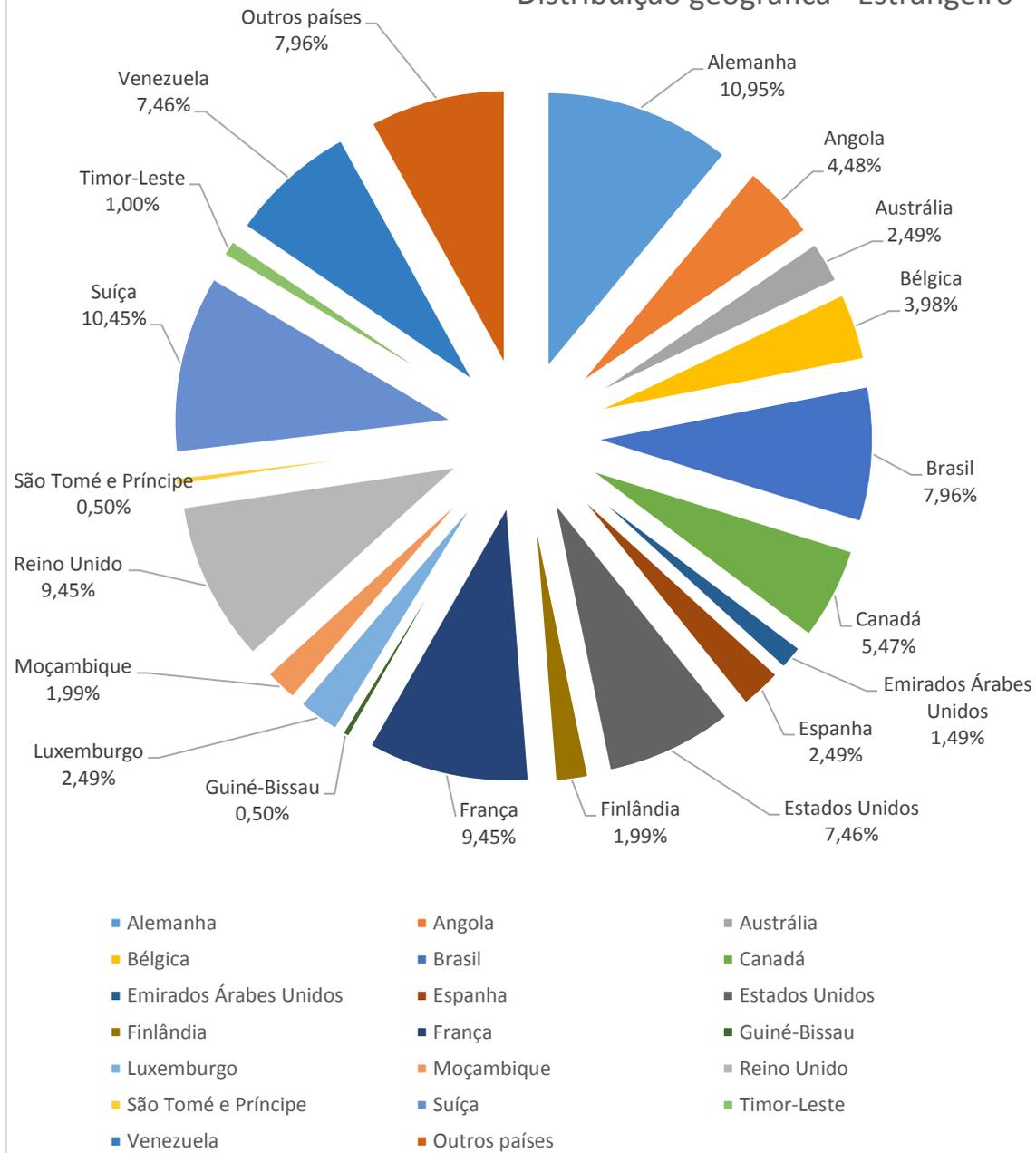
4.3. Origem das mensagens - Estrangeiro

Das **mensagens recebidas a partir do estrangeiro**, menos de 17% chegaram dos países lusófonos e, destas, a maioria chegou do Brasil (16 mensagens, correspondentes a pouco menos de 8% do total) e de Angola (9 mensagens, 4,48%), sendo as restantes repartidas por Moçambique (4 mensagens, 1,99%), Timor- Leste (2 mensagens, 1,0%), Guiné-Bissau e São Tomé e Príncipe (1 mensagem cada, 0,5%). De Cabo Verde não chegou nenhuma mensagem. Globalmente, regista-se o facto de o maior número de mensagens do exterior ter chegado da Alemanha (10,94%), logo seguida da Suíça (10,45%), com a França e o Reino Unido ex-aequo na quarta posição (9,45%). Em valores absolutos e em percentagens (relativas e globais), é a seguinte a **distribuição quantitativa por países** das mensagens enviadas ao Provedor:

País	Nº mensagens	% sectorial	% global
Alemanha	22	10,94%	0,38%
Angola	9	4,48%	0,15%
Austrália	5	2,49%	0,08%
Bélgica	8	3,98%	0,14%
Brasil	16	7,96%	0,27%
Canadá	11	5,47%	0,19%
Emirados Árabes Unidos	3	1,49%	0,06%
Espanha	5	2,49%	0,08%
Estados Unidos	15	7,46%	0,26%
Finlândia	4	1,99%	0,07%
França	19	9,45%	0,32%
Guiné-Bissau	1	0,50%	0,02%
Luxemburgo	5	2,49%	0,08%
Moçambique	4	1,99%	0,07%
Reino Unido	19	9,45%	0,32%
São Tomé e Príncipe	1	0,50%	0,02%
Suíça	21	10,45%	0,36%
Timor-Leste	2	1,00%	0,03%
Venezuela	15	7,46%	0,26%
Outros Países ³	16	7,96%	0,27%
Total Estrangeiro	201	100 %	3,43%

³ África do Sul, Áustria, Belize, China, Colômbia, Dinamarca, Filipinas, Grécia, Itália, Noruega, República da Irlanda, Suécia (1 mensagem por país), Holanda, Qatar (2 mensagens)

Distribuição geográfica - Estrangeiro



Voz do Cidadão

1. TEMAS E CONVIDADOS

PGM	TEMAS	CONVIDADOS	DATA
1	Diretores da RTP /Prioridades de Cada Canal	Daniel Deusdado; Gonçalo Madail; José Arantes; Teresa Paixão; Miguel Cunha; Victor Alves; João Pedro Galveias; Paulo Dentinho	4 /03/17
2	Festival da Canção de 2017	Joana Martins (gestora redes sociais RTP); Nuno Galopim; Daniel Deusdado; José Garcia (Associação de fãs do Festival da Canção); Carlos Coelho (Presidente Ivity Corp);	11/03/17
3	Passado, Presente e Futuro da Televisão / Investimento Publicitário na Área Digital	Vera Roquette; João Govern; Gustavo Cardoso (ISCTE); Vasco Durão + Nuno Cardoso (Agência Publicidade NOSSA)	18/03/17
4	Pós-verdade /Presidência Trump/ Rigor Jornalístico / Manipulação de Factos	António José Teixeira; José Rodrigues dos Santos; Márcia Rodrigues; Sofia Branco (Presidente do Sindicato dos Jornalistas)	25/03/17

5	Linhas de Apoio ao Consumidor / 707 Linha de Apoio do Telespetador	Marina Ramos; Ingrid Pereira (Deco); Fernando Carvalho (Dir. Área de Apoio ao Contribuinte da Autoridade Tributária); Maria Eugénia Alves (ISCSP) Nº de queixas escritas: 2	01/04/17
6	Emissões Internacionais (futebol + ficção) / Direitos de Transmissão / RTP Play	Manuel Guerreiro (telespetador); Jorge Dias (telespetador); Eduardo Barreiros (telespetador); Raul Luís Garcês (telespetador); André David Nunes (telespetador); Daniel Deusdado; Paulo Ferreira (telespetador); Luís Costa; João Pedro Galveias; Gonçalo Madail; Isabel Carvalho; Manuel Lopes Rocha (Advogado)	08/04/17
7	Futebol / Adeptos / Fanatismo / Os Três Grandes Clubes de Futebol / Imparcialidade dos Jornalistas da Área do Desporto	Ana Cristina Martins (ISPA); João Sedas Nunes (Professor Universidade Nova); Miguel Castelo Branco (Investigador ICNAS); Pedro Morgado (telespetador); Hélder Lemos (telespetador); Carlos Daniel Nº de queixas escritas: 4	15/04/17
8	Séries e Ficção / Programa Sobre Defesa do Consumidor /Imagem da RTP e a Evolução do Grafismo / Teatro na Televisão /Informação Meteorológica / Vídeo Clip Musica do Salvador Sobral	João Santos (Coordenador de Grafismo) Nº de queixas escritas: 9	22/04/17
9	Acessibilidade e Televisão / Dificuldades de Visão/ Deficiência Visual e Auditiva / Conteúdos adaptados	Ana Sofia Antunes (Sec. Estado da Inclusão das Pessoas com deficiência); Mariana Matias; Maria João Rebelo; Mário Sequeira; Alberto Arons de Carvalho (ERC); Ana Bela Baltazar; Nuno Soares; Nº de queixas escritas: 2	29/04/17

10	Números de telefone “760” / Chamadas de Valor Acrescentado	Luísa Roseira (ERC); Alberto Campos (telespetador); Maria de Fátima Campos (telespetadora); João Mendes (telespetador); Pedro Lourenço (telespetador); Daniel Deusdado; Cristina Viegas Nº de queixas escritas: 3	06/05/17
11	Atividade do Gabinete do Provedor do Telespetador – I Trimestre 2017	Joaquim Fidalgo (UMinho)	20/05/17
12	A Função dos Provedores nos Meios de Comunicação / Autorregulação dos Média nos EUA	Márcia Rodrigues; Lola Galón (Provedora do Leitor de El Pais)	27/05/17
13	RTP 2 - Programação Infantil / Juvenil	Andreia Basílio; Teresa Paixão; Sara Pereira (U. Minho); Cristina Ponte (Coordenadora do Estudo Crescendo Entre Ecrãs – UNL); Teresa Castro (Investigadora Estudo Crescendo Entre Ecrãs – UNL)	03/06/17
14	Transmissões de Futebol / Conteúdos em Simultâneo: Taça de Portugal de Futebol Feminino e Concerto <i>One Love Manchester</i>	Daniel Deusdado; Paulo Dentinho; Nº de queixas escritas: 10	10/06/17
15	Programa Danças do Mundo / Ataques Terroristas / Tempo Dedicado a Notícias Sobre Atentados Terroristas / Operação Jogo Duplo -	Vitor Gonçalves; Sandra Balão (ISCSP) Nº de queixas escritas: 7	17/06/17

	Corrupção no Desporto / Apostas Desportivas		
16	Cobertura do Incêndio de Pedrógão Grande	António José Teixeira; Nº de queixas escritas: 3	24/06/17
17	Língua Portuguesa - Erros Falados e Escritos	Sandra Duarte Tavares (Professora e Consultora Língua Portuguesa); Teresa Sustelo; Paulo Dentinho; João Adelino Faria	01/07/17
18	RTP e Parcerias com Produtores Independentes de Televisão	Susana Gato (Secretária Geral da APIT); Daniel Deusdado; Teresa Paixão; Luisa Roseira (ERC);	08/07/17
19	Concursos de Cultura Geral	Piet -Hein Bakker (Produtor); Pedro Fernandes (Apresentador Brainstorm); Rosalia Vargas (Presidente Agencia Ciência Viva) Nº de queixas escritas: 6	15/07/17
20	O Preço Certo	Mário Andrade (Assistente Preço Certo); Fernando Mendes (Apresentador); Vasco Barão (Produtor) Nº de queixas escritas: 3	22/07/01 7
21	O Domínio da Língua inglesa / Estrangeirismos	Sandra Duarte Tavares (Professora e Consultora Língua Portuguesa)	29/07/17

22	Violência das Imagens em Televisão / Imagens Chocantes	Júlio Machado Vaz (Psiquiatra); José Manuel Rosendo (Jornalista Antena 1); António Guerreiro (Cronista Jornal Público); Sofia Branco (Presidente Sindicato Jornalistas); Paulo Dentinho Nº de queixas escritas: 2	16/09/17
23	Emissões em simultâneo nos vários canais /Excessiva importância do futebol e dos clubes da primeira liga / Falta da transmissão do Campeonato do Mundo de Atletismo / Programa <i>Minuto Verde</i> / Elogio ao Documentário <i>Amanhã</i> / Elogio da série <i>Vidago Palace</i> / Transmissão de Touradas	Luis Miguel (Telespetador); Carlos Soares (Telespetador) Nº de queixas escritas: 9	23/09/17
24	Programa <i>Diga Doutor: Atrás da Câmara</i> .	Andreia Nogueira (Editora de Conteúdos); Maria Toscano (Produtora); Andreia Adrião (Aderecista); Paula Santos (Anotadora); António Polainas (Cenógrafo); João Ramos (Apresentador)	30/09/17
25	Resultados Eleitorais / Influência da Televisão no Favorecimento Político	António Costa Pinto (ICS); Pedro Magalhão (ICS); João Pereira Coutinho (UCP); António José Teixeira; Estrela Serrano (UNL); Alberto Arons de Carvalho (ERC) Nº de queixas escritas: 3	07/10/17
26	Falta de Transmissões de Provas de Atletismo / Falta de Transmissão do Campeonato do Mundo de Atletismo	Luis Ferreira (Telespetador); Custódio Catarino (Telespetador); Hugo Gilberto; Jorge Vieira (Pres. Federação Portuguesa de Atletismo); Teresa Paixão; José Manuel Constantino (Pres. Comité Olímpico de	14/10/17

