

# Provedor do Ouvinte

## Relatório estatístico 2016

Gabinete de Apoio aos Provedores

Lisboa, RTP, 2017

## **NOTA INTRODUTÓRIA**

O presente Relatório Estatístico complementa e completa o Relatório de Actividade apresentado no final do mandato da Provedora do Ouvinte, Paula Cordeiro, em Julho de 2016.

Entre esta data e a indigitação do novo Provedor do Ouvinte, em Fevereiro de 2017, o cargo foi exercido em modo de “gestão corrente”, tendo a transmissão do programa *Em Nome do Ouvinte* sido suspensa durante esse período. O balanço da actividade da Provedora, nesse, considera-se efectuado no supracitado relatório final.

A compilação dos dados estatísticos, que agora se apresenta, a cargo do Gabinete de Apoio aos Provedores, realizou-se nos moldes habituais, por forma a permitir a contabilização global das mensagens recebidas durante o ano de 2016.

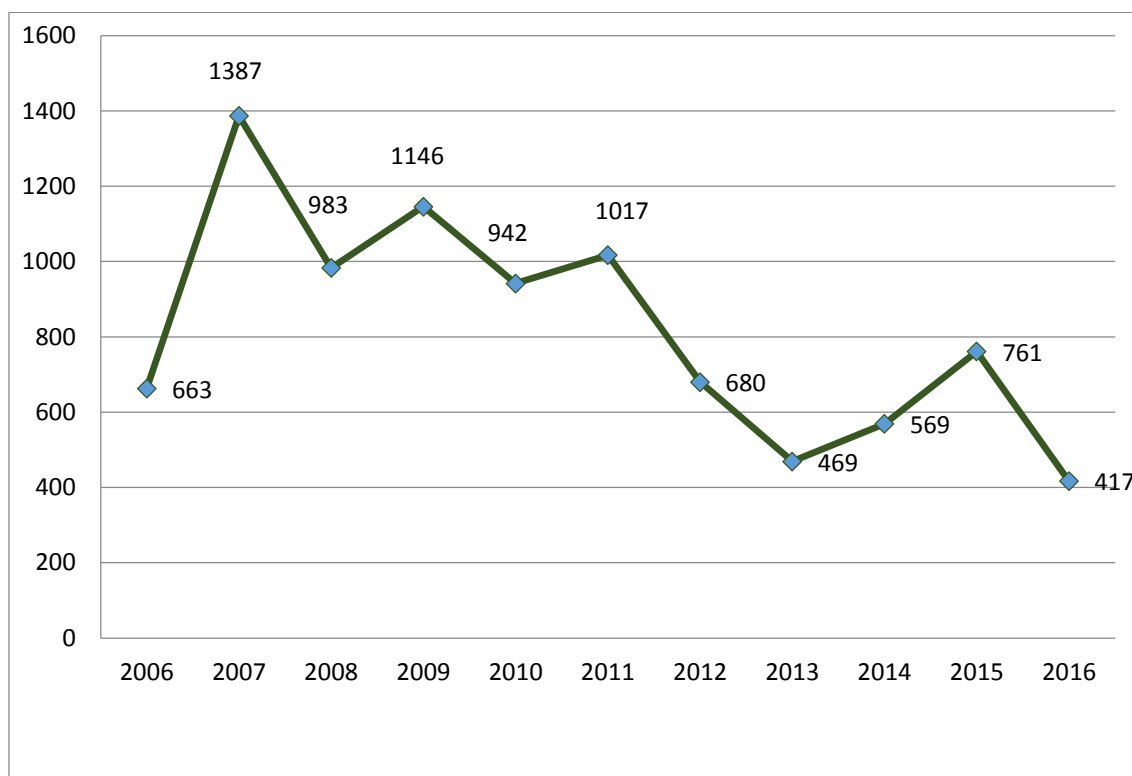
Os dados que aqui se reúnem e apresentam são essencialmente quantitativos, e visam sobretudo dotar o Provedor do Ouvinte em exercício – bem como os órgãos sociais e consultivos da Rádio e Televisão de Portugal, os investigadores académicos e o público em geral – dos elementos necessários para a análise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

