

# Provedor do Telespectador

Relatório estatístico 2016

Gabinete de Apoio aos Provedores

Lisboa, RTP, 2017

## **NOTA INTRODUTÓRIA**

O presente Relatório Estatístico contém a apresentação e análise sumária das mensagens dirigidas ao Provedor do Telespectador durante o ano de 2016.

A interrupção abrupta do mandato de Jaime Fernandes, em consequência do seu falecimento inesperado, a 26 de Outubro de 2016, impossibilitou a normal elaboração do Relatório de Actividade relativo a esse ano.

Ainda assim, a compilação dos dados relacionados com as mensagens recebidas, a cargo do Gabinete de Apoio aos Provedores, realizou-se nos moldes habituais, por forma a permitir uma análise, ainda que genérica, do trabalho desenvolvido pelo Provedor Jaime Fernandes durante o ano de 2016.

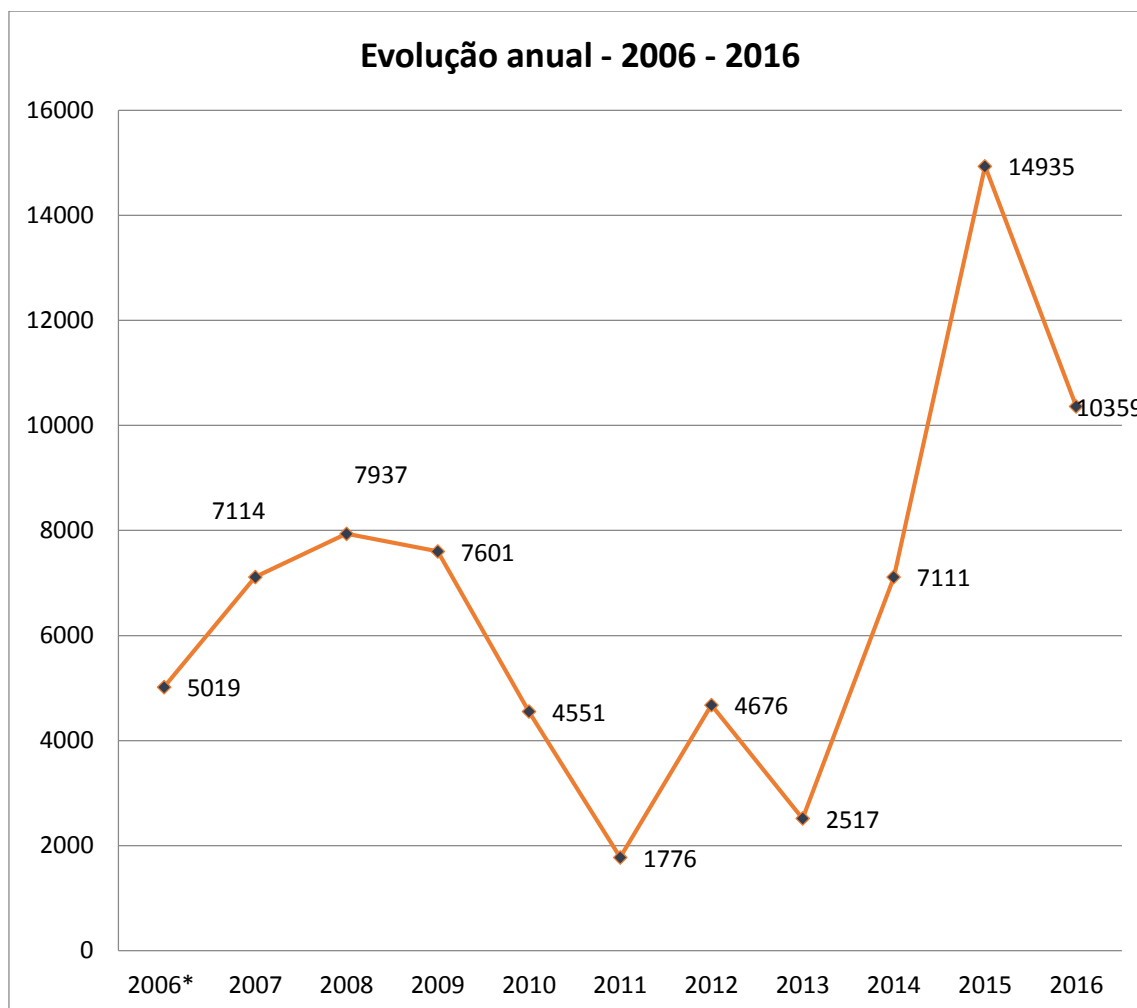
Os dados que aqui se reúnem e apresentam são essencialmente quantitativos, e visam dotar o Provedor do Telespectador em exercício – bem como os órgãos sociais e consultivos da Rádio e Televisão de Portugal, os investigadores académicos e o público em geral – dos elementos necessários para a análise evolutiva das queixas, reclamações, aplausos e sugestões recebidas dos telespectadores.