		Portugal); Joaquim Sousa Martins (TVI); Alberto Arons de Carvalho (ERC) Nº de queixas escritas: 2	
27	Festival da Canção e Festival da Eurovisão	Daniel Deusdado; Gonçalo Madail; Nuno Galopim; Carla Bugalho Nº de queixas escritas: 4	21/10/17
28	Igualdade de Género	Rita Salvado (Diretora Criativa McCann Lisboa); Teresa Fragoso (Pres. Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género); Manuela Tavares (Pres. UMAR); Cristina Vaz Tomé; Carla Martins (Investigadora e Professora Universitária); Nº de queixas escritas: 2	28/10/17
29	Várias mensagens dos Telespetadores: cobertura excessiva da tragédia de Pedrógão Grande / Profissionais da RTP / Cristina Esteves entrevista a Ministra da Adms. Interna Constança Urbano de Sousa / Vitor Gonçalves entrevista José Sócrates / Transmissão dos mesmos conteúdos na RTP1 E RTP3	Cristina Esteves (Jornalista); Daniel Deusdado; António José Teixeira Nº de queixas escritas: 9	04/11/17
30	Touradas: Deve o Serviço Público de Televisão Emitir, ou Não?	Paula Belim (Telespetadora); Sérgio Caetano (Plataforma Basta de Touradas); Luis Capucha (Afiicionado e Prof. ISCTE); André Silva (Deputado PAN); Paulo Pessoa de Carvalho (Protoiro); Nº de queixas escritas: 4	11/11/17

31	A televisão e Escola Colidem ou Convergem?	Maria Emília Brederode Santos (Pres. Conselho Nacional de Educação); Manuel Pinto (UMinho);	18/11/17
32	CAV - Contribuição Audiovisual	Alberto Arons de Carvalho (ERC); Nº de queixas escritas: 3	25/11/17
33	Pequenos e Médios Erros da RTP	Nicolau Tudela; Helena Marujo (ISCSP); Luís Veríssimo (IADE); Élia Rodrigues; Maria José Fonseca (Neuropediatra) Nº de queixas escritas: 8	02/12/17
34	RTP3 e RTP Memória na TDT + Erros de português	António José Teixeira; Gonçalo Madail; Sandra Duarte Tavares (Professora e Consultora Linguística)	09/12/17
35	Oferta Desportiva na Estação Pública: Muito Futebol e Pouca Visibilidade de Outras Modalidades Desportivas	Hugo Gilberto; Daniel Sá (Diretor Executivo IPAM); Luís Carvalho (Telespetador); Pedro Jorge (Telespetador); Nº de queixas escritas: 4	16/12/17
36	Balanço de 2017 - Diretores da RTP /Prioridades dos Diretores dos Canais	Daniel Deusdado; Gonçalo Madail; José Arantes; Teresa Paixão; Miguel Cunha; Victor Alves; João Pedro Galveias; Paulo Dentinho	30/12/17



2. BALANÇO DE AUDIÊNCIAS*

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)*

2.1. Dados gerais do programa na RTP1, RTP2 e RTP Memória

Tabela-Resumo de resultados de *Voz do Cidadão* em 2017

Canal	Nºemis	Início	Fim	Dur.	shr%	rat%	rat (000)	rch (000)
RTP1	36	14:08	14:24	0:15	11,7	3,4	327	488
RTP2	36	12:51	13:07	0:15	1,3	0,4	38	76
RTP Memória Total	36	19:30	19:45	0:15	0,4	0,2	16	42

- ✓ **RTP1 | 11,7%sh e 327 mil espectadores** | Emissão aos sábados na faixa média 14:08h – 14:24h.
 - No ano de 2017, em média 488 mil espectadores contactaram pelo menos durante 1 minuto com o programa.
 - A cobertura total das 36 emissões de *Voz do Cidadão* na RTP1 é de 4 milhões e 51 mil espectadores. Este é o número acumulado de espectadores que contactaram pelo menos durante 1 minuto com pelo menos uma das 36 emissões do conteúdo.

- ✓ **RTP2 | 1,3%sh e 38 mil espectadores** | Emissão aos domingos na faixa média 12:51h – 13:07h.
 - Em 2017, em média 76 mil espectadores contactaram pelo menos durante 1 minuto com o *Voz do Cidadão*.
 - A cobertura total das 36 emissões de *Voz do Cidadão* na RTP2 é de 1 milhão 338 mil espectadores.

- ✓ **RTP Memória | 0,4%sh e 16 mil espectadores** | Emissão na faixa média 19:30h – 19:45h (maioritariamente ao domingo sendo que, das 36 emissões, 5 são ao sábado e uma à 3ªf).
 - Este ano, em média 42 mil espectadores contactaram pelo menos durante 1 minuto com o *Voz do Cidadão* na Memória.
 - A cobertura total de *Voz do Cidadão* no canal em 2017 é de 749 mil espectadores.

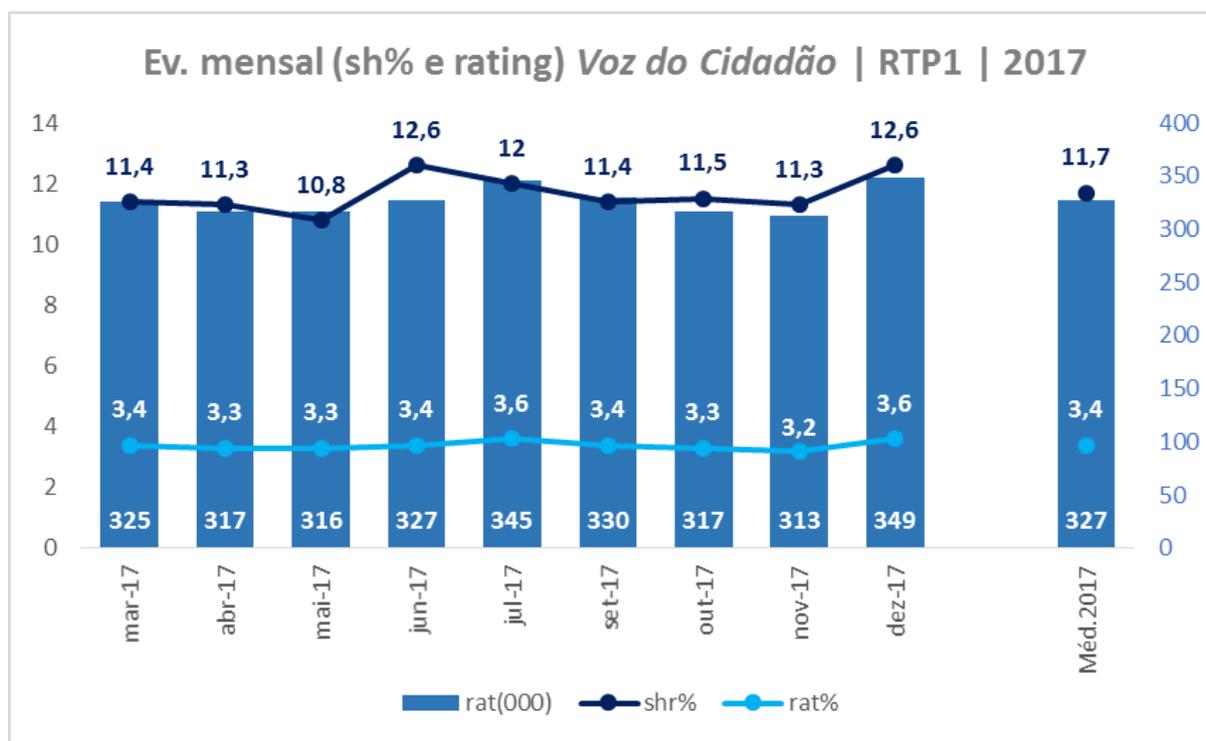
- ✓ **Em 2017, os 3 canais RTP contaram com 108 emissões de *Voz do Cidadão*, o que corresponde a um total de cerca de 28h de emissão. 4 milhões 703 mil espectadores contactaram pelo menos durante 1 minuto com o programa.**

- ✓ No total do ano de 2017, o *Voz do Cidadão* contabiliza no **On Demand do RTP Play 5.421 visitas, 12.373 visualizações de página e 3.900 visitantes.**

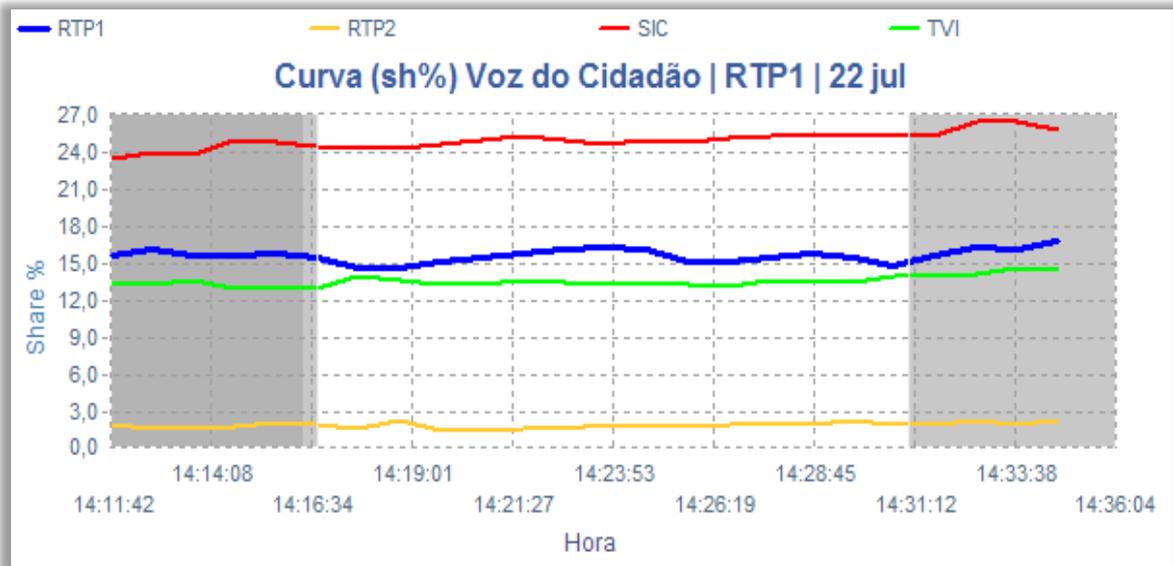
2.2. Audiências por canal



11,7%sh e 327 mil espectadores



- Em 2017 na RTP1, o programa *Voz do Cidadão* alcança a marca mais competitiva nos meses de junho e dezembro (12,6%sh).
- A maior plateia verifica-se no mês de dezembro (349 mil esp). O programa fixa-se acima da fasquia dos 300 mil espectadores em todos os meses de emissão.
- As marcas máximas de *Voz do Cidadão* este ano na RTP1 registam-se a 22 de julho: 15,5%sh e 449 mil espectadores. Como se pode comprovar na curva de share apresentada, na faixa 14:16h – 14:31h, a RTP1 ultrapassa a TVI (13,5%sh) que emite *Matiné Sábado I – Terra dos Sonhos* (15,1%sh). A SIC contabiliza 25%sh com *Alta Definição* (25,1%sh).



Tema: O Preço Certo, Fernando Mendes

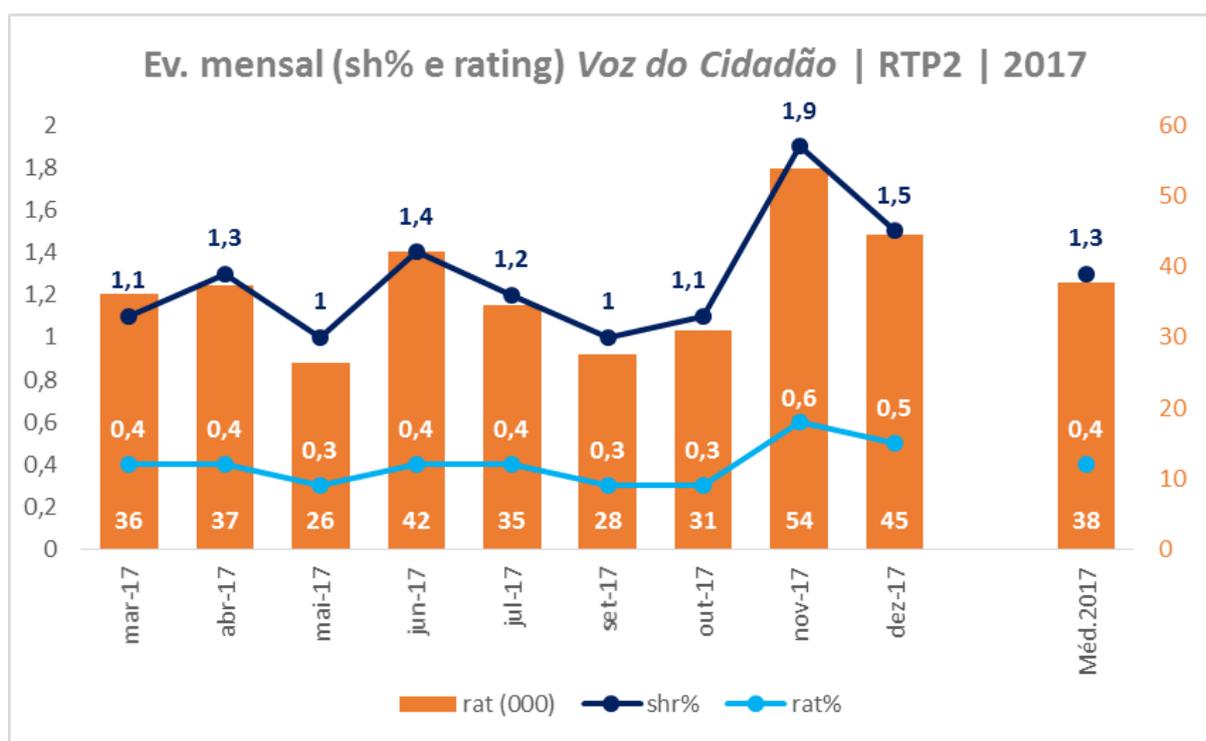
Perfil (adh%) e sh% e rating por targets de Voz do Cidadão na RTP1 em 2017

Target	adh%	shr%	rat (000)
Univ		11,7	327
Masc	44	11,4	142
Fem	56	12	185
4-14	4	3,9	13
15-24	4	5,4	13
25-34	5	5,5	16
35-44	8	7,2	28
45-54	13	10,1	42
55-64	15	12,5	50
>64	50	22,7	165
A/B	13	9,1	43
C	15	10,2	50
D	46	13,3	150
E	26	12	85
Norte	41	12,5	133
Centro	28	14,5	93
Lisboa	21	8,2	68
Sul	10	13	34
ADULTOS	96	12,8	314
Ativo	28	8,6	90
Não Ativo	73	13,6	237

- O público de *Voz do Cidadão* na RTP1 em 2017 é maioritariamente Feminino (56%adh), metade tem mais de 64 anos, pertence ao status D (46%adh) e reside no Norte do país (41%adh). Destaque ainda para a quota de 14,5%sh obtida junto do target Centro.