*Gabinete de Apoio aos Provedores*

## APRESENTAÇÃO GERAL

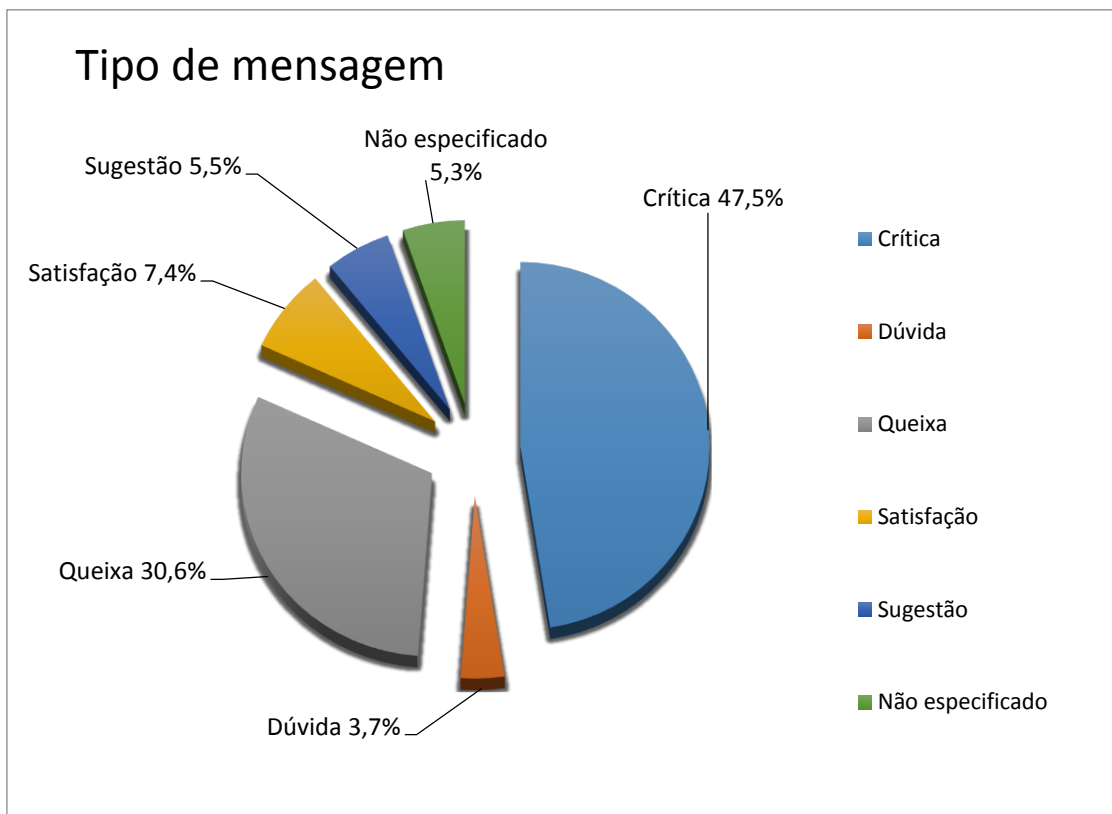
Durante o ano de 2016, o Gabinete de Apoio aos Provedores recebeu um total de 417 mensagens dirigidas à Provedora do Ouvinte, das quais 379 recebidas pelo sistema de contacto online, 32 recebidas por email e 6 por correio postal. Este valor representa um decréscimo de cerca de 45% relativamente ao número de mensagens registadas no ano anterior, sendo o valor mais baixo dos últimos dez anos.

Haverá, porém, que ter em conta a natural diminuição do número de mensagens verificada nos seis últimos meses de 2016, em virtude da menor visibilidade resultante da suspensão, durante esse período das transmissões do programa *Em Nome do Ouvinte*.

