



Provedora do Telespectador  
**RELATÓRIO DE ATIVIDADE 2022**

**FEVEREIRO DE 2023**

**Ana Sousa Dias**  
**Provedora do Telespectador**

---

# Índice

•	Introdução.....	4
•	Análise gráfica das mensagens recebidas.....	6
➤	<i>Quadro 1: Totais anuais desde 2006 a 2022 .....</i>	<i>7</i>
➤	<i>Quadro 2: distribuição por temas mais abordados .....</i>	<i>8</i>
➤	<i>Quadro 3: distribuição por temas .....</i>	<i>9</i>
➤	<i>Quadro 4: distribuição por tipo de mensagem.....</i>	<i>10</i>
➤	<i>Quadro 5: vias de receção das mensagens .....</i>	<i>10</i>
➤	<i>Quadro 6: distribuição pelas áreas mais visadas .....</i>	<i>11</i>
➤	<i>Quadro 7: distribuição por canais.....</i>	<i>12</i>
➤	<i>Quadro 8: distribuição geográfica - Portugal.....</i>	<i>13</i>
➤	<i>Quadro 9: distribuição geográfica mensagens recebidas – Portugal e estrangeiro .....</i>	<i>14</i>
➤	<i>Quadro 10: distribuição pela origem das mensagens recebidas .....</i>	<i>15</i>
➤	<i>Quadro 11: distribuição por género .....</i>	<i>16</i>
➤	<i>Quadro 12: distribuição por escolaridade .....</i>	<i>16</i>
•	Programas “Voz do Cidadão” 2022 – Temporada 11 - .....	17
•	Balanço de audiências .....	30
•	Comentários.....	39
➤	Informação - RTP1/2/3 .....	39

---

➤ Desporto .....	42
➤ Programas .....	44
➤ Linguagem inapropriada.....	46
➤ Língua Portuguesa .....	47
➤ Teletexto .....	48
➤ RTP2 .....	49
➤ RTP Internacional .....	51
➤ RTP África .....	52
➤ RTP Memória.....	52
➤ RTP Play.....	53
➤ Centro Regional dos Açores (CRA) .....	54
➤ Centro Regional da Madeira (CRM) .....	56
➤ Acessibilidades .....	58
➤ Museu .....	58
➤ Redes .....	59
• Conclusão.....	60
• Agradecimentos .....	63
• Anexo .....	64
➤ Recomendação.....	65

---

## Introdução

Neste meu primeiro ano de mandato enquanto Provedora do Telespectador – iniciado, na realidade, em novembro de 2021 - comecei por procurar perceber o funcionamento e a estratégia da RTP, nos seus diferentes canais, plataformas e múltiplos serviços. Desconhecia muitos aspetos deste universo diversificado e em permanente evolução e daí que tenha tentado conhecê-lo por dentro. Ao mesmo tempo que atendia as queixas que os telespectadores me fizeram chegar, fui espreitando departamentos que não conhecia, como, por exemplo, o Museu da RTP, as Acessibilidades (cuja relevância me escapava completamente) ou os essenciais serviços técnicos que asseguram que a emissão chega a cada casa nas melhores condições. No final do ano, fiz uma visita aos Açores, para tentar conhecer as condições de funcionamento do Centro Regional da RTP.

---

Em janeiro de 2023, fiz visita idêntica à Madeira e estou a preparar uma visita ao Porto. Destaco que estas deslocações não foram possíveis mais cedo devido às restrições impostas pela pandemia de Covid 19.

A minha ação tem dois vetores fundamentais: o contacto com os telespectadores através das mensagens que me dirigem e a que respondo, e o programa semanal Voz do Cidadão. Mas há muitos outros passos mais informais, como o contacto com quem trabalha na RTP, desde os que ocupam cargos hierárquicos até aos que se cruzam comigo e me apresentam preocupações e sugestões.