*Gabinete de Apoio aos Provedores*

## APRESENTAÇÃO GERAL

Durante o ano de 2016, o Gabinete de Apoio aos Provedores recebeu um total de 10 359 mensagens dirigidas ao Provedor do Telespectador, valor que representa um decréscimo de cerca de 30% relativamente ao número de mensagens registadas no ano anterior, mas que ainda assim é superior em proporção semelhante (33,8%) à média anual de mensagens dos últimos dez anos, que é de 6 857.

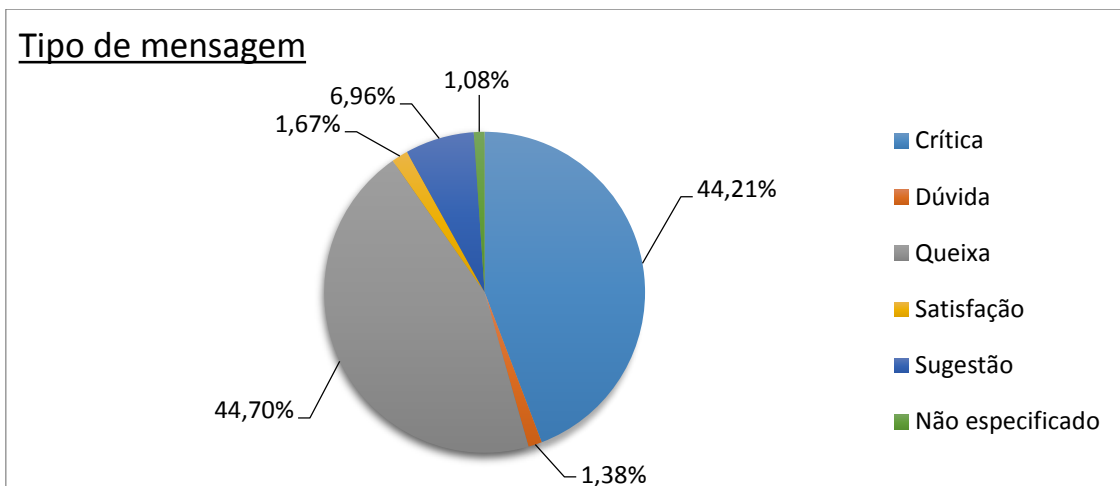
Haverá, porém, que ter em conta a natural diminuição do número de mensagens verificada nos dois meses que se seguiram ao falecimento do Provedor, bem como a própria natureza do (enorme) aumento de mensagens que se verificou em 2015 relativamente a 2014, conforme notou então o Provedor, no Relatório relativo ao primeiro ano de mandato: «Verifica-se (...) que houve um tema que, mais do que qualquer outro, mereceu queixas dos telespectadores: a transmissão de touradas originou 8 280 reclamações, o que representa mais de metade (55%) do volume total de queixas registado em 2015.»<sup>1</sup>