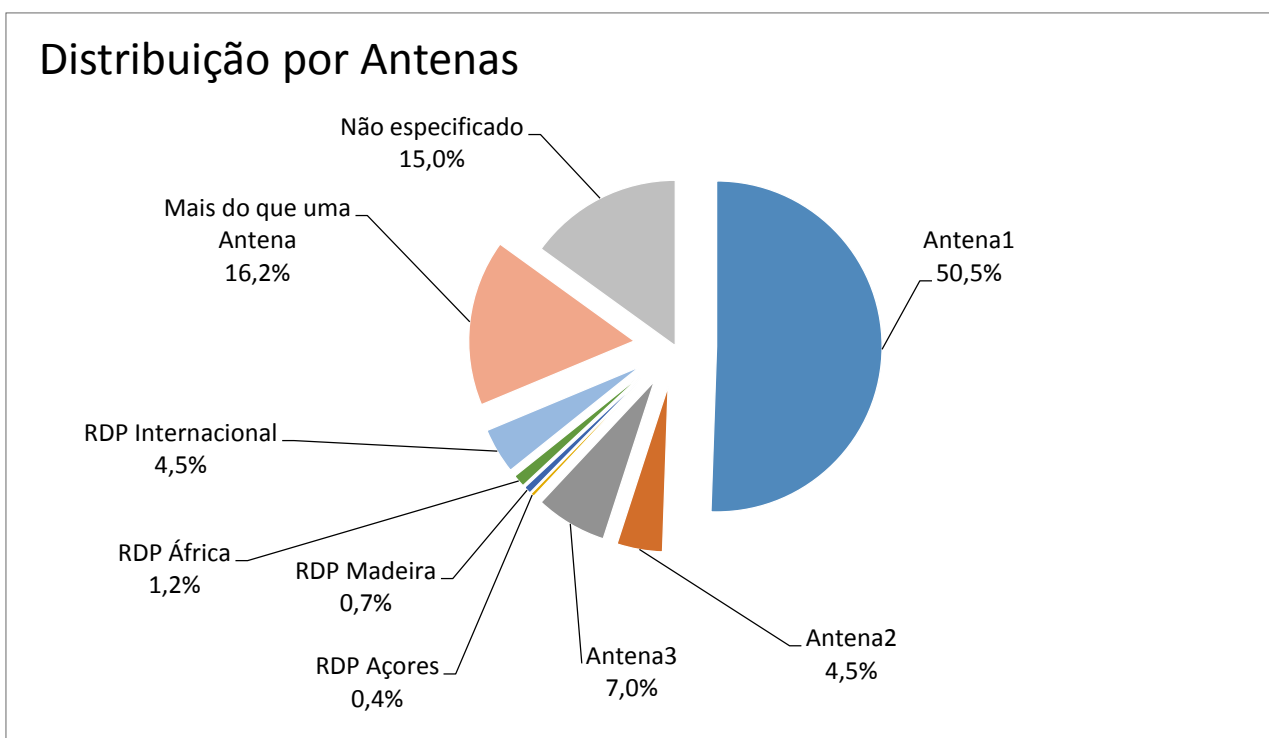


## DISTRIBUIÇÃO POR TIPO E CANAL

Na **distribuição por tipologia**, Críticas e Queixas continuaram a ter, em 2016, as maiores percentagens de entre as mensagens recebidas pela Provedora: quase 80%, com um ligeiro aumento das Críticas (de 46,9 para 47,5 por cento) e uma pequena diminuição percentual das Queixas (de 33,8 para 30,6 por cento) relativamente ao período anterior.



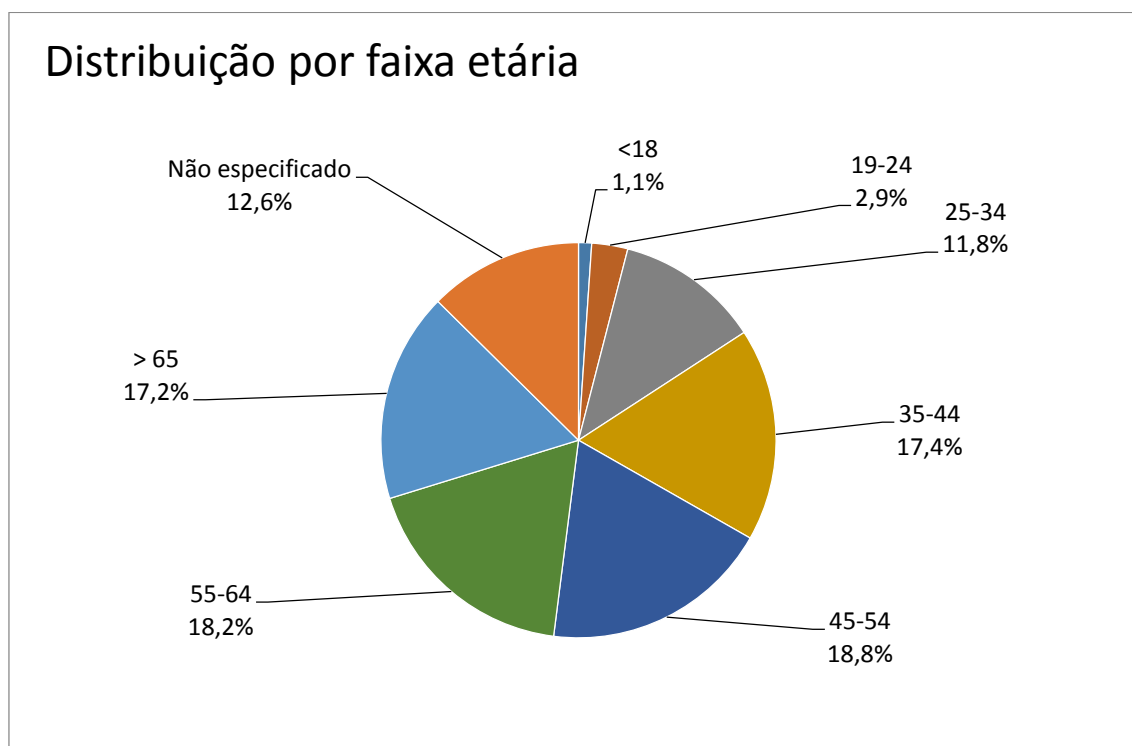
Na **distribuição por antenas**, também não se verificam alterações de fundo relativamente ao cenário do ano anterior: a Antena 1 é assunto de pouco mais de metade das mensagens recebidas (50,5%, um valor percentual apenas ligeiramente inferior ao de 2015, que foi de 51,3%). A Antena 2 registou um ligeiro aumento do número de mensagens (de 3,7 para 4,5%), tal como a Antena 3 (de 5,2 para 7%). Os valores das restantes antenas não sofreram alterações significativas.