1,3%sh e 38 mil espectadores

- ✓ **Na RTP2, novembro é o mês que reúne as marcas mais elevadas de *Voz do Cidadão* em 2017: 1,9%sh e 54 mil espectadores.**
- ✓ **A emissão de 25 de junho (3%sh e 89 mil espectadores) alcança os resultados mais expressivos.** No minuto mais visto e mais competitivo, a emissão atinge 4,9%sh e 140 mil espectadores.
 - O programa emitido no dia anterior (24 junho) na RTP1 teve como tema a cobertura noticiosa da tragédia de Pedrógão Grande por parte da RTP.



1887

VOZ do cidadão

Estive nos passados dias a cerca de 5 km de Castanheira de Pêra e acompanhei a situação dos incêndios pela RTP 3 através da TDT, quando a maior parte da população não tinha acesso a televisão, uma vez que os serviços de fibra que dispunham teriam ardido. Cerca de trinta pessoas dependiam exclusivamente da informação prestada pelos locais e pela RTP...

Inês Alves



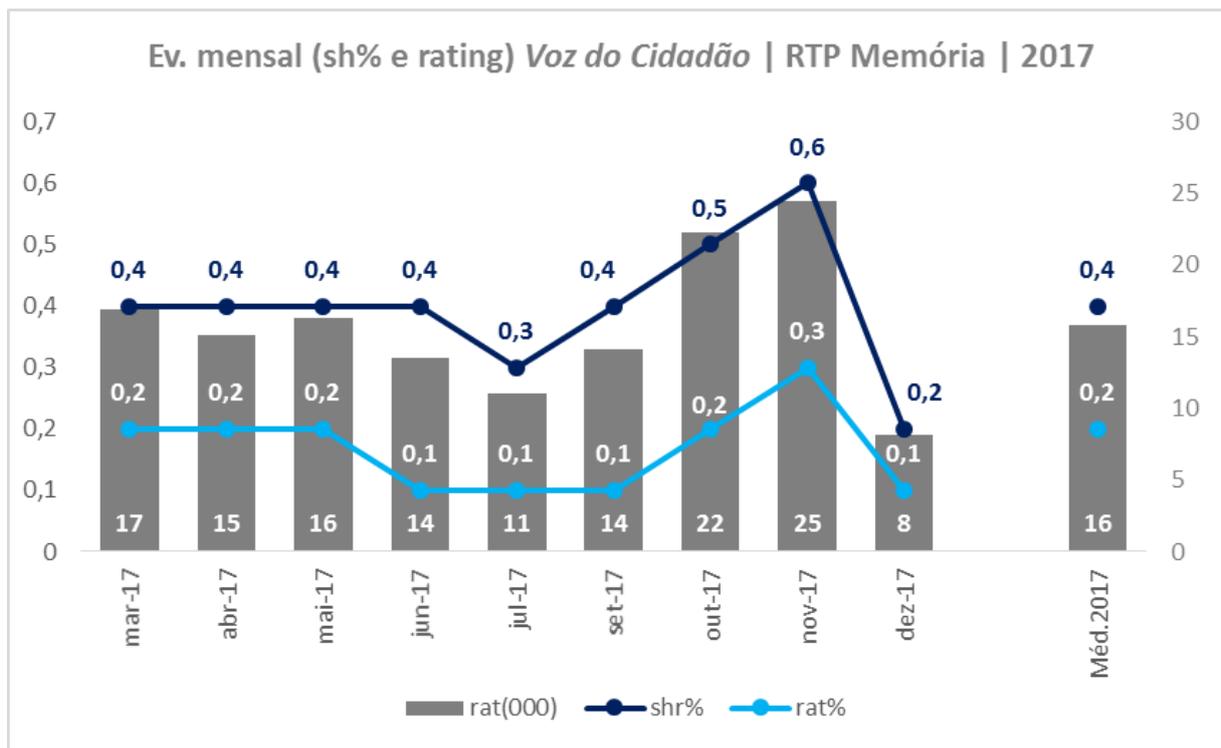
Perfil (adh%) e sh% e rating por targets de Voz do Cidadão na RTP2 em 2017

Target	adh%	shr%	rat (000)
Univ		1,3	38
Masc	43	1,2	16
Fem	57	1,3	22
4-14	16	2,1	6
15-24	7	1,2	3
25-34	17	2,1	6
35-44	17	1,7	6
45-54	13	1,1	5
55-64	11	0,9	4
>64	19	0,9	7
A/B	10	1	4
C	17	1,3	7
D	45	1,4	17
E	28	1,3	11
Norte	46	1,5	17
Centro	27	1,4	10
Lisboa	19	0,9	7
Sul	8	1,1	3
ADULTOS	84	1,2	32
Ativo	39	1,4	15
Não Ativo	61	1,2	23

- ✓ O público do programa na RTP2 pertence na sua maioria aos alvos Feminino (57%adh), mais de 64 anos (19%adh), classe D (45%adh) e zona Norte (46%adh).
- ✓ De destacar as parcelas mais competitivas nos alvos 4-14 e 25-34 anos, ambos com 2,1%sh.

0,4%sh e 16 mil espectadores

- ✓ Na RTP Memória, novembro (0,6%sh e 25 mil esp) é o mês de 2017 com os registos mais altos.



- ✓ A emissão com os melhores resultados é a de dia 8 de outubro (1,1%sh e 44 mil esp). Na curva apresentada, é possível verificar que o pico de competitividade acontece às 19:59h com 1,6%sh. Neste minuto, a plateia da Memória é de 64 mil esp.



- ✓ No sábado anterior (7 out) na RTP1, o *Voz do Cidadão*, no rescaldo da noite eleitoral das Autárquicas de 1 de outubro, debruçou-se sobre a influência da comunicação social nas decisões do eleitorado.

Perfil (adh%) e sh% e rating por targets de <i>Voz do Cidadão</i> na RTP Memória em 2017			
Target	adh%	shr%	rat (000)
Univ		0,4	16
Masc	40	0,4	6
Fem	60	0,5	10
4-14	3	0,1	1
15-24	1	0,1	0,1
25-34	2	0,1	0,2
35-44	6	0,2	1
45-54	13	0,3	2
55-64	11	0,3	2
>64	64	1	10
A/B	13	0,3	2
C	14	0,3	2
D	32	0,3	5
E	42	0,6	7
Norte	36	0,4	6
Centro	25	0,4	4
Lisboa	29	0,4	5
Sul	10	0,4	2
ADULTOS	97	0,4	15
Ativo	19	0,2	3
Não Ativo	81	0,6	13

- ✓ O público do conteúdo na RTP Memória revela um perfil maioritariamente Feminino (60%adh), com mais de 64 anos (64%adh), do status E (42%adh) e da região Norte (36%adh).
- ✓ A quota mais competitiva verifica-se junto do alvo dos maiores de 64 anos (1%sh).

Tabela semanal de resultados de *Voz do Cidadão* nos 3 canais

- ✓ Na tabela da página seguinte apresenta-se uma evolução semanal da audiência média (rat 000) e da cobertura (Cov 000 | valor total de espectadores atingidos pelo programa) nos 3 canais individualmente e, na coluna "Total", é permitida uma leitura semanal dos resultados, a cobertura total do programa nas 3 estações nessa mesma semana. Por exemplo, na semana 10 de 2017, a *Voz do Cidadão* conta um total de 589 mil espectadores.
- ✓ Assim, verifica-se que as semanas com maior nº de espectadores a contactar com o programa *Voz do Cidadão* são:
 - Semana 40 | de 2 a 8 de outubro | 771 mil esp
 - Semana 52 | de 25 a 31 de dezembro | 767 mil esp
 - Semana 22 | de 29 de maio a 4 de junho | 732 mil esp
 - Semana 29 | de 17 a 23 de julho | 693 mil esp
 - Semana 44 | de 30 de out. a 5 de nov. | 684 mil esp

Semana	RTP1		RTP2		RTP Memória Total		TOTAL
	rat (000)	Cov (000)	rat (000)	Cov (000)	rat (000)	Cov (000)	Cov (000)
9	273	433	22	60			483
10	400	494	41	83	20	32	589
11	265	389	36	70	14	26	477
12	363	493	47	116	17	38	630
13	349	509	59	113	17	46	647
14	313	552	25	48	21	49	631
15	311	480	36	86	12	35	581
16	298	441	18	35	17	31	498
17	319	462	53	115	9	15	579
18	291	451	16	37	19	43	525
20	363	568	24	41	13	15	620
21	302	456	41	72	17	47	562
22	399	601	34	91	10	57	732
23	335	557	19	45	19	44	639
24	304	517	27	73	12	38	616
25	273	365	89	170	12	74	581
26	328	482	46	82	13	67	605
27	332	481	38	52	4	29	554
28	317	390	37	56	13	32	460
29	449	638	28	48	17	35	693
30	308	405	22	41	7	40	478
37	320	475	24	64	18	38	564
38	276	434	32	56	10	22	498
39	386	533	14	40	10	36	600
40	407	568	63	157	44	93	771
41	305	466	17	68	16	35	555
42	282	440	35	69	16	44	542
43	271	443	27	78	25	99	590
44	327	547	57	112	26	45	684
45	327	470	49	69	34	45	568
46	267	369	49	71	12	44	478
47	327	455	62	100	25	32	576
48	334	502	26	52	8	39	570
49	314	529	47	72	8	56	622
50	320	485	29	102	5	14	595
52	435	655	76	105	11	24	767
TOTAL	327	4.051	38	1.338	16	749	4.703

3. PROGRAMAS – PIVÔS

PGM Nº 1 2017/03/04

TRANSPARÊNCIA

Muitos telespetadores acham que a sua televisão é pouco transparente.

Não percebem por que razão se mudam horários de emissão dos programas de que mais gostam. Não entendem porque saiu de grelha o seu programa preferido, ou por que razão deixou de ser apresentado pelo profissional a que estavam habituados. São críticos deste formato ou daquela série. Uns desejam mais futebol, outros estão cheios de futebol.

O *Voz do Cidadão* quer ser um contributo para tornar conhecidas as razões que presidem às escolhas da RTP. Deste modo o Serviço Público de Televisão tornar-se-á mais transparente para todos.

Em nome desta desejável transparência, decidi apresentar-lhe os diretores de todos os canais televisivos da RTP. Dar-lhe a conhecer cada um dos mais diretos responsáveis por aquilo que vê na sua RTP. Alguns são já seus conhecidos, outros nem tanto. Dedico todo o *Voz do Cidadão* de hoje a esta apresentação. Fique a saber o que querem e que prioridades têm os diretores de canal desta sua televisão.

(...)

São estas as pessoas que decidem o que se vê na sua televisão. Decidem tendo em conta a missão definida na lei para cada canal. Estão obrigados a cumprir os deveres e objetivos impostos pela legislação. Mas compete-lhes interpretar em cada momento essas imposições legais e definir as opções e prioridades concretas que, depois, se traduzem na programação diária.

Estiveram aqui no *Voz do Cidadão* para lhe dizer o que pensam e que prioridades têm. Em nome de uma RTP mais transparente e mais habituada a dar a conhecer as razões da sua programação.

FESTIVAL DA CANÇÃO

O Festival RTP da Canção 2017 marcou a comemoração dos 60 anos da RTP. A televisão pública escolheu um novo formato e investiu recursos muito consideráveis na concretização do festival. As redes sociais e a comunicação social seguiram o acontecimento com grande atenção e, no caso daquelas, com bastante paixão. Alguns telespetadores escreveram ao Provedor. Uns sugerem uma versão em inglês para a canção vencedora, outros criticam o facto de terem surgido concorrentes cantando noutra língua que não o português. A transmissão em horário tardio e o facto de só se poder votar através de chamadas de valor acrescentado são críticas que me chegaram. Creio ter respondido a todas. Enviei as que me pareceram mais relevantes – acompanhadas da minha opinião – para os responsáveis da programação da RTP1.

Decidi, contudo, dedicar este *Voz do Cidadão* ao Festival RTP da Canção 2017. Não para continuar a debater as críticas ou os elogios que este recebeu, mas para lhe mostrar o que se quis mudar, por que razão se mudou e até que ponto se chegou, ou não, onde se pretendia.

Aos 60 anos de idade a televisão pública está sempre perante o desafio de saber que nada faz a partir do zero, mas que o seu futuro não pode ser um mero prolongamento do passado. Precisa, assim, de inovar com conhecimento do que já foi feito; de romper com aquilo que já perdeu sentido e razão de ser; de aceitar correr riscos, propondo ao público de sempre novos conteúdos e novos formatos; numa palavra: surpreender com novas propostas televisivas. Só deste modo dará contributos significativos para o futuro do audiovisual português.

O modo como o Festival da RTP Canção 2017 foi desenhado e realizado terá sido um passo no sentido da inovação desejada? É o que vamos tentar saber ao longo deste *Voz do Cidadão*.

(...)

Espero que através do conjunto de opiniões e de pontos de vista que aqui lhe trouxe se sinta agora mais “por dentro” daquilo que esteve realmente em jogo no Festival RTP da Canção 2017.

Enquanto observador privilegiado deste acontecimento posso garantir que as inúmeras pessoas da RTP envolvidas nesta mega operação estavam contentes com o resultado obtido. Desde a visível cumplicidade entre as suas figuras mais mediáticas, até ao sorriso dos seus trabalhadores anónimos, o final de festa no Coliseu dos Recreios respirava o sentimento de objetivo atingido. O que reforça os laços entre todos os profissionais e aumenta a capacidade desta empresa para criar coisas novas.