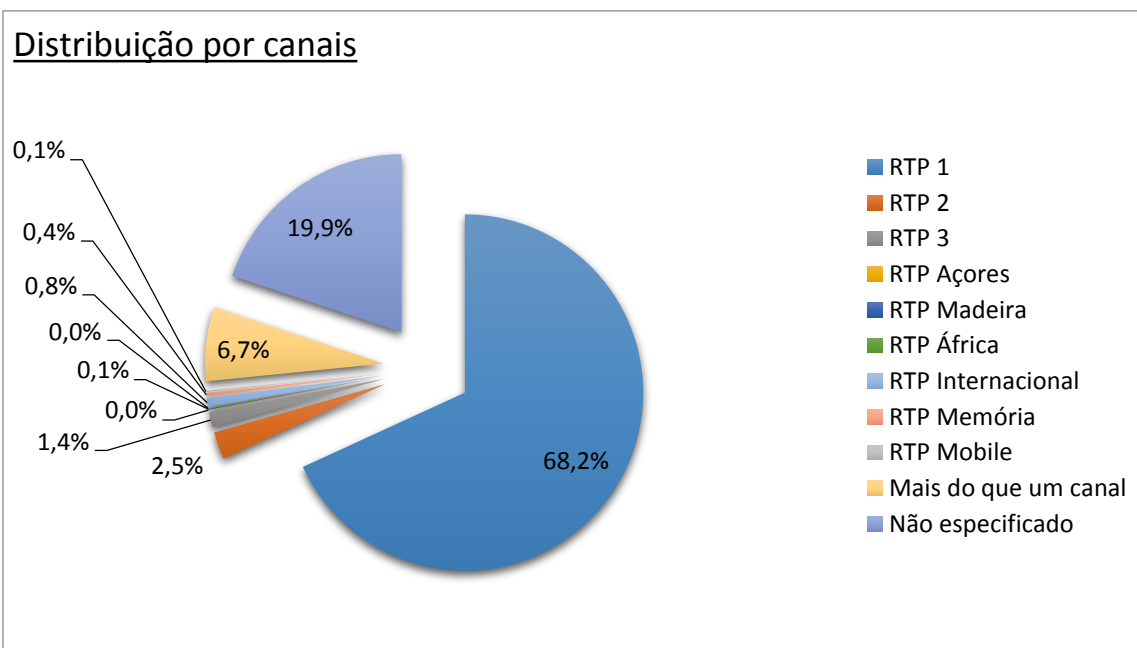
<sup>1</sup> FERNANDES, Jaime – “Provedor do Telespectador – Relatório de Actividade 2015” (RTP, Lisboa, março 2016)

## DISTRIBUIÇÃO POR TIPO E CANAL

Na **distribuição por tipologia**, Críticas e Queixas continuaram, em 2016, a registar as maiores percentagens de mensagens recebidas pelo Provedor: quase 90%, com um aumento das Queixas em mais de 11% relativamente ao período anterior, mantendo a tendência que já se verificava desde 2014. Também se registou uma quebra quantitativa das mensagens de Satisfação (de 8 para menos de 2 por cento).



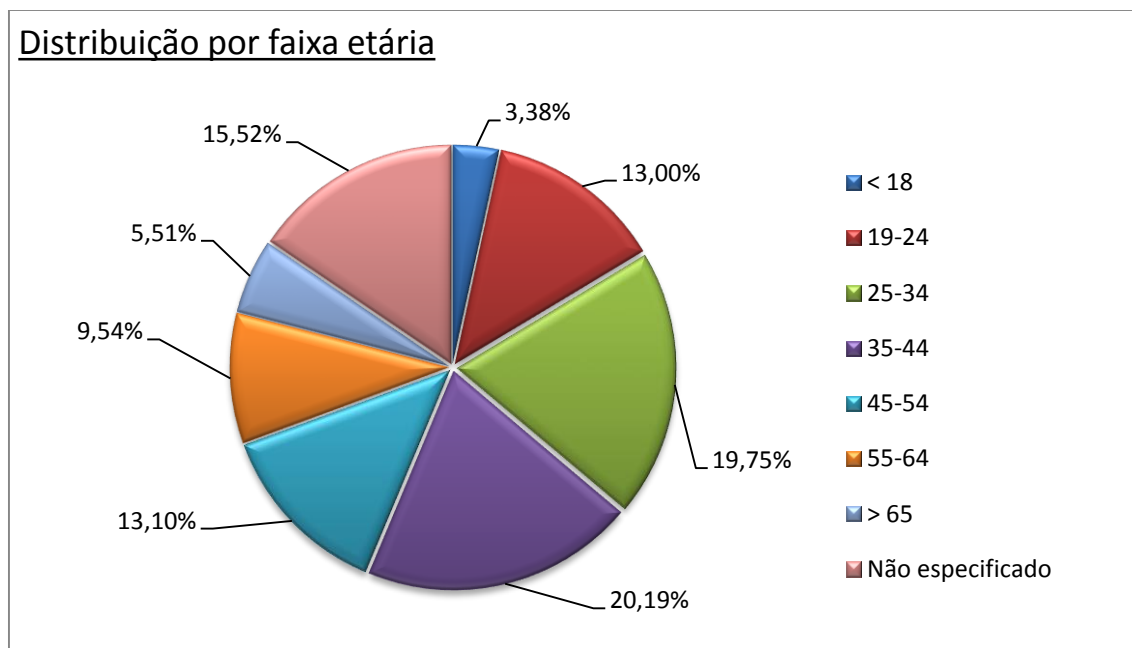
Na **distribuição por canais**, verifica-se um aumento significativo das mensagens relacionadas com a RTP 1, que constituem a maioria das mensagens recebidas (68% contra 41% de 2015). Em contrapartida, diminuiu também de modo substancial o número de mensagens visando a RTP 2 (2,5% contra 7,1% em 2015) e a RTP Internacional (0,8% contra 6,1% em 2015). A RTP 3 também registou uma diminuição para metade do número de mensagens relacionadas com o canal de Informação da RTP (1,4% contra 2,8% da RTP Informação em 2015).