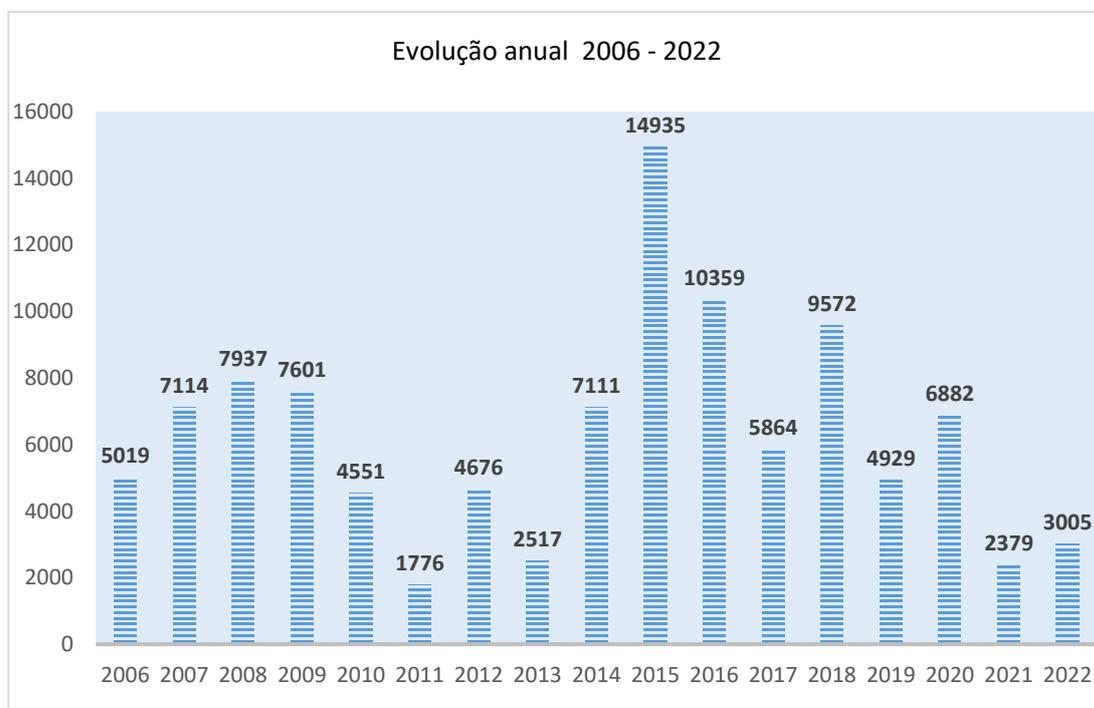
É muito frequente as mensagens que recebo serem simples pedidos de informação que deveriam ser satisfeitos por um serviço da RTP. Por exemplo, perguntas sobre episódios de séries ou programação.

Procurarei, neste relatório, analisar áreas da RTP que são alvo mais frequente de críticas dos telespectadores. Sabendo que não sou estudiosa de longa data desta área, procurarei, ainda assim, propor caminhos que me parecem possíveis ou desejáveis.

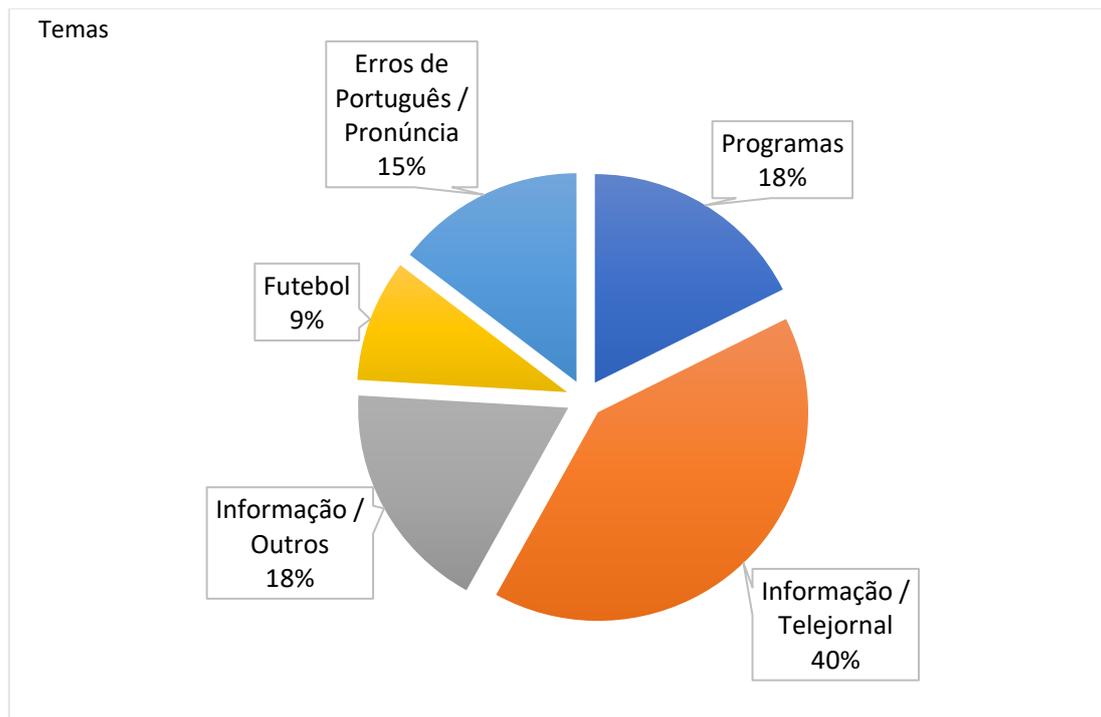
---

# **Análise gráfica das mensagens** **recebidas**

Começo por mostrar e fazer uma breve análise dos números relativos às mensagens que os telespectadores me endereçaram. No total, em 2022, foram 3005, o que em comparação com anos anteriores revela um decréscimo (não posso comparar com o ano de 2021, pois a função de Provedor não foi desempenhada até ao início de novembro).