Mas a televisão, sobretudo a televisão pública, não existe para contentar quem nela trabalha, ainda que isso também seja muito importante. Quem tem a última palavra sobre a RTP é quem a vê. Por isso... a palavra que conta é a sua.

PGM Nº 3 2017/03/17

UM FUTURO PARA A TELEVISÃO

Dedicámos o *Voz do Cidadão* de hoje a procurar respostas sobre qual vai ser, a curto prazo, o futuro da televisão. Ouvimos os especialistas desenharem vários cenários possíveis. É provável que o impacto e a importância da televisão venha a reduzir-se um pouco mais no próximo futuro. Mas ela manter-se-á como fenómeno de grande relevância social e, para muitos cidadãos, como a principal fonte de informação e de entretenimento.

A multiplicação da oferta e a redução das audiências dos principais canais estão entre os vários fatores que contribuem para a quebra das receitas de publicidade. Com menos fundos disponíveis e cada vez mais segmentados, a luta pelas audiências torna-se muito feroz. Porém, o Serviço Público de Televisão não pode deixar-se contagiar pela febre das audiências, recorrendo a expedientes fáceis para as obter. Na RTP o desafio da conquista de públicos é, portanto, muito exigente e mais complexo. É preciso captar novas faixas de telespetadores através de programas diferentes dos da concorrência, surpreendendo com imaginação e criatividade.

O Serviço Público de Televisão quer, naturalmente, ter um público fiel e numeroso. Só assim responde à sua missão, só assim consegue evoluir e melhorar. Mas terá de ser sempre e cada vez mais uma oferta televisiva de qualidade, inovadora e atraente, capaz de aliar entretenimento e cultura, conhecimento e diversão. Esta não é uma televisão qualquer. É o Serviço Público de Televisão.

PÓS-VERDADE E FACTOS ALTERNATIVOS

Recebi várias mensagens criticando o modo como a RTP noticiava acontecimentos relativos à presidência Trump. Segundo aqueles telespetadores, a informação da RTP não investigava os factos referidos pelo Presidente americano ou pela sua administração com a isenção, a independência e o rigor obrigatórios no jornalismo.

Em defesa da sua crítica enviaram-me endereços nas redes sociais e no *youtube* onde, de acordo com os queixosos, me poderia certificar da veracidade das palavras dos novos responsáveis da Casa Branca.

Entre versões contraditórias e antagónicas dos mesmos factos como perceber o que realmente se passou? Estamos em pleno coração da **pós-verdade** e dos **factos alternativos** e vale a pena tentar conhecer melhor o terreno que pisamos.

(...)

O número de pessoas indignadas com o modo como Donald Trump usa o *Twitter* é crescente. Vários jornalistas acham que tal uso é indigno de um Presidente. Têm razão. Mas não há modos de usar as redes sociais que são, também elas, impróprias de quem é jornalista?

O jornalismo é hoje muito menos credível do que já foi. Por muitas e variadas razões. Mas não restam dúvidas que a vertigem exibicionista de alguns jornalistas nas redes sociais contribuiu e contribui para desacreditar a profissão no seu todo. As redes sociais não são meios para falar com os amigos. Defendo que em tudo o que publica nas redes sociais o jornalista deveria sentir-se obrigado a respeitar os critérios que orientam a sua profissão e a honrar a deontologia a que está obrigado. Esta não é uma opinião consensual, mas merece ser tida em conta e debatida.

(...)

As grandes e pequenas centrais de desinformação não são a principal causa da crise do jornalismo atual. O que mais mina a sua credibilidade é o ambiente criado por um número incontável de pseudoverdades recontadas milhares de vezes nas redes sociais. A tal repetição da mentira que a torna em verdade dá hoje pelo nome de frequência. A frequência com que

surge nas redes sociais tende a transformar qualquer relato num facto indiscutível. Por outro lado, acusar os media tradicionais de enviesamento voluntário e de desrespeito pela verdade, sem desmentir comprovadamente quaisquer situações e notícias concretas veiculadas por esses media tem apenas um objetivo: desacreditá-los. Desacreditá-los para que deixem de ser referências decisivas na relação entre a comunidade e a realidade, entre as pessoas e os acontecimentos. Sem essas referências torna-se mais fácil que a minha história, tal como eu a conto, seja aceite como a verdadeira e a única história, sem que alguém de reconhecida autoridade possa vir dizer: “não é assim!”

(...)

Para que o jornalismo não morra é preciso que os cidadãos o vejam como indispensável para entenderem o mundo em que vivem. Há muito quem pense não precisar desses intermediários para saber o que se passa. Basta-lhes navegarem por sua conta e risco em sítios em que só encontram histórias e relatos concordantes com aquilo que pensam e sentem sobre a realidade. Aos jornalistas e aos media tradicionais compete mostrar que, ao contrário daquilo de que os acusam, são indispensáveis, rigorosos e credíveis. Sobretudo quando se apresentam como mais uma voz na enorme praça pública que é a internet

PGM Nº 5 2017/04/01

FALAR PARA A RTP

Para enviar uma sugestão, perguntar algo sobre os programas, deixar uma crítica ou uma questão, muitos telespetadores usam o telefone. E o número que lhes é sugerido é este: 707 789 707.

Um número de telefone que começa por 707? Será a pagar?

Vamos lá pôr isto a claro...

(...)

Há uns anos, um número de telefone iniciado por 707 era sinal de chamada de custo reduzido para a maioria dos utilizadores. Hoje já não é assim, pois muitos consumidores têm assinaturas mensais que lhes permitem falar para qualquer número normal sem pagarem um

cêntimo. Os 707 que antes eram mais baratos do que as chamadas nacionais e as de telemóvel para a rede fixa, são agora mais caros. Se até o Ministério das Finanças oferece um telefone 800 aos cidadãos que querem discutir com o fisco, talvez esteja na hora da RTP lhe seguir as pisadas, permitindo aos cidadãos falarem para esta empresa sem nenhuns custos.

Por outro lado, a linha de atendimento ao espetador e ouvinte não está acessível 24 horas por dia. Tal opção parece aceitável. O seu horário de funcionamento coincide com o intervalo de tempo em que se concentram as chamadas e isso é, a todos os títulos, razoável.

A RTP recebe mais de 500 telefonemas por mês, mas atualmente boa parte dos telespetadores usam o correio eletrónico, ou recorrem às redes sociais. E qual é a indicação que o sítio da RTP oferece para quem prefere o *mail* como via de contacto?

(...)

O meu antecessor – Jaime Fernandes – dedicou um Voz do Cidadão às dificuldades e facilidades de contacto com a RTP. Voltei de novo ao tema por ter recebido sobre este assunto várias queixas dos telespetadores.

Espero que o número de telefone de contacto seja revisto em breve e deixe de comportar quaisquer encargos para quem liga. Espero também que a língua usada no sítio da RTP passe a ser, ainda mais rapidamente e sempre, o português.

Porém, se o sítio institucional da RTP carece de mudanças, a forma como os telespetadores podem escrever mails ao provedor precisa igualmente de ser agilizada. Isso depende também de mim. Conto alterar a situação muito rapidamente. Para que, através de um formulário mais amigável, se torne mais fácil contactar o provedor. Fica a promessa de que aquilo que agora vai ver será diferente muito em breve

PGM Nº 6 2017/04/08

DIREITOS TELEVISIVOS

Chamei a este *Voz do Cidadão* as pessoas que melhor podem explicar por que razão a RTP não está autorizada a exibir o número de vezes que entender e nos canais que desejar, os filmes, as séries, os concursos, ou os jogos de futebol que os telespetadores querem ver.

Cada programa possui direitos próprios. Em tempos assinavam-se contratos de aquisição de direitos televisivos para todo o sempre, em todos os canais e todos os suportes existentes, ou a criar, e para serem exibidos o número de vezes que a RTP quisesse. Hoje já não é assim. Cada vez mais, mesmo para programas inteiramente financiados pela RTP, não há direitos comprados para sempre. Para voltar a exibir programas já estreados será preciso pagar direitos aos autores e produtores desses programas.

E não é apenas uma questão de dinheiro. Há numerosos casos de filmes e séries de sucesso de que não se sabe quem dispõe dos direitos, ou cujos direitos televisivos são alvo de litígio judicial. Há também direitos que não estão disponíveis para determinados territórios. Por exemplo, as comunidades portuguesas no estrangeiro não conseguirão ver os Jogos Olímpicos na RTP internacional pois para aqueles países em que vivem os direitos de transmissão serão adquiridos pelas redes televisivas locais.

A RTP dispõe de recursos limitados para criar e adquirir programas para todos os seus canais. Por isso é tão importante ser criteriosa no que escolhe comprar ou realizar. E é por isso que fazer ouvir a sua voz é igualmente muito importante.

PGM Nº 7 2017/04/15

Paixões futebolísticas

Recebo críticas acusando o jornalista A de ser favorável ao Sporting. Mas logo surge um benfiquista pronto a atacar o mesmo jornalista por ser um adepto sectário do Futebol Clube

do Porto. E não faltará, no final do dia, um verdadeiro adepto dos dragões para me interpelar sobre o inquestionável benfiquismo do dito jornalista A.

Em Portugal é no futebol que a paixão pelas cores do clube de cada um atinge níveis mais elevados de irracionalidade. Desporto sem paixão será pior do que pão sem sal. Mas pior ainda é não reconhecer a obstrução da mente provocada pelas emoções clubistas... e não saber rir das figuras que, por causa dessa paixão, cada um faz.

(...)

Este *Voz do Cidadão* procura traçar o retrato do adepto e, sobretudo, do adepto loucamente apaixonado pelo seu clube. Não tinha pensado abordar especificamente a violência no futebol. Agressões recentes, passadas nos campos, nas bancadas e nos acessos aos estádios e centros de estágio, obrigam-me a referi-la. Voltarei a ela noutra ocasião. Cabe, no entanto, verificar que se perde mais tempo a discutir as formas de conter tal violência do que propriamente em concretizar medidas para a erradicar.

É certo que os atos violentos no futebol são praticados por uma ínfima minoria de apoiantes e praticantes. Mas como são vistos, revistos, discutidos e arremessados de comentador para comentador acabam por ocupar maior espaço e tempo de antena do que a análise dos próprios jogos. Tornam-se omnipresentes no espaço mediático e ganham, assim, um impacto desmedido.

Neste programa abordamos também a questão da violência no desporto, mas não é ela o nosso ponto de partida. O que queremos saber é como a paixão pelo meu clube me leva a ver a realidade com olhos tão diferentes dos adeptos de outro clube.

(...) Muitos destes sintomas do adepto de futebol estão presentes nas mensagens recebidas de telespetadores com críticas aos jornalistas da RTP que cobrem o desporto e, em particular, o futebol. Respondo a tais mensagens e entrego-as, comentadas, aos seus destinatários internos. É função do provedor ouvir as queixas, as sugestões e as opiniões do público, contribuindo para aproximar os telespetadores de quem faz televisão na RTP e tornar os profissionais desta casa mais sensíveis às questões levantadas por quem vê os diferentes canais da RTP. Várias são as queixas dos telespetadores. E uma delas, é claro, prende-se com o facto de quase só os três grandes terem direito de antena nas emissões televisivas.

PGM Nº 8 2017/04/22

SUGESTÕES DE QUEM VÊ TV

Dediquei todo este *Voz do Cidadão* aos elogios e às sugestões que os telespetadores me fazem chegar. Como viram são de todo o género e feitio. Quem vê os diversos canais da RTP não tece apenas críticas. Acha, e bem, que esta é a sua televisão. E é por isso que gasta tempo para dizer e escrever o que nela quer ver.

A relação entre os espetadores e a RTP é absolutamente única. Muito diferente da relação que alimentam com outras estações de televisão. Podem gostar mais ou menos da programação de outros canais. Mas esta é a sua televisão, mesmo quando a frequentam menos. Por isso são mais exigentes com ela e esperam senti-la mais permeável às suas propostas. E exprimem de forma inequívoca as obrigações que, em seu entender, a RTP deve cumprir por ser a estação de serviço público.

Neste *Voz do Cidadão* não me preocupei com ouvir respostas a todas as sugestões recebidas. Mais do que determinar a influência direta que elas terão sobre a programação de cada canal quis utilizar este programa para mostrar como existe um público atento e ativo que sabe o que pretende ver na sua RTP.

Espero ter demonstrado que o contributo do público para uma melhor televisão não se reduz a enviar desagradados, críticas e reparos. Faz-se também através de elogios, de exemplos e de propostas.

PGM Nº 9 2017/04/29

ACESSIBILIDADES E VIOLÊNCIA NO FUTEBOL

São muitos os invisuais, os surdos e outras pessoas com deficiência interessados em saber o que passa na televisão. Acha estranho? Já pensou no que seria a sua vida social, a sua vida, se não visse telenovelas, séries, concursos e informação televisiva? Faz ideia de como estar à

margem da programação televisiva iria determinar a sua exclusão da maioria das conversas entre as pessoas que conhece?

É, entre outras razões, para não aumentar a exclusão social das pessoas com deficiência que as televisões são obrigadas por lei a desenvolverem instrumentos que permitam àquelas pessoas presenciarem programas televisivos. E, claro, a RTP, enquanto serviço público de televisão, tem obrigações mais enfáticas do que as outras estações.

(...)

Ficámos a conhecer o que a RTP faz para tornar acessível a experiência televisiva às pessoas com deficiência. Nem sempre com resultados satisfatórios. Suponho que as tecnologias mais atuais nos oferecem novos campos a explorar. Desafio, por isso, universidades e unidades de investigação a ajudarem-nos a pôr em prática uma oferta melhor e mais alargada de meios que facilitem a aproximação entre as pessoas com deficiência e a televisão. Desafio que lhe deixo também a si, telespetador. Pode ter a certeza de que vale a pena.

(...)

Violência mortal

A violência entre gangues formados por gente a quem dificilmente podemos reconhecer a qualidade de adeptos dos principais clubes de futebol conhece uma escalada deplorável e intolerável. Sabemos que tais bandos não representam ninguém e são uma ínfima minoria entre a multidão daquelas e daqueles que vibram com o futebol. Mas nem por isso deixam de conotar o futebol com atos de violência.