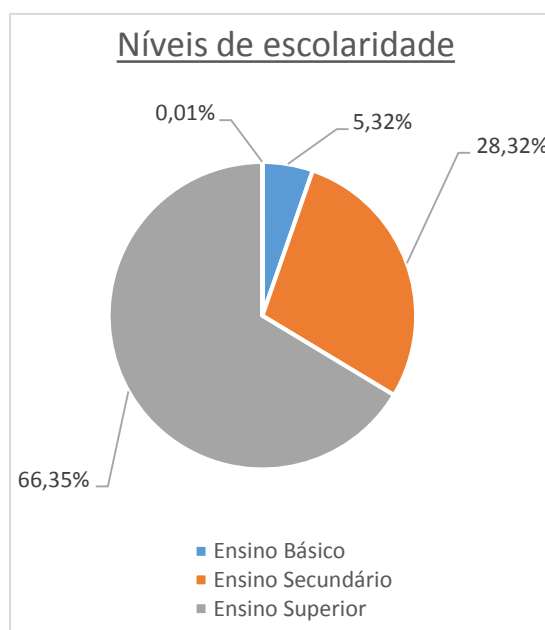
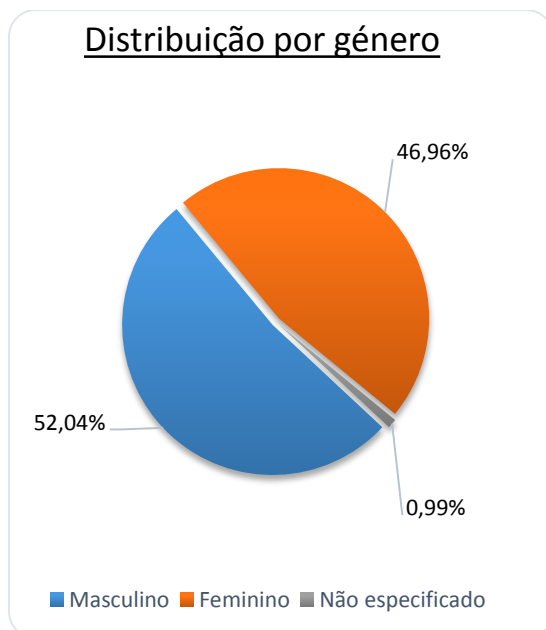
## PERFIL DOS UTILIZADORES

Os dados obtidos indicam não ter havido alterações relevantes ao perfil médio dos telespectadores que se dirigiram ao Provedor em 2016.