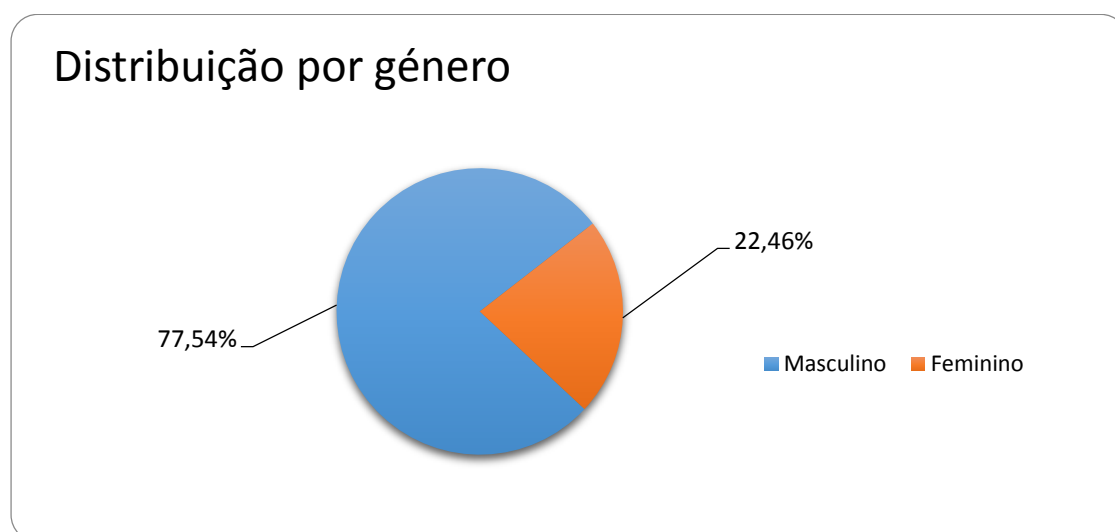
## PERFIL DOS UTILIZADORES

Os dados obtidos indicam não ter havido alterações profundas ao perfil médio dos ouvintes que se dirigiram à Provedora em 2016.

A **distribuição por faixas etárias** verificou-se uma maior participação de ouvintes jovens (4% do total abaixo dos 25 anos), mas globalmente não se registaram diferenças significativas relativamente aos valores apurados em 2015:

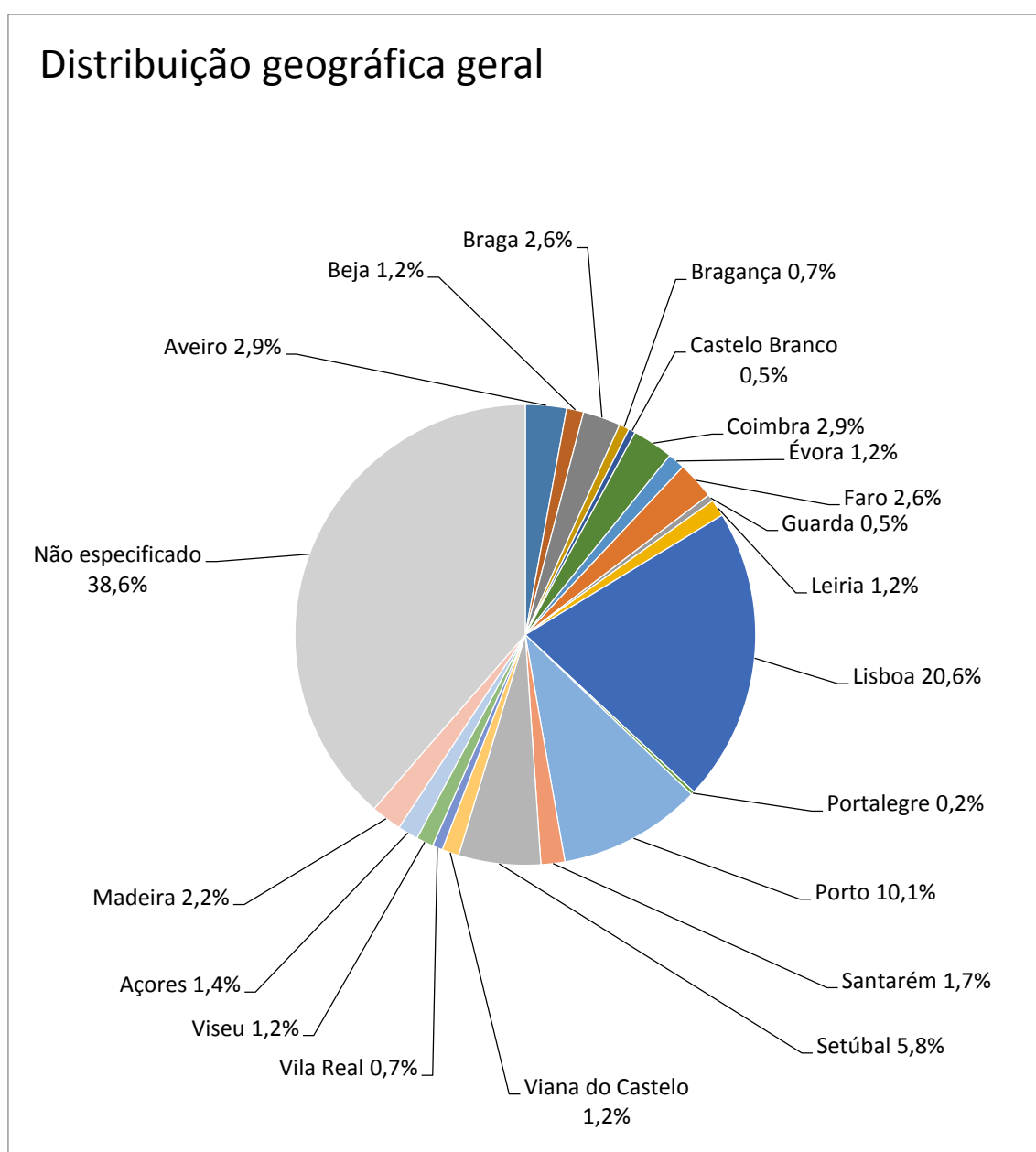


Nos indicadores da **distribuição por género** verifica-se um aumento da percentagem de ouvintes do sexo feminino (de 18,25 para 22,46) relativamente a 2015, e a correspondente diminuição percentual de ouvintes do sexo masculino (de 81,75 para 77,54%):



## ORIGEM DAS MENSAGENS

Uma larga percentagem de ouvintes (quase 40 por cento) optou por não indicar a região de origem. Dos restantes, a distribuição segue a lógica da distribuição demográfica nacional, com os distritos de Lisboa e Porto a registarem o maior número de ouvintes que escreveram à Provedora (20,6 e 10,1 por cento, respectivamente), logo seguidos de Setúbal (5,8%), Aveiro e Coimbra (2,9% cada), Braga e Faro (2,6) e da Região Autónoma da Madeira (2,2%). Os restantes distritos ficaram todos abaixo dos 2% de participações, com cinco deles (Bragança, Castelo Branco, Guarda, Portalegre e Vila Real) a não atingirem a fasquia da unidade percentual, situando-se entre os 0,2 e os 0,7%:



## Distribuição quantitativa por distritos / regiões (detalhe)

Distrito	Nº mensagens	%
Aveiro	12	2,9%
Beja	5	1,2%
Braga	11	2,6%
Bragança	3	0,7%
Castelo Branco	2	0,5%
Coimbra	12	2,9%
Évora	5	1,2%
Faro	11	2,6%
Guarda	2	0,5%
Leiria	5	1,2%
Lisboa	86	20,67%
Portalegre	1	0,2%
Porto	42	10,1%
Santarém	7	1,7%
Setúbal	24	5,8%
Viana do Castelo	5	1,2%
Vila Real	3	0,7%
Viseu	5	1,2%
Açores – Faial	1	
Açores – São Miguel	4	
Açores – Terceira	1	
<b>Total Açores</b>	<b>6</b>	<b>1,4%</b>
Madeira – Ilha da Madeira	8	
Madeira – Porto Santo	1	
<b>Total Madeira</b>	<b>9</b>	<b>2,2%</b>
Sem indicação	161	38,6%
<b>Total Nacional</b>	<b>417</b>	<b>100%</b>

## PROGRAMA EM NOME DO OUVINTE

Em 2016 a Provedora do Ouvinte realizou 27 emissões do programa Em Nome do Ouvinte, transmitidas nos vários canais do Serviço Público de Rádio.

O primeiro programa do ano foi para o ar em 8 de Janeiro e a última em 23 de Julho, assinalando o final do tempo legal do mandato.

Nas páginas seguintes, apresenta-se a listagem completa de temas referentes às diversas emissões, que podem ser consultados no RTP-Play.

Programa	Data	Tema
----------	------	------

1	8-01	Queixas de Ouvintes: Informação e Programação.
2	15-01	Pluralismo nos Media.
3	22-01	Beatriz Gosta: a rubrica da Antena 3 em discussão.
4	29-01	Queixas de ouvintes: informação, programas e desporto
5	05-02	Ainda precisamos de serviço público de comunicação social? A provedora responde.
6	12-02	A rádio num mundo em mudança. Perspetivas sobre o presente e o futuro, a partir de uma conferência de Valerie Geller.
7	19-02	Distribuição da rádio na internet. Entrevista com João Pedro Galveias director do departamento de multimédia.
8	26-02	Música e notícias: o Director de Informação e o Director da Antena 2 conversam com a Provedora do Ouvinte.
9	4-03	Reflexões sobre a responsabilidade social do serviço público.
10	11-03	Vinte anos de Viva a Música: a Provedora conversa com Armando Carvalhêda sobre a música portuguesa na rádio pública.
11	18-03	Liberdade de expressão: a situação na Polónia.
12	08-04	A música e os programas na Antena 1, com Ricardo Soares director-adjunto de programas da Antena1.
13	15-04	Programação e trânsito na Antena 1 com Ricardo Soares director-adjunto de programas da Antena 1.
14	22-04	A Voz na Rádio, com a participação de Ana Ester e Manuel Tomaz (1ª parte).
15	29-04	A Voz na Rádio, com a participação de Ana Ester e Manuel Tomaz (2ª parte).
16	06-05	Liberdade de Imprensa. Entrevista com Sofia Branco, Presidente do Sindicato dos Jornalistas.



17	13-05	Literacia mediática. Entrevista com Sara Pereira.
18	20-05	Entrevista com António Feijó, Presidente do Conselho Geral Independente da Rádio e Televisão de Portugal.
19	27-05	Entrevista com Manuel Coelho da Silva, presidente do Conselho de Opinião.
20	03-06	Entrevista com Nuno Artur Silva, administrador da Rádio e Televisão de Portugal.
21	10-06	Entrevista com a administradora da RTP Cristina Tomé sobre gestão de recursos e questões financeiras.
22	17-06	Entrevista com Gonçalo Reis Presidente da RTP
23	24-06	Os ouvintes criticam notícias, noticiários e programas. A perspectiva dos profissionais da rádio pública.
24	01-07	Mensagens de ouvintes e o poder da palavra na Rádio.
25	08-07	Notícias na Internet: entrevista com Gustavo Cardoso director do OBERCOM.
26	15-07	Entrevista com a Secretária de Estado da Inclusão das pessoas com deficiência, Ana Sofia Antunes.
27	22-07	Em fim de mandato a Provedora do Ouvinte faz um balanço da actividade e das mensagens recebidas.