Há 15 dias dediquei o *Voz do Cidadão* a estas questões. No dia 17 de abril divulgámos, o provedor do ouvinte e eu, posição conjunta sobre o tom impróprio e acusatório com que eram tratados nos media jornalistas e comentadores relacionados com o futebol. Hoje, tal como fez ontem o provedor do ouvinte, apelo a todos, e em especial aos mesmos jornalistas e comentadores, para uma atenção vigilante nas reportagens, críticas, comentários e análises, para que a alegria e a boa disposição sejam os sentimentos mais presentes entre todos os adeptos do futebol.

CONCURSOS COM CHAMADAS DE VALOR ACRESCENTADO

Em vários programas da RTP são publicitados números de telefone começados por 760. Se ligar para um desses números 60 cêntimos mais IVA, ou seja, quase 74 cêntimos saem automaticamente do seu bolso. São as conhecidas chamadas de valor acrescentado.

As expressões de desagrado que me chegam de forma insistente dizem respeito à utilização deste tipo de chamadas no âmbito de concursos com prémios em dinheiro, ou em bens, nomeadamente automóveis. Poucos telespetadores manifestam incómodo quando se publicitam os tais números “760” para o público poder participar numa sondagem, escolhendo a opção da sua preferência, ou como meio de entregar o seu donativo a uma causa.

No início, quando as estações de televisão privadas lançaram aquele tipo de concursos, a RTP ficou de fora. Mas, posteriormente, aderiu ao sistema e tem-no utilizado nos últimos cinco anos. Para desagrado de muitos espetadores. Apesar de, em 2014, as três estações televisivas terem assinado um acordo de autorregulação em que se comprometeram a tornar tais concursos mais transparentes e se obrigaram a reduzir o seu impacte. Como? Aceitaram não fazer mais do que cinco apelos às chamadas em cada hora de programação e, por outro lado, passaram a impedir qualquer número de telefone de ligar mais de 10 vezes por dia para o mesmo número de chamada de valor acrescentado.

Quase três anos depois desse acordo, vamos ver como estão as coisas. (...) Depois desta rápida viagem pelo mundo dos concursos realizados através de chamadas de valor acrescentado, penso estar em condições para responder aos telespetadores que me pediram para intervir sobre este assunto.

Sendo que tais concursos não nascem de uma necessidade editorial, a sua presença nos programas da manhã, da tarde e do fim-de-semana deve ser sempre residual. O que é o caso de alguns dos mencionados programas, mas é manifestamente contrariado noutros. Cinco referências em cada hora, desmultiplicadas por oráculos, rodapés, e longuíssimos apelos insistindo no uso dos “760” são demais. Vão muito para além do bom senso. Cabe à RTP, em

concertação com as outras estações televisivas, ou por si só, garantir que em todo e qualquer programa tais concursos e os consequentes apelos a gastos com chamadas de valor acrescentado têm um espaço muito residual. Espero que sejam dados, muito em breve, passos resolutos nesta direção.

PGM Nº 11 2017/05/17

QUEM SE DIRIGIU AO PROVIDOR EM 2016?

Jaime Fernandes morreu inesperadamente a 27 de outubro de 2016, sem concluir o seu segundo mandato enquanto Provedor do Telespetador. Naquele dia deixámos de poder ouvir uma voz por todos imediatamente reconhecível e perdemos uma personalidade marcante na história dos media em Portugal, um enorme profissional da Rádio e da Televisão.

Ao apresentarmos hoje dados relativos à atividade do gabinete do provedor do telespetador relativos a 2016 é do trabalho, dedicação e frontalidade de Jaime Fernandes que estamos, em boa medida, a falar. Por detrás dos números esconde-se o homem que durante mais de três anos foi o provedor dos telespetadores da RTP.

(...)

No final do I trimestre de 2016 Jaime Fernandes escreveu no sue relatório sobre o ano anterior: *“A RTP continua a ser a empresa mais escrutinada do nosso País. E, pela sua natureza de prestadora do Serviço Público de Televisão, está obrigada a ser diferente e a ser melhor do que demais operadores. Muitos têm questionado a natureza e a razão de ser do Serviço Público de Televisão. A resposta continua porém a encontrar-se na formulação feita pela BBC há 80 anos na definição dos objectivos do seu serviço: formar, informar, entreter. A missão do operador público de rádio e televisão tem, obrigatoriamente, de atender a estes três princípios fundadores.”*

(...)

Formar, informar, entreter – a trilogia de referência para qualquer estação televisiva de qualidade não admite ser tida em conta de modo sequencial, ou faseado. O desafio colocado ao Serviço Público de Televisão é conseguir reunir em todos os programas aqueles três princípios. E assim informar, entretendo e formando. Entreter, sem deixar de formar e de informar. E finalmente: formar através de informação, mas sem deixar de entreter. Nas suas críticas, queixas, sugestões e aplausos, é isto que exigem os telespetadores. Mesmo se não o referem explicitamente.

Compete-me, enquanto Provedor do Telespetador e na sequência da atividade desenvolvida pelos meus antecessores nestas funções, zelar para que a voz dos espetadores seja ouvida e tida em conta pelos responsáveis da RTP. Os dados relativos ao ano de 2016 acabados de apresentar mostram como a atividade do gabinete do Provedor não se restringe à realização semanal deste programa – *Voz do Cidadão*. Apesar da sua maior visibilidade, o *Voz do Cidadão* é apenas uma pequena parte da ação desenvolvida pelo Provedor. Ler as mensagens dos telespetadores, encaminhá-las e obter internamente resposta às questões nelas colocadas é a principal tarefa do diálogo que mantenho com todos aqueles e aquelas que vêm qualquer canal televisivo da RTP.

E por ser uma ação menos visível, mas tão importante, pedi ao professor Joaquim Fidalgo, que já foi Provedor do Leitor do jornal Público, um comentário à análise dos números do ano passado.

(...)

Acabámos de ver, num relance, alguns aspetos relativos à correspondência enviada ao provedor nos primeiros meses deste ano. Veremos se as tendências agora apuradas se manterão ao longo de 2017... Mas, desde já, sublinho o acréscimo de importância que a programação da RTP3 alcançou no conjunto das mensagens recebidas. Um crescimento que superou em muito o aumento verificado nas suas taxas de audiência desde que passou a ser transmitida através da Televisão Digital Terrestre.

Tal como a RTP, também a atividade do gabinete do provedor do telespetador deve ser sujeita a escrutínio público. Um primeiro passo para esse escrutínio é a prestação de contas do trabalho realizado. Ainda antes do fim do ano voltarei a este tema de modo mais aprofundado. Entendo, contudo, que uma das minhas funções consiste em tornar muito fácil

e mais simples o contacto dos telespetadores comigo. Se tiver alguma sugestão neste sentido, agradeço que a faça chegar a este gabinete.

PGM Nº 12 2017/05/27

OUTROS PROVIDORES

Como acabámos de ouvir, quase todos os grandes jornais e canais televisivos de âmbito nacional são, nos Estados Unidos, claramente alinhados no seu posicionamento político-ideológico. Esta preferência editorial não impede que o jornalismo praticado nesses meios – ao nível da notícia, da entrevista, ou da reportagem – seja objeto de crítica e de crítica contundente do ponto de vista da técnica e da deontologia jornalística.

É verdade que o lugar antes ocupado nos media pelos provedores está hoje mais vazio. Mas continuam a existir programas de debate semanal em que o jornalismo é passado a pente fino, doa a quem doer.

Deste lado do Atlântico encontramos provedores em jornais e rádios de vários países, e, com menor frequência, em televisões.

Daniela Santiago, correspondente da RTP em Madrid foi ouvir o que Lola Gálan, Provedora do jornal El País, pensa sobre as funções que desempenha naquele diário.

(...)

Por mais importante que seja, o jornalismo é apenas uma pequena parte da programação dos canais televisivos generalistas. Em canais temáticos que não sejam de informação, pode mesmo ser residual ou inexistente. Assim, as funções de Provedor dos Telespetadores não são apenas exercidas no que diz respeito ao jornalismo, incidindo sobre todas as áreas – da ficção aos concursos – acerca das quais o público reclame informação, apresente sugestões, ou aponte críticas.

Quando se trata de críticas que o Provedor avalia como certas e justas alguns telespetadores espantam-se que daí não resultem sanções, penas e punições. Ficam

desiludidos e concluem que, afinal, o seu provedor não serve para nada. Esquecem que salientar os erros cometidos junto dos seus autores tem uma função preventiva sobre a repetição das mesmas falhas e não dão valor ao impacto que as recomendações emitidas pelo Provedor podem ter no modo de fazer televisão. Enquanto tiver razões para pensar o contrário – e tenho-as! – continuarei a ser o seu Provedor.

PGM Nº 13 2017/06/03

A PROGRAMAÇÃO INFANTIL DA RTP

É verdade. A programação infantojuvenil da RTP é muito pouco destinada aos meninos e meninas com mais de 10 anos. Programar para o público juvenil e pré-juvenil é, reconhecidamente, um quebra-cabeças sem solução fácil.

Desta questão trataremos noutra Voz do Cidadão. Hoje queremos falar da programação da RTP para as crianças mais novas, para as que têm entre os 2 e os 8 anos. Naquilo que oferece a este público – e é muito! – a RTP é reconhecida por pais, educadores e investigadores como confiável, diversa, pedagógica e educativa. Faltam-lhe, como já foi referido, programas de informação adaptados a estas idades. Também são poucos os programas de imagem real que oferece e os que apresentam meninos e meninas desta idade como atores ou sujeitos da ação.

Outra crítica que por vezes é feita à atenção que a RTP dá ao público mais infantil é a de que ela não dá aos pais e educadores instrumentos para acompanharem as suas crianças enquanto consumidoras de televisão. Como é sabido, a partir da idade escolar e a partir de determinadas horas do dia as crianças tendem a ver aquilo que os pais vêem.

A medição das audiências regista uma constante: os programas mais vistos pelos que têm entre os 4 e os 14 anos não são os programas infanto-juvenis, são os outros, os de grande audiência entre jovens e adultos. É assim razoável esperar da RTP – através do seu site, ou das suas redes sociais – algum aconselhamento destinado a pais e educadores sobre como acompanhar os mais novos no visionamento destes programas e como explorar com eles os

seus conteúdos. Aconselhamento que poderia estender-se a jogos de computador e outras formas de entretenimento disponibilizadas pela internet com cada vez maior impacto junto das crianças...

Contudo, o último estudo encomendado pela Entidade Reguladora para a Comunicação social sobre o **uso de meios eletrónicos por crianças** e publicado este ano conclui: “a experiência com conteúdos televisivos por parte de crianças de três a oito anos é intensa, frequente, ocorre desde cedo e processa-se sobretudo em ecrãs tradicionais (...)”, isto é, faz-se diante do ecrã de televisão.

A televisão continua pois, e apesar de tantos outros ecrãs mais pequenos que enchem a nossa vida, a deter um lugar decisivo junto dos mais pequenos. É caso para recordar como, de um modo completamente diferente e num tempo totalmente distinto, também foi importantíssima para várias gerações. Veja as diferenças...

PGM Nº 14 2017/06/10

ATROPELOS NA PROGRAMAÇÃO

Mesmo sem prolongamento, o concerto de Manchester começaria sempre antes do fim do jogo e viria interferir com a cerimónia de entrega da Taça. A opção inicial de dar o concerto em direto na RTP1 não foi uma boa opção. Os atentados de sábado em Londres justificavam que o concerto de Manchester fosse emitido em direto, mas a RTP não é apenas a RTP1. A transmissão poderia ter tido lugar na RTP2, ou na RTP3, sem conflitar com a transmissão da Taça de Portugal de futebol feminino.

Futebol e concerto não são dois aspetos da mesma notícia nem dois acontecimentos noticiosos, não são duas notícias, compagináveis com a atenção simultânea por parte do público... Assim, nem se viu futebol nem se presenciou o espetáculo de Manchester.

Mas o pior ainda estava para vir...

(...)

Às 19h55, quando o futebol feminino do Sporting conquistou a Taça de Portugal, o diretor de programas não dispunha de nenhuma boa opção. De entre todas, a menos má era manter a emissão no Jamor e atrasar o Telejornal. A RTP seria criticada pelos telespetadores protestando com a mudança de horário do Telejornal por causa dos futebóis. Mesmo sendo o primeiro telejornal sobre os bárbaros atos terroristas ocorridos na véspera em Londres, impunha-se ficar no Jamor até à entrega da Taça de Portugal às atletas do Sporting.

O Diretor de Programas deixou a emissão sair do Estádio do Jamor pensando que os responsáveis do Telejornal voltariam àquele palco para dar em direto a entrega da Taça. Estes não só não fizeram qualquer ligação ao estádio, como se limitaram a uma peça de 40 segundos com locução off da pivô do telejornal. Toda a sua atenção estava concentrada nos atentados terroristas da véspera.

Foi um fim de tarde para esquecer, com más decisões que deixaram os espetadores confusos e zangados.

(...)

Na sua zanga, os espetadores só não têm razão em apontar culpas para as tendências clubistas de responsáveis e comentadores da RTP. Ao reduzirmos tudo à intervenção invisível da mãozinha do adversário, ao poder oculto do nosso ódio de estimação, deixamos de conseguir refletir sobre a realidade, abdicamos de pensar.

Ficou claro: Não é boa prática sobrepor programas de grande impacto nas audiências, mesmo que os meios tecnológicos ao dispor de quem programa pareçam oferecer a possibilidade de tudo compaginar, em simultâneo.

Quando se aposta na transmissão de um evento, o respeito pelos telespetadores obriga a transmiti-lo até ao fim. A importância de um evento altera-se pelo facto de se lhe ter reconhecido interesse suficiente para o transmitir em direto. Só uma urgência informativa muito especial poderá explicar a sua interrupção. Por alguma razão a RTP1 não interrompeu a sua programação na noite de sábado quando Londres foi vítima dos cobardes ataques terroristas. E nem sequer estava a emitir programas em direto.