A **distribuição por faixas etárias** não registou em 2016 diferenças significativas relativamente aos valores apurados em 2015:



O mesmo se passa com os indicadores da **distribuição por género** e por níveis de escolaridade, que são quase iguais aos de 2015:

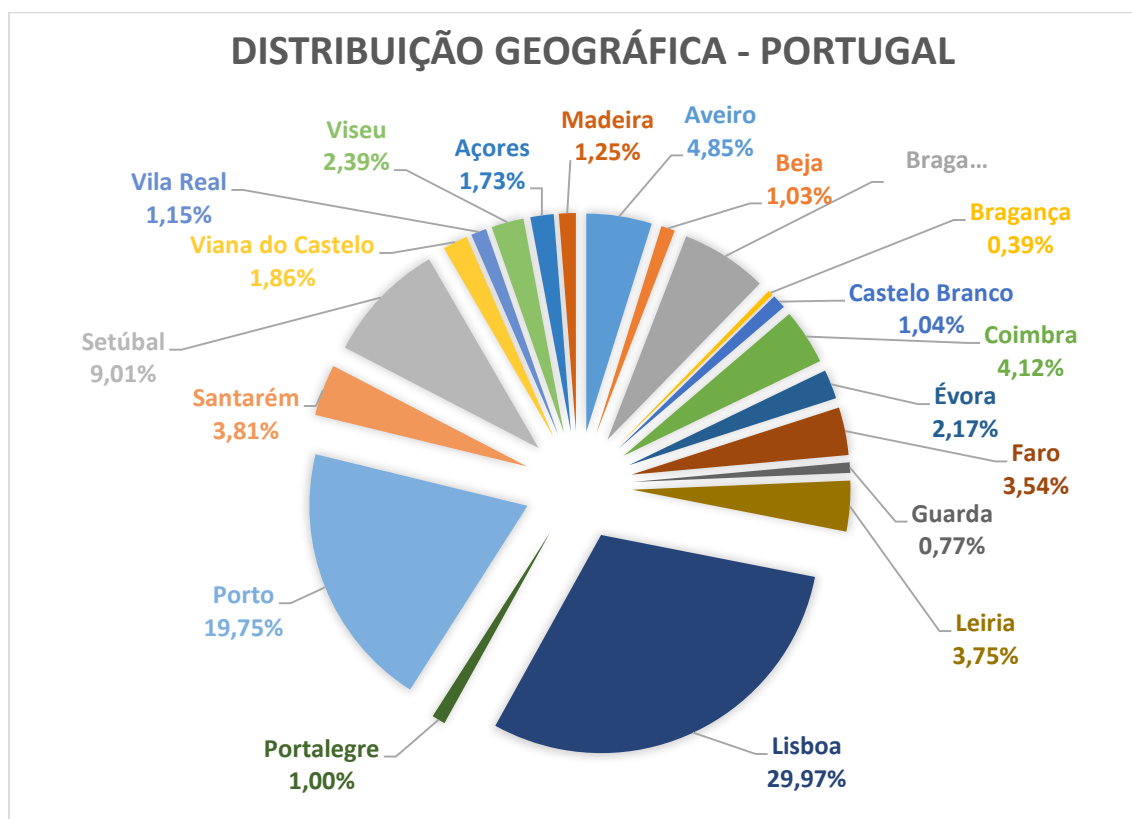


## ORIGEM DAS MENSAGENS

A repartição da correspondência recebida em função da origem segue também o padrão de anos anteriores, embora cerca de um terço das mensagens não tenha indicação do local de proveniência:

Com origem declarada	<b>7 070</b>	68,25 %
– De Portugal	6 723	64,90% (95,09%) <sup>2</sup>
– Do Estrangeiro	347	3,35% (4,91%) <sup>3</sup>
Sem origem declarada	<b>3 289</b>	31,75 %
<b>TOTAL</b>	<b>10 359</b>	100 %

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 não são significativas: menos 1,8% em Lisboa (31,8% em 2015, 30% em 2016) e mais 0,15% no Porto (19,6% em 2015, 19,75% em 2016), à semelhança, de resto, do que se passa na generalidade dos distritos, onde as oscilações relativamente a 2015 nunca chegam a ultrapassar um ponto percentual:



<sup>2</sup> As percentagens indicadas respeitam ao quantitativo global de mensagens recebidas, indicando-se entre parêntesis a referente ao universo de mensagens com origem declarada.

<sup>3</sup> Idem.