Finalmente: há no jornalismo, como em todas as profissões, um atavismo nos critérios sobre o que é ou deixa de ser importante. No domingo dia 4 de junho o que estava em jogo não se pode reduzir à balança entre terror assassino e futebol. Ao transmitir pela primeira vez na história a Taça de Portugal de futebol feminino, o canal um da RTP não estava apenas à procura de audiências, buscava chamar a atenção para uma disciplina desportiva com pouca visibilidade. Os terríveis atentados de Londres tinham acontecido há 24 horas... Tinha de haver modo de interromper a narrativa de 23 minutos constituída por uma sucessão de peças a eles dedicados para mostrar em direto o momento culminante da final da Taça e Portugal.

PGM Nº 15 2017/06/17

VIAJAR PELO MUNDO A DANÇAR

Poucos foram os espetadores que me escreveram elogiando o ***Danças no Mundo***. Como se viu, recebi várias críticas e algumas mensagens de desagrado com o formato. Outros espetadores sugeriram um programa dedicado à dança, mas às danças em Portugal.

Discordo das vozes mais críticas. Creio que a direção de programas da RTP conseguiu uma excelente adaptação de um formato testado internacionalmente, capaz de prender a atenção dos telespetadores, fazendo-os viajar por outros mundos e culturas. Tudo isto com custos muito reduzidos. Que mais se pode pedir?

Fica a sugestão de uma segunda época, agora com danças típicas portuguesas.

(...)

O TERRORISMO NUNCA É BANAL

Um dos muitos desafios que o jornalismo enfrenta ao noticiar estes bárbaros atos terroristas é o de nunca os apresentar como banais. Por mais que se repitam, eles são sempre invulgares e excecionais. E como tal devem ser tratados.

A banalização pode ser induzida através de longas e constantes referências. Mas também transformamos em banais factos a que damos pouco destaque, ou que quase escondemos

no fio noticioso de cada jornal. Foi por isto que resolvi chamar a atenção para o pequeníssimo relevo conferido pela RTP ao terror que a 26 de maio assassinou 29 pessoas no Egipto.

(...)

INVESTIGAÇÃO JUDICIAL

A informação sobre investigações policiais e processos judiciais é caracterizada por um permanente conflito entre os direitos individuais e a liberdade de informação. Com maior frequência do que noutras áreas do jornalismo aqueles prevalecem sobre esta.

Neste caso, as queixas dos telespetadores eram, porém, mais simples e não davam direito a qualquer polémica. Baseavam-se na certeza de, num processo judicial, não ser correto sugerir o envolvimento de mais alguém além dos arguidos identificados. O que é óbvio e não suscita discussão.

PGM Nº16 2017/06/24

CRÍTICAS À COBERTURA DOS INCÊNDIOS

Assim resumidas, parece que o Provedor só recebeu críticas à cobertura feita pela RTP dos terríveis incêndios que tiveram lugar a partir do sábado 17 de junho. Não é verdade. O Provedor recebeu também várias mensagens de apreço pelo trabalho realizado. Creio que a esmagadora maioria do público não só aprovou como se reviu no que lhe foi mostrado durante tantas horas de emissão.

É essa, também, a minha opinião.

Aqui e ali a RTP alertou para factos posteriormente não confirmados, algumas reportagens terão sido menos bem conduzidas, as imagens de chamas e destruição continuaram a ser repetidas vezes sem conta mesmo depois dos fogos estarem dominados... Mas, apesar de alguns desacertos, o trabalho da RTP pautou-se genericamente pelo rigor, pela moderação e pela adequação do relatado às circunstâncias dos acontecimentos e à triste violência dos factos.

Sim, não é bom jornalismo noticiar a morte de 64 pessoas **escondendo** as imagens de consternação e dor dos seus familiares e amigos. Também não é bom jornalismo noticiar a destruição de milhares de hectares de floresta, de centenas de construções, de instalações e de casas **ocultando** imagens da violência e brutalidade dos incêndios que a provocaram.

Porém, num desastre desta dimensão teria sido fácil ceder ao sensacionalismo. Creio que a RTP resistiu a fazê-lo. E fez bem.

(...)

O longo período de vazio noticioso entre as 3 e as 8 horas da madrugada de domingo, dia 18 de junho, não tem explicação. Após ter escutado o primeiro-ministro afirmar que subira para 24 o número de vítimas mortais confirmadas, a RTP fica cinco longas horas sem qualquer regresso ao local. Nenhuma atualização noticiosa, nenhum direto do local, nenhuma síntese. Nada. Um incompreensível apagão.

(...) Desde o final do ano passado a RTP dispõe de um terceiro canal de acesso livre. Tal facto determinou alterações no perfil da RTP3, mas também implica mudanças no posicionamento e na própria identidade da RTP1. Alterações e mudanças que a cobertura desta tragédia veio mostrar não estarem completamente consolidadas.

Perante acontecimentos desta gravidade, o ideal seria ter construído dois fios noticiosos – um em cada canal – distintos e com intencionalidades diferentes. Seria desejável que, por exemplo, o serviço noticioso da RTP1 ganhasse um pendor mais analítico e mais reflexivo sobre as causas, os meios empregues, as consequências e os fatores imponderáveis, enquanto a RTP3 conduziria uma cobertura mais agarrada à reportagem a partir dos cenários da catástrofe.

Talvez não existam meios suficientes para, assim ou de qualquer outro modo, diferenciar claramente o serviço oferecido por um e outro canal. Contudo, não se entende como, no domingo à tarde, durante uma hora, a RTP3 secundarizou o noticiário sobre as operações nas frentes de combates aos incêndios para dar lugar... ao mesmo programa que a RTP1 estava a emitir. E que nada tinha a ver com as mais de sessenta mortes ocorridas no centro do país.

O Serviço Público de Televisão dispõe de um canal informativo com acesso livre e universal desde há seis meses. É tempo de traduzir as consequências desta “revolução” na oferta da

RTP3 e na presença da informação na grelha da RTP1. Para que o público ganhe ainda mais com o acesso a 3 canais de televisão públicos.

PGM Nº 17 2017/07/01

ATRIBUIÇÕES DA LÍNGUA PORTUGUESA NA RTP

As mensagens chamando a atenção para o mau uso da língua portuguesa caem na caixa do correio eletrónico do Provedor a ritmo quase diário. Neste programa retivemos apenas algumas dessas queixas e não demos voz diretamente aos telespetadores. Preferimos mostrar, por um lado, as pesadas consequências de, por exemplo, grafar de modo incorreto uma palavra. Mas, por outro lado, quisemos também evidenciar como todos os dias existem milhares de oportunidades para os profissionais da RTP errarem. Por isso demos-lhe uma ideia aproximada das centenas de milhares de palavras que todos os dias se dizem e escrevem nos canais do Serviço Público de Televisão.

Muitas questões ficaram por abordar: É o português uma língua particularmente difícil? É possível identificar causas concretas que compliquem a sua correta aprendizagem? Como progredir no sentido de reduzir erros e imperfeições no uso da nossa língua? Voltarei em breve a este assunto.

Por agora, deixo um repto de fácil execução para que, neste campo, as coisas melhorem depressa: Detetar aqueles que são em todos os canais os erros mais comuns e recorrentes. E, em seguida, chamar a atenção de todos os profissionais para a forma correta de utilizar, pronunciar e grafar essas palavras ou expressões-ratoeira. Simples, mas eficaz.

PGM Nº 18 2017/07/08

APOIO À PRODUÇÃO INDEPENDENTE

Apoiar a produção e a criação audiovisual independente é uma marca distintiva do Serviço Público de Televisão em toda a Europa. A RTP não foge à regra. Traduz esse apoio aos criadores portugueses de várias formas. Há projetos que lhe são submetidos por iniciativa das produtoras ou dos realizadores. Quando convencidos da qualidade, novidade e oportunidade dessas propostas, os diretores decidem comprá-las, investindo nelas parte do orçamento anual de que dispõem. Esta promessa de compra permite concretizar obras que até então não passavam de meros projetos.

Desde há uns anos a RTP tem alimentado outro modo de apoiar a produção independente através da abertura de consultas públicas. Pelo que hoje vimos, este é um processo ao qual os diretores de programas reconhecem virtualidades e que agrada às empresas portuguesas do audiovisual. Claro: todos gostariam que as disponibilidades financeiras fossem maiores para que mais projetos e projetos de maior envergadura pudessem ser concretizados.

Para que serve a Contribuição Audiovisual que pago todos os meses na fatura da eletricidade? – perguntam-me muitos telespetadores. Entre muitas outras coisas, serve para isto: para que conteúdos televisivos imaginados por criadores portugueses exteriores à RTP possam ver a luz do dia e sejam vistos por todos.

PGM Nº 19 2017/07/15

TEMPESTADE NO “*Brainstorm*”

Nos concursos desenhados para premiar os concorrentes que mostrem maiores conhecimentos, os espetadores são chamados a uma participação de tipo especial.

Deixam de ser meros espetadores e são, também eles, postos à prova. Procuram a resposta certa, escolhem entre as alternativas possíveis e tentam acertar antes de se saber a sorte dos concorrentes. Assistir a estes concursos é, assim, um modo de testar o próprio conhecimento.

É por isso que a sua transmissão televisiva é julgada positiva enquanto estímulo à vontade de saber e ao reforço da importância do conhecimento na sociedade atual. Mas, sendo produtos televisivos, os concursos adotam linguagens, estratégias narrativas e processos de adiamento da decisão destinados a captar e manter a atenção do público. E nem toda a gente gosta destes expedientes.

O “*Brainstorm*” ocupa desde há meses o horário da grelha da RTP1 destinado aos concursos de conhecimento geral. É o primeiro destes formatos criado em Portugal e tem a ambição de ser vendido para outros mercados. É apreciado, embora por vezes a resposta dada como certa levante dúvidas e suscite questões.

Mas tem sido a fiabilidade da aplicação disponível para jogar a partir de casa que tem motivado mais queixas ao Provedor. Espero, com este programa, ter contribuído para esclarecer como funciona a referida aplicação e onde surgem os problemas com o seu uso.

PGM Nº 20 2017/07/22

ESTARÁ CERTO “O PREÇO CERTO”?

Não são muitas as queixas recebidas pelo Provedor sobre o concurso “*O Preço Certo*”. Mas as que recebe são muito contundentes. Ácidas. Afirmam de modo taxativo: um programa deste tipo não se coaduna com o Serviço Público de Televisão. Ou: é um concurso “popularucho” que não devia existir no principal canal da RTP. Ou ainda: a imagem de país que “*O Preço Certo*” oferece é a de um Portugal que nos envergonha.

Algumas das mensagens críticas incidem também sobre o apresentador. A figura e o estilo de Fernando Mendes despertam numerosas adesões. Mas essas não se expressam. Quem se

dirige ao Provedor são aqueles e aquelas que se desgostam com o humor do apresentador e com a forma como conduz o concurso.

Mais frequentes são as perguntas sobre: que faz Fernando Mendes com os presentes que recebe? Questionam-me: será ético um apresentador de um concurso da Televisão Pública estar sempre a perguntar sobre os presentes que o público lhe trouxe? E exibir tais presentes é lícito? Não transforma o programa num concurso do género: quem dá mais presentes a Fernando Mendes?

Boas questões! Vamos então espreitar o que é este concurso e o lugar que nele ocupam os presentes trazidos pelo público que participa ao vivo em *“O Preço Certo”*.

(...)

“O Preço Certo” permite muitos outros ângulos de abordagem. Hoje procurámos perceber que função têm os presentes oferecidos ao seu apresentador. E que destino lhes é dado no pós-programa. Visitámos inclusive esse santuário particular apinhado de ofertas mais personalizadas nas quais Fernando Mendes é não só o ídolo mas acaba transformado em verdadeiro ícone. A enorme longevidade do concurso provoca cansaço ao mesmo tempo que o consolida como um hábito quotidiano. Todos os programas televisivos de linha desejam isso mesmo: tornarem-se um hábito. Mas poucos alcançam esse nível de reconhecimento. Menos certo é olhar para *“O Preço Certo”* através da dicotomia popular versus erudito. É verdade que um canal baseado em programas deste tipo não responderia ao que se espera da televisão pública. Mas um Serviço Público de Televisão em que nenhum espaço existisse para algo do que se exprime através de *“O Preço Certo”* não estaria, certamente, em sintonia com todo o país.

QUE LÍNGUA SE FALA NA RTP?

Uma das consequências da acelerada globalização destas últimas décadas foi a esmagadora vitória do Inglês, da língua inglesa, sobre todas as outras. Com a pronúncia própria de Oxford, na sua versão americana, ou na multiplicidade de acentos, pronúncias e tonalidades sonoras dos milhões que nela são obrigados a exprimirem-se para conseguirem que os seus interlocutores os compreendam – o Inglês é rei e senhor entre todas as línguas.

Um exemplo basta para nos darmos conta de tal domínio: dentro de poucos anos o Reino Unido deixará a União Europeia e nenhum Estado-membro, de entre os que nela permanecerem, terá o inglês como língua oficial... e no entanto: alguém acredita que o inglês deixará de ser a língua mais falada nas instâncias comunitárias?

A generalização do inglês como língua franca do mundo inteiro não comporta problema de maior. Os problemas nascem quando, por falarmos a língua de Shakespeare, maltratamos as línguas próprias de cada comunidade. E nós portugueses somos especialmente propensos a “salpicar” a nossa língua com palavras importadas de outras e, pior ainda, a contaminar a estrutura da língua de Camões com as formas próprias de outros falares.

Ora veja.

(...)

O Serviço Público de Televisão só pode ser um lugar de defesa intransigente da língua portuguesa. Não pode, por isso mesmo, condescender com o uso de expressões em língua estrangeira quando dispõe de expressões portuguesas perfeitamente capazes de significar o que se quis transmitir com o recurso a outra língua. Não pode ser!

É certo que a comunicação em televisão deve permanecer longe de expressões isotéricas. Assim, o princípio antes enunciado não pode assumir contornos fundamentalistas. Será incorreto, por exemplo, designar objetos e conceitos que todos referem empregando

expressões estrangeiras, recorrendo a palavras portuguesas talvez acertadas, mas tão em desuso que se tornam irreconhecíveis.

Como é sabido, cada língua exprime e renova a cultura que lhe deu vida e a qual recria constantemente. Usar com gosto a língua portuguesa e experimentar com deleite a sua rica plasticidade é ter parte na cultura portuguesa. Será desta que querem escapar aqueles que tanto gozo aparentam ter no repetido recurso a expressões estrangeiras?

PGM Nº 22 2017/09/16

O CHOQUE DAS IMAGENS

“Violento é o mundo, não os jornalistas que o reportam.” – esta frase, atirada com um encolher de ombros, servia ainda há pouco anos para muitos profissionais evitarem discutir com seriedade sobre o lugar das imagens de choque nos media.

Hoje é impossível recusar debater os limites do que se pode dar a ver e do que, mesmo quando se possuem imagens gravadas, autênticas e de qualidade, não pode ir para o ar. Sim, há imagens que não devem, não podem, ser emitidas.

Assim como não vale tudo para obter uma imagem, uma declaração, uma resposta, também não é lícito emitir tudo o que se captou. Esta consciência quanto à existência de limites sobre aquilo que se pode mostrar ao público está bastante generalizada entre jornalistas, editores e diretores. Não é partilhada por todos, mas a maioria reconhece que não vale tudo.

Aceite o princípio geral, as divergências começam na sua aplicação a casos concretos. Nos quais, para adensar a questão, nada se reduz à simples dicotomia “emitir ou não emitir”, mas tudo se complica: como mostrar, durante quanto tempo, repetindo quantas vezes, com que locução, com que enquadramento, etc, etc...

Por tradição – e não apenas motivados pelas audiências – os jornalistas têm critérios mais amplos do que o público. Isto é, divulgam imagens de choque que o público, ou pelo menos parte do público, recusaria editar se dele dependesse tal decisão. As mensagens recebidas pelo Provedor dão conta desta diferença de critérios.

(...)

Com este conjunto de reflexões que recolhemos não pretendo responder a todos os casos concretos sobre os quais me chegaram queixas. Nem estabelecer critérios automáticos aplicáveis a cada situação. Espero, contudo, que estas considerações ajudem quem vê e quem faz televisão a entender o lugar que a notícia da catástrofe ocupa nas nossas sociedades e a enquadrar com inteligência o efeito do choque provocado pelas imagens de choque.

A violência das imagens violentas é um tema recorrente. A estrita observância pelos jornalistas das normas deontológicas do seu código resolve, nesta como noutras matérias, grande parte dos casos concretos.

Editores e diretores têm também um papel importante enquanto última instância de decisão, pois têm a faculdade de dizer “não” e recusar emitir o que lhes é proposto. Contudo, dizer “não” está ficando cada vez mais difícil nos ambientes socioprofissionais em que se move o jornalismo. Mas conquistar e manter a confiança do público é ainda mais difícil. E merece, seguramente, que se decida não emitir aquilo que não deve nem pode ser emitido.

PGM Nº 23 2017/09/23

QUEIXAS E ELOGIOS

Não são apenas os programas sobre futebol que os telespetadores não querem ver emitidos em simultâneo na RTP1 e na RTP3. Também não perceberam por que razão alguns dos debates com candidatos autárquicos foram transmitidos em simultâneo naqueles dois canais. Outras situações semelhantes podiam ser referidas.

Entre os três canais generalistas em sinal aberto, a RTP1 é por tradição aquele em que a informação detém maior importância e mais espaço no conjunto de toda a programação. Tal posição só foi disputada pela SIC nos seus primeiros anos de emissão. Mas a televisão de Pinto Balsemão viria progressivamente a concentrar a sua programação no entretenimento, o mesmo acontecendo com a TVI.

O facto da RTP3 – um canal informativo 24 sobre 24 horas – passar a estar, desde há um ano, acessível a todos os portugueses veio “complicar” a presença de programas de informação na grelha da RTP1. Veio também obrigar o principal canal da RTP, caso este pretenda manter uma presença robusta e significativa da informação na sua programação, a criar programas próprios e distintos dos emitidos pela RTP3.

Os telespetadores têm acesso livre aos dois canais. E levam isso a sério. Querem usufruir de dois canais e não apenas dos mesmos programas em simultâneo, ou distribuídos em horários diferentes. E a RTP só pode responder positivamente a esse desafio, definindo de forma cada vez mais precisa a missão e a identidade de cada um dos canais.

(...)

As questões levantadas pelos telespetadores são, como se viu, muitas e diversas. Neste programa demos apenas uma pálida ideia da sua variedade. Como sabem, à maior parte das mensagens que recebo respondo por escrito, depois de obter informação interna, ou a reação dos visados. Dou este tratamento às questões mais pontuais, a reclamações muito centradas sobre um determinado aspeto da programação, ou a queixas a propósito de casos concretos envolvendo, diretamente e de modo individualizado, a prestação de jornalistas, apresentadores, comentadores e outras pessoas.

Mas há perguntas, irritações e temas dos telespetadores a que dedicarei próximos Voz do Cidadão. Porque eles comportam em si mesmo questões mais estruturantes daquilo que deve ser o Serviço Público de Televisão.

POR DETRÁS DA CÂMARA

Alguns telespetadores esperam que o seu Provedor mude a televisão para a tornar naquilo que querem dela. Tenho sérias dúvidas sobre até que ponto seriam, de facto, fiéis espetadores desse canal por eles idealizado. Mas não é essa questão que pretendo abordar hoje.

O que importa é a absoluta impossibilidade do Provedor do telespetador substituir os diferentes responsáveis da RTP, passando a ser ele quem define a programação, contrata conteúdos, suspende séries e formatos, nomeia chefias, escolhe apresentadores, substitui comentadores e concretiza tudo quanto lhe é sugerido por telespetadores descontentes com o que veem na sua RTP. Além de isto ser legalmente impossível, tal nunca acontecerá por que não o quero. Não é essa a minha função, não é esse o meu desejo nem a minha vontade.

Mas posso e quero, entre outras coisas, contribuir para tornar a televisão um processo mais transparente e menos complexo para quem a vê.

Como todo o grupo profissional, quem faz televisão adota uma linguagem própria que se torna, em si mesma, uma barreira na comunicação com todos os que não fazem parte do grupo. Além disso, a maior parte do trabalho e dos trabalhadores que permitem realizar um programa não são vistos nem conhecidos durante a sua emissão. Permanecem escondidos por detrás da câmara e surgem apenas referidos nos genéricos que passam a alta velocidade no final de cada programa.

Em nome da transparência fomos ver o que se passa atrás da câmara. Escolhemos um programa. Podíamos ter escolhido outro qualquer. Desvendamos alguns processos e algumas funções e mostramos alguns rostos. Ficou ainda muito por mostrar. É uma primeira viagem aos bastidores. Mas vale a pena. Venha connosco.

ELEIÇÕES AUTÁRQUICAS

Pela primeira vez em muitos anos os portugueses foram-se deitar num dia de eleições sem conhecerem alguns resultados importantes. Sem saberem, por exemplo, se a candidatura liderada pelo Partido Socialista à Câmara de Lisboa tinha, ou não, recolhido a maioria absoluta dos votos. Há muito tempo que o escrutínio do voto não prolongava tantas incertezas pela noite eleitoral dentro, forçando vários protagonistas a construírem discursos e fazerem análises com dados ainda parciais.

A maior parte das queixas que recebi ao longo desta campanha das autárquicas 2017 não diz, porém, respeito ao que se passou durante a emissão da noite de 1 de outubro. De algumas dessas queixas darei nota, mais adiante, neste programa. Elas dizem sobretudo respeito àquilo que os telespetadores sentiram como favorecimento de umas candidaturas em relação a outras.

Mas, de modo mais geral tais queixas remetem para a questão da influência da televisão, neste caso da televisão pública, sobre as escolhas do eleitorado. Tal influência existe, seguramente. Mas será pouco significativa, muito importante, ou decisiva? Como e onde a podemos detetar? Diretores e profissionais da informação terão consciência do poder que possuem para desfazer uma candidatura, ou para fabricar presidentes de câmara e presidentes de junta?

Estas são questões muito relevantes para quem faz e para quem vê televisão. Por isso o Voz do Cidadão foi ouvir vários estudiosos destes temas.

(...)

A cobertura da campanha autárquica feita pela RTP teve alguns momentos menos bons. Não terá, por outro lado, sido particularmente inovadora. Mas não manipulou dados, discursos ou

imagens, procurou garantir igual tratamento às diversas candidaturas e, globalmente, cumpriu com o dever de isenção e de rigor editorial.

Influenciou, decerto, as escolhas dos eleitores. Só uma televisão irrelevante o não faria. Da televisão pública espera-se que essa influência decorra unicamente da qualidade do espaço que ofereceu à informação sobre os diversos projetos autárquicos.

Os media são também construtores da realidade. Aquilo que cada um de nós pensa que aconteceu ontem decorre em grande parte daquilo que os profissionais da informação escolheram para nos mostrar como sendo os factos mais importantes de ontem.

Perante esta responsabilidade é exigível aos diretores e jornalistas uma consciência lúcida entre o que são as suas preferências, simpatias e afinidades e aquilo que são os verdadeiros critérios jornalísticos de novidade, importância e oportunidade. Os quais nem sempre coincidem com as opiniões vigentes ou dominantes nas redações. Só a reflexão crítica, inteligente e conjunta sobre o que foi realizado permite ajustar todos os dias a prática das redações aos critérios jornalísticos consagrados.

PGM Nº 26 2017/10/14

DESPORTO EM DIRETO NA RTP

A falta de dinheiro só é justificação aceitável onde não existe realmente dinheiro nenhum. Desde que as instituições disponham de alguns fundos, a falta de dinheiro nunca é razão suficiente para explicar o que quer que seja. Nestas situações o que está em causa são opções, critérios, escolhas. A não transmissão dos Campeonatos do Mundo de Atletismo de Londres de 2017 foi, portanto, uma opção da RTP. E, como todas as opções, tratou-se de uma decisão discutível, de uma escolha criticável.

Ao longo deste programa tentei reunir as principais críticas a tal opção, bem como esclarecer as razões que a fundamentaram. Não me parece de todo razoável insistir que os principais

eventos desportivos têm de ser transmitidos pela RTP custem eles o que custarem. Mas também não me parece que a televisão pública possa descartar-se das suas responsabilidades neste campo, alegando apenas o alto preço de tais transmissões.

Não tenho soluções mágicas para resolver os impasses provocados pela escalada do valor dos negócios em torno do desporto, incluindo o desporto amador. Chegámos a um ponto em que a cobertura televisiva de eventos desportivos de interesse generalizado do público está posta em causa. Basta lembrar que, desde há uns anos, o futebol da Primeira Liga Portuguesa só pode ser visto em canais pagos - o que é contrário ao que a Lei dispõe.

Não basta, portanto, publicar um despacho para que as coisas aconteçam. Para cada modalidade há que fazer valer, a nível nacional e internacional, argumentos que contribuam para parar a espiral instalada. A concertação entre todos os intervenientes é o mínimo que se exige para que possamos continuar a ver os nossos atletas na televisão sem ter de pagar por isso.

PGM Nº 27 2017/10/21

FESTIVAL EUROVISÃO DA CANÇÃO

Pela primeira vez dedico um programa *Voz do Cidadão* a um acontecimento que ainda não teve lugar, a imagens que ainda não foram emitidas. Contrário assim tudo quanto é de regra em qualquer Provedor. Mas faço-o seguindo aquilo que os telespetadores me sugerem. São eles que me escrevem perguntando, sugerindo e criticando o que querem saber, ou julgam saber, sobre o Festival da Canção RTP e o Festival Eurovisão da Canção. Faltam cinco meses, mas sobre estes festivais a curiosidade já é enorme.

Neste *Voz do Cidadão* vamos interrogar os responsáveis da televisão pública sobre tudo quanto os telespetadores estão desejosos de conhecer; recordamos algumas sugestões por eles feitas; e tentaremos dar uma ideia de como se está a preparar a RTP para concretizar a

realização e transmissão de um dos eventos mais complexos que já levou a cabo nos seus 60 anos de existência.

PGM Nº 28 2017/10/28

IGUALDADE DE GÉNERO

Se há um assunto em que os dados objetivos parecem ter sempre menos importância do que as ideias feitas é este: **igualdade de género**. A presença de uma ou outra figura feminina nos palcos tradicionalmente reservados aos homens e uns tantos dados sobre as elevadas percentagens de alunas no ensino universitário chegam para fazer crer que em questões de género estamos no reino da igualdade.

Não é assim. As desigualdades entre mulheres e homens são ainda gritantes na sociedade portuguesa e, como em todos os processos históricos mais significativos, o último terço revela-se sempre como sendo o mais difícil. Nas últimas décadas Portugal evoluiu depressa neste capítulo, mas em anos mais recentes regista progressos cada vez mais modestos. E a televisão pública nem sempre fica bem nesta fotografia – dizem as telespetadoras.

Sim? Não? Da publicidade às notícias, passando pela ficção e pelas práticas da própria empresa RTP, que visibilidade e protagonismo têm as mulheres? Que imagem da mulher se está dando? Fomos ouvir quem tem estudado estas questões e quem tem responsabilidades nesta área.

ENTREVISTAR SEM AGREDIR NEM FACILITAR

Trago hoje ao programa *Voz do Cidadão* várias questões levantadas pelos telespetadores sobre conteúdos emitidos nas últimas semanas pela RTP e aos quais já tive oportunidade de responder diretamente. São, contudo, críticas demasiado importantes para permanecerem longe do conhecimento do grande público. Por isso resolvi regressar a elas. Incluí dois temas que dizem respeito ao comportamento individual de profissionais da RTP. É a primeira vez que o faço. Tive, como é óbvio, ocasião de comunicar em devido tempo esta minha decisão aos diretamente envolvidos.

(...)

A difícil arte da entrevista

Raras são as entrevistas que fazem o pleno entre os telespetadores. O mesmo jornalista é criticado, na mesmíssima ocasião, por ter sido demasiado duro e excessivamente brando; por ter deixado o entrevistado falar sem parar e por lhe ter cortado o raciocínio vezes sem conta; criticado por não saber o suficiente dos assuntos abordados e por fazer gala em exhibir os seus superiores conhecimentos na matéria. Tudo isto a propósito da mesma entrevista. Como é possível?