## Distribuição quantitativa por distritos / regiões (detalhe)

Distrito	Nº mensagens	%
Aveiro	<b>326</b>	4,85%
Beja	<b>69</b>	1,03%
Braga	<b>432</b>	6,43%
Bragança	<b>26</b>	0,39%
Castelo Branco	<b>70</b>	1,04%
Coimbra	<b>277</b>	4,12%
Évora	<b>146</b>	2,17%
Faro	<b>238</b>	3,54%
Guarda	<b>52</b>	0,77%
Leiria	<b>252</b>	3,75%
Lisboa	<b>2015</b>	29,97%
Portalegre	<b>67</b>	1,00%
Porto	<b>1328</b>	19,75%
Santarém	<b>256</b>	3,81%
Setúbal	<b>606</b>	9,01%
Viana do Castelo	<b>125</b>	1,86%
Vila Real	<b>77</b>	1,15%
Viseu	<b>161</b>	2,39%
Açores – Corvo	4	
Açores – Faial	11	
Açores – Flores	1	
Açores – Graciosa	1	
Açores – Santa Maria	4	
Açores – São Jorge	1	
Açores – São Miguel	54	
Açores – Terceira	33	
Açores – Pico	7	
<b>Total Açores</b>	<b>116</b>	1,71%
Madeira – Ilha da Madeira	84	
Madeira – Porto Santo	0	
<b>Total Madeira</b>	<b>84</b>	1,25%
<b>Total Nacional</b>	<b>6723</b>	100%

% do total de mensagens com origem declarada	95,09%
% do total de mensagens recebidas	64,90%

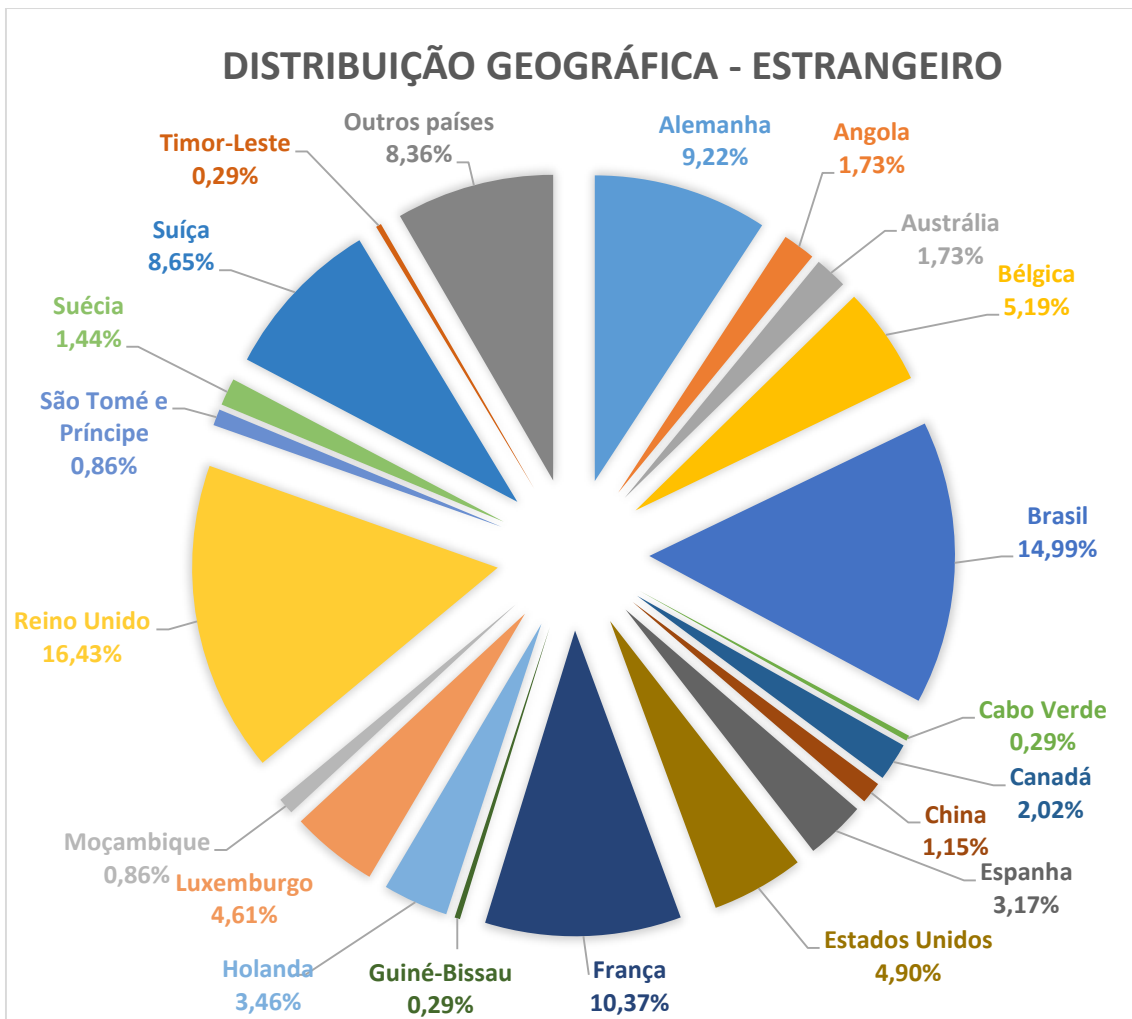
Das **mensagens recebidas a partir do estrangeiro**, menos de 20% chegaram dos países lusófonos, com o Brasil em primeiro lugar, à semelhança do que se tem verificado nos anos anteriores. Tomados estes valores individualmente, porém, o dado mais relevante será o facto de o Reino Unido ter ultrapassado em 2016 o número de mensagens oriundas de França – que era, tradicionalmente, de onde chegavam mais mensagens da diáspora. Em valores absolutos e em percentagens relativas, é a seguinte a **distribuição quantitativa por países** das mensagens enviadas ao Provedor:

<b>País</b>	<b>Nº mensagens</b>	<b>%</b>
Alemanha	32	9,22%
Angola	6	1,73%
Austrália	6	1,73%
Brasil	52	14,99%
Bélgica	18	5,19%
Cabo Verde	1	0,29%
Canadá	7	2,01%
China	4	1,15%
Espanha	11	3,17%
Estados Unidos	17	4,90%
França	36	10,27%
Guiné-Bissau	1	0,29%
Holanda	12	3,46%
Luxemburgo	16	4,61%
Moçambique	3	0,86%
Reino Unido	57	16,43%
São Tomé e Príncipe	3	0,86%
Suécia	5	1,44%
Suíça	30	8,64%
Timor-Leste	1	0,29%
Outros Países <sup>4</sup>	29	8,36%
<b>Total Estrangeiro</b>	<b>347</b>	<b>100 %</b>

% do total de mensagens com origem declarada	4,91%
% do total de mensagens recebidas	3,35%

<sup>4</sup> Andorra, Colômbia, Coreia do Sul, Emirados Árabes Unidos, Hungria, Itália, Paraguai, Polónia, Porto Rico, Qatar, República Centro Africana, Uruguai, Venezuela (1 mensagem por país), Chipre, Finlândia, Índia, Jordânia, Noruega (2 mensagens), Dinamarca, Irlanda (3 mensagens)





## PROGRAMA VOZ DO CIDADÃO

Em 2016 o Provedor do Telespectador realizou 31 emissões do programa Voz do Cidadão, transmitidas nos vários canais do Serviço Público de Televisão, tanto os de sinal aberto como os de difusão por cabo ou satélite.

A primeira emissão do ano foi para o ar em 23 de Janeiro e a última em 22 de Outubro, tendo-se verificado a interrupção das emissões no período de Verão, entre 9 de Julho e 17 de Setembro.

Nas páginas seguintes, apresenta-se a listagem completa de temas e audiências referentes às diversas emissões.