A explicação para avaliações tão contraditórias reside no facto da entrevista só aparentemente envolver duas pessoas: o entrevistado e o entrevistador. De facto envolve muito mais gente: envolve todos quantos a estão a ver e ouvir. De acordo com as preferências, simpatias, preconceitos e juízos antecipadamente formulados por cada um de nós acerca do entrevistado e do entrevistador, assim julgaremos o que se passou em palco.

A entrevista não é um género jornalístico fácil. Há mesmo tratados sobre a difícil arte da entrevista. É indiscutível que existem péssimos exemplos quanto à forma de as conduzir. Mas não é menos verdade que o modo como cada um reage a uma dada entrevista depende em grande parte daquilo que pensa sobre os intervenientes e sobre os assuntos em debate. O

que não lhe retira qualquer direito a manifestar a sua opinião. Exige apenas que se dê conta de até que ponto os seus sentimentos lhe podem reduzir a sua capacidade de análise objetiva.

(...)

A procura de identidade e perfil distintos e complementares para a RTP1 e a RTP3 está a fazer o seu caminho mais lentamente do que desejariam os telespetadores. Perante acontecimentos de excepcional importância vão continua a encontrar o mesmo assunto em simultâneo nos dois canais. Talvez a mesma imagem, mas cada vez menos o mesmo comentário, o mesmo foco de atenção. A experiência vem mostrando que a presença da RTP3 na plataforma TDT criou uma fortíssima exigência de diferenciação entre os dois canais.

(...)

Como se viu, também o Provedor, por maior atenção que dedique aos temas que trata, comete erros. O que é criticável. Porém, mais grave seria se não reconhecesse o erro cometido.

PGM Nº 30 2017/11/11

Touradas na RTP

Muitos são os assuntos abordados nas opiniões que acabámos de ouvir. Mas neste programa e de roda desta questão só nos interessa a resposta a uma curta pergunta: deve a televisão pública transmitir touradas? Eu penso que não. Mas também penso que esta questão não deve ser decidida dentro das portas da RTP, ou de acordo com os humores ou convicções do diretor de programas em funções.

Tenho duas boas razões para assim pensar. Primeiro: o movimento daqueles que não querem que a televisão pública transmita touradas tem procurado alcançar esse objetivo em instâncias externas à RTP e com jurisdição sobre ela. E não tem tido ganho de causa. Ao contrário: nunca conseguiu a proibição que procura. Seria no mínimo estranho que tais

movimentos obtivessem junto da RTP aquilo que lhes foi negado em nível regulatório superior.

Em segundo lugar, o que esses telespetadores querem é interditar a RTP de transmitir touradas. Não querem que este ano ou outro qualquer sejam anos livres de touradas. Não. Querem a proibição definitiva da transmissão de touradas na Televisão Pública. E esta proibição não pode, como é óbvio, ser decretada por um qualquer diretor de programas, ou, muito menos, por um Conselho de Administração. E como a Entidade Reguladora para a Comunicação Social já deixou claro que não o vai proibir, resta aos mentores do movimento e a todos os que querem banir as touradas da RTP uma excelente instância de recurso: a Assembleia da República – local certo para se firmar uma determinação clara e inequívoca sobre esta questão.

PGM Nº 31 2017/11/18

A TELEVISÃO CHEGA À ESCOLA

Com alguma frequência a produção televisiva é vista com desinteresse e até quase com desprezo por parte de não poucos docentes. Por outro lado, e apesar da atenção que a televisão dedica à escola – como fonte de notícias e como lugar e tema dos programas de entretenimento e de ficção – raramente a considera como parceira de projetos, de iniciativas e de missão.

Como dizem os críticos mais ácidos: *“A televisão não gosta de se olhar como aparelho educativo, mas condiciona e formata o que o público pensa e sabe. A escola vê-se a si própria como educadora, mas nem sempre consegue desempenhar tal papel.”* Nada disto tem a ver com os conteúdos letivos que a telescola ministrava. Tem porém tudo a ver com o mundo que o ecrã televisivo mostra aos públicos de todas as idades e que para muitos é a única visão do planeta a que têm acesso. Planeta por vezes muito diverso daquele que o ensino formal oferecido pela escola propõe a quem a frequenta.

Dedicamos o programa de hoje a procurar saber até que ponto estes mundos apresentados por cada uma destas instituições – a televisão e a escola – estão condenados a colidir, ou podem convergir ou serem mesmo complementares. Num modo e num tempo muito diferente daquele em que a Telescola era uma resposta dada através da televisão à dificuldade da escolarização num país ruralizado e tristemente atrasado em relação aos seus parceiros europeus.

(...)

Muitos são já os contributos que a televisão e, sobretudo a televisão pública, oferece à escola. E a escola tem, como ficou visto, muitos recursos que mobiliza para educar para os media e mais genericamente para exercitar os estudantes enquanto produtores de media. Contudo, as influências mais decisivas de cada uma destas instituições no público da outra faz-se através de processos que não têm a intenção declarada de interferir diretamente nas principais funções da outra. Mas se tal intencionalidade não existe, a influência, essa, existe e é muito poderosa.

E por isso o ensino formal não pode fazer de conta que os seus estudantes não estão expostos à televisão e aos seus diversos conteúdos. Assim como a programação televisiva não deve ignorar o que nas diferentes idades está sendo ensinado e transmitido pela escola. Duas instituições com tão grande inter-relação intrínseca têm razões suficientes para explorar melhor e mais profundamente as suas interdependências de modo a potenciá-las através da concretização de programas, serviços e projetos comuns. Fica o desafio.

PGM Nº 32 2017/11/25

CONTRIBUIR PARA A PRODUÇÃO TELEVISIVA

Alguns dos telespetadores mais irados com o que a RTP lhes oferece escrevem-me perguntando em tom agreste por que razão são obrigados a pagar uma Contribuição para cobrir os custos de um canal que, dizem, nem sequer veem. A questão está duplamente mal

colocada. Em primeiro lugar, a Contribuição Audiovisual, conhecida por CAV, não serve apenas para financiar este ou aquele canal televisivo. Financia todo o serviço público de média – televisão, rádio e multimédia. Em segundo lugar, qualquer cidadão também contribui, por exemplo, para pagar a escola pública, ainda que não tenha nem espere vir a ter qualquer familiar a frequentar a escola.

Por outro lado, ao financiarem diretamente o Serviço Público de Media os contribuintes impõem à concessionária RTP um conjunto de obrigações muito mais vasto do que exigem às restantes estações televisivas. E, além disso, reforçam a sua convicção de que podem e devem discutir, questionar e criticar aquilo que a concessionária lhes oferece. E fazem muito bem!

Essa é mais uma razão a favor do Serviço Público de Televisão. De facto, a sua simples existência permite a discussão e o debate sobre televisão. Caso existissem apenas canais privados, o debate sobre televisão seria muito menos vivo e mais limitado pois sempre se diria que eles fazem o que fazem porque têm de ganhar dinheiro. Pelo contrário, o que a RTP lhe oferece, ou deixa de levar até a sua casa será sempre objeto da sua crítica vigilante. E esse é, também, um estímulo para melhorar todos e qualquer um dos canais da RTP.

PGM Nº 33 2017/12/02

PEQUENOS DETALHES & IRRITAÇÕES VÁRIAS

“O diabo está nos detalhes”, ou, como preferem outros: *“Deus revela-se nos pormenores”*. Deus ou o diabo, para o que hoje quero tratar, tanto faz. Recorrendo a um ou a outro o que ditado pretende é pôr em relevo a importância da minúcia, o valor do pormenor, o facto de que numa grande obra a atenção às pequenas coisas é condição absolutamente necessária para que ela mereça tal adjetivo. Do mesmo modo que o descuido em relação aos pequenos detalhes pode deitar tudo a perder e tornar algo que se previa viesse a ser tido como grande num pequeno e desinteressante conseguimento.

Mas o que é sem dúvida irritante é a repetição dos pequenos erros. Errar nunca é vantajoso, mas persistir, insistir no erro transforma as pequenas faltas em problemas monumentais. A este desleixo não há Deus que valha e o pormenor mal resolvido que se repete vezes sem conta é a verdadeira personificação do diabo.

Ao Provedor não chegam apenas questões de grande magnitude e impacte. Não poucos telespetadores queixam-se de aspetos que para a maioria não passam de pequenos detalhes, pormenores sem significado. Contudo, penso que mais vale chamar a atenção para eles, pois se não forem corrigidos de uma vez, podem dar origem a fortes irritações contra a RTP. Serve, portanto, este Voz do Cidadão para esconjurar o famoso diabo dos detalhes. Ora veja...

PGM Nº 34 2017/12/09

FALAR E ESCREVER EM SINAL ABERTO

Faz agora um ano que a RTP3 e a RTP Memória passaram a estar disponíveis na TDT. Mais precisamente desde 1 de dezembro de 2016. O acesso livre e universal é uma das marcas de qualquer Serviço Público de Televisão e, por isso mesmo, a situação em que estavam aqueles dois canais era um verdadeiro contrassenso. Desde então apenas os canais regionais da RTP e os destinados aos lusofalantes espalhados pelo mundo continuam fora da distribuição da oferta universal da TDT. E percebe-se porquê.

Em termos de audiência, o facto de terem deixado de estar apenas acessíveis através de serviços de distribuição pagos trouxe àqueles dois canais um grande número de novos espetadores. A RTP3 dobrou a sua audiência média diária, passando de 0,8% em 2016 para 1,8% este ano. Por seu turno, a RTP Memória triplicou a sua audiência no mesmo espaço de tempo, subindo de 0,3% para 1%. Crescimentos notáveis, em tempos de multiplicação da oferta, fragmentação das audiências e redução das partes de mercado conseguidas por cada canal televisivo!

Claro que não será rigoroso atribuir a chegada de mais público apenas à facilidade de acesso através de uma via não paga. Outros aspetos terão, com toda a certeza, de ser tidos em conta,

desde as mudanças na programação até à evolução ao longo deste ano de toda a oferta televisiva. Mas a entrada na TDT teve, seguramente, um papel determinante no aumento do número de espetadores.

Sobre estas questões quisemos ouvir os mais diretos responsáveis pela RTP3 e pela RTP Memória.

(...)

Sem querer transformar o programa de hoje numa coleção de efemérides, recordo que no próximo dia 1 de janeiro faz sete anos que a RTP adotou em todos os seus serviços e canais o Acordo Ortográfico de 1990. Alguns telespetadores escrevem-me rebelando-se contra o Acordo e, em menor número, contestando mesmo essa decisão da RTP.

Mas, fora destas polémicas e com muito maior frequência, dão-me conta de erros na ortografia de palavras e expressões escritas nos diferentes tipos de rodapé e legendas que vêm passar no seu televisor. Há ainda outros telespetadores que sugerem ser dever da RTP apresentar mais programas sobre a correta utilização da língua portuguesa, para além dos dois atuais: o *“Bom Português”* e o *“Cuidado com a Língua”*.

Creio que a sugestão tem todo o cabimento e que a televisão pública devia ter em grelha, e de forma permanente, um maior número de programas centrados sobre a língua portuguesa. Mas acima de tudo tem obrigação de cuidar que não contribui para o mau uso da língua, divulgando erros e incorreções. E já que hoje recordei a adoção do Acordo Ortográfico pelo Serviço público de televisão, analisemos os desvios à boa ortografia mais recorrentes nos canais televisivos da RTP.

PGM Nº 35 2017/12/16

O FUTEBOL CONTRA AS MODALIDADES

A televisão que fazia parar um país por causa da transmissão em direto de um acontecimento só renasce hoje a propósito do desporto. Mais concretamente, do futebol. A RTP deve-lhe os

seus maiores picos de audiência. Mas também é ele um dos temas que origina mais críticas e reclamações. Os telespetadores questionam não apenas o futebol, mas também o desporto em geral, os clubes, as modalidades, os debates e a própria informação desportiva.

Mais do que exprimir a opinião do Provedor sobre tais críticas, pensei ser importante ouvir as respostas e as explicações do diretor responsável pela informação desportiva na RTP. Agradeço a sua disponibilidade e a sua frontalidade.

De tudo o que fica dito, concluo o seguinte: Sim, há um excesso de informação futebolística nos jornais da manhã e em toda a RTP3; sim, há lugar para um programa permanente animado por adeptos dos clubes de futebol que ficam abaixo dos três lugares cimeiros da I Liga; sim, faz falta um programa dedicado todas as semanas a uma modalidade amadora, com reportagens, perfis de atletas e treinadores, dirigentes e apoiantes, com debates, análises e etc.

Não há dúvida: o serviço público de televisão já faz muito pelo desporto e não apenas pelo desporto-espetáculo. Mas o desafio é esse: melhorar o que já se faz e inovar sempre.

PGM Nº 36 2017/12/28

PROMESSAS DE 2017

Estamos a chegar ao fim de 2017 e este é um momento propício para balanços. É certo que muitos também aproveitam esta época para anunciarem o que esperam realizar ao longo de 2018. Mas, para já, fiquemos do lado da avaliação. Apresentarei o meu balanço mais para a frente quando tiver terminado o relatório do Provedor do Telespetador relativo a 2017. Mas não quero que esqueça a sua RTP quando ponderar o que aconteceu este ano.

Para o ajudar nesse balanço vou recordar-lhe as perspetivas dos diretores dos nove canais televisivos da RTP, tal como foram por nós recolhidas em março último. Poderá, desta forma, ter em conta as razões, as opções e intenções que presidiram à escolha dos programas que a

RTP fez chegar a sua casa ao longo de 2017. E poderá verificar até que ponto o que lhe foi oferecido estava de acordo, ou não, com o que lhe havia sido prometido.

(...)

Então que lhe parece? Aquilo que os diretores dos diferentes canais apontavam como objetivos e eixos fundamentais de programação ficou espelhado no que teve ocasião de ver na sua RTP? Sim, não? – o balanço é seu.

Chegamos assim ao fim do último programa do Provedor em 2017. Resta-me desejar-lhe boas entradas e um grande ano de 2018 na companhia de um serviço público de televisão cada vez melhor, mais indispensável e mais estimulante. Bom ano 2018!

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

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 através do respetivo sítio eletrónico ou por qualquer outro meio conveniente.