Programa	Data	Tema	Posição <sup>5</sup>	Posição <sup>6</sup>	Share	Audiências	
						Rt#	Rt%

1	23-01	Balanço 2015 da "Voz do Cidadão"	27 <sup>a</sup>	6 <sup>a</sup>	11%	308	3,2%
2	30-01	Continuação Balanço da "Voz do Cidadão de 2015"	26 <sup>a</sup>	8 <sup>a</sup>	11,6%	324	3,3%
3	06-02	Televisão Digital Terrestre	26 <sup>a</sup>	6 <sup>a</sup>	11,2%	344	3,5%
4	13-02	Informações Meteorológicas	20 <sup>a</sup>	6 <sup>a</sup>	14,2%	501	5,2%
5	20-02	Descuidos nos telejornais/ nos conteúdos transmitidos + Aspetos positivos da Rádio e Televisão de Portugal	18 <sup>a</sup>	2 <sup>a</sup>	16,4%	448	4,6%
6	27-02	Programa dedicado aos ilustres Visitantes da RTP	24 <sup>a</sup>	5 <sup>a</sup>	14,1%	437	4,5%
7	05-03	Reparos e críticas dos telespectadores aos conteúdos transmitidos pela RTP	24 <sup>a</sup>	7 <sup>a</sup>	12,5%	366	3,8%
8	12-03	Críticas às diferentes emissões da Empresa + Felicitações à organização	24 <sup>a</sup>	3 <sup>a</sup>	11,9%	324	3,3%
9	19-03	Aniversário da organização: 59 anos da RTP	26 <sup>a</sup>	7 <sup>a</sup>	12,3%	366	3,8%
10	26-03	Novo <i>site</i> da RTP e a presença da organização no <i>online</i>	25 <sup>a</sup>	7 <sup>a</sup>	13,1%	430	4,4%

<sup>5</sup> Nos quatro canais generalistas de sinal aberto.

<sup>6</sup> Na RTP 1 (target ABC 25/54 anos).

11	02-04	Atentados terroristas na Bélgica e reparos de telespectadores	25ª	4ª	12,9%	354	3,7%
12	09-04	As apostas em ficção na RTP	24ª	6ª	12%	367	3,8%
13	16-04	Protestos de telespectadores da não transmissão do festival da Eurovisão da Canção e anúncio das mudanças ocorridas e da respetiva transmissão.	22ª	8ª	13,9%	422	4,4%
14	23-04	Serviço Público segundo a perceção dos telespectadores	21ª	7ª	12,7%	342	3,5%
15	30-04	RTP e as Audiências	23ª	6ª	10,9%	100	3,1%
16	07-05	Aposta em conteúdos culturais no “Prime Time”	24ª	7ª	12,6%	427	4,4%
17	14-05	Reparos e Sugestões dos telespectadores	18ª	3ª	13,4%	422	4,4%
18	21-05	Imparcialidade dos comentadores desportivos RTP	29ª	8ª	9,9%	272	2,8%
19	28-05	Os desafios da RTP Memória	24ª	9ª	10,6%	340	3,5%
20	04-06	Cidadãos opinam sobre aumento da oferta RTP na TDT	25ª	6ª	10%	270	2,8%
21	11-06	Cidadãos opinam sobre transmissão de touradas	18ª	7ª	13,7%	394	4,1%
22	18-06	Homenagem a Pacote de Oliveira	22ª	9ª	11,8%	322	3,3%
23	25-06	Reclamações sobre linha de apoio ao telespectador e reparos	17ª	7ª	13%	374	3,9%
24	02-07	Programa Bom Dia Portugal e erros ortográficos	15ª	2ª	14%	403	4,2
25	09-07	Estudo conclui que a RTP nunca quis ganhar o festival	25ª	8ª	11,9%	309	3,2%

26	17-09	Jogos Olímpicos 2016; Incêndios Florestais	24 <sup>a</sup>	8 <sup>a</sup>	11,6%	327	3,4%
27	24-09	Captação vídeo com “Drones” e direito à Privacidade	27 <sup>a</sup>	6 <sup>a</sup>	11%	310	3,2%
28	01-10	Balanço da atividade do CO RTP	21 <sup>a</sup>	5 <sup>a</sup>	12,4%	337	3,5%
29	08-10	Novos correspondentes e críticas de telespectadores	22 <sup>a</sup>	6 <sup>a</sup>	12,5%	370	3,8%
30	15-10	Reparos de telespectadores sobre conteúdos da RTP	25 <sup>a</sup>	5 <sup>a</sup>	12,5%	381	3,9%
31	22-10	Oferta mais canais RTP na TDT a 01-12-2016	23 <sup>a</sup>	4 <sup>a</sup>	13,1%	399	4,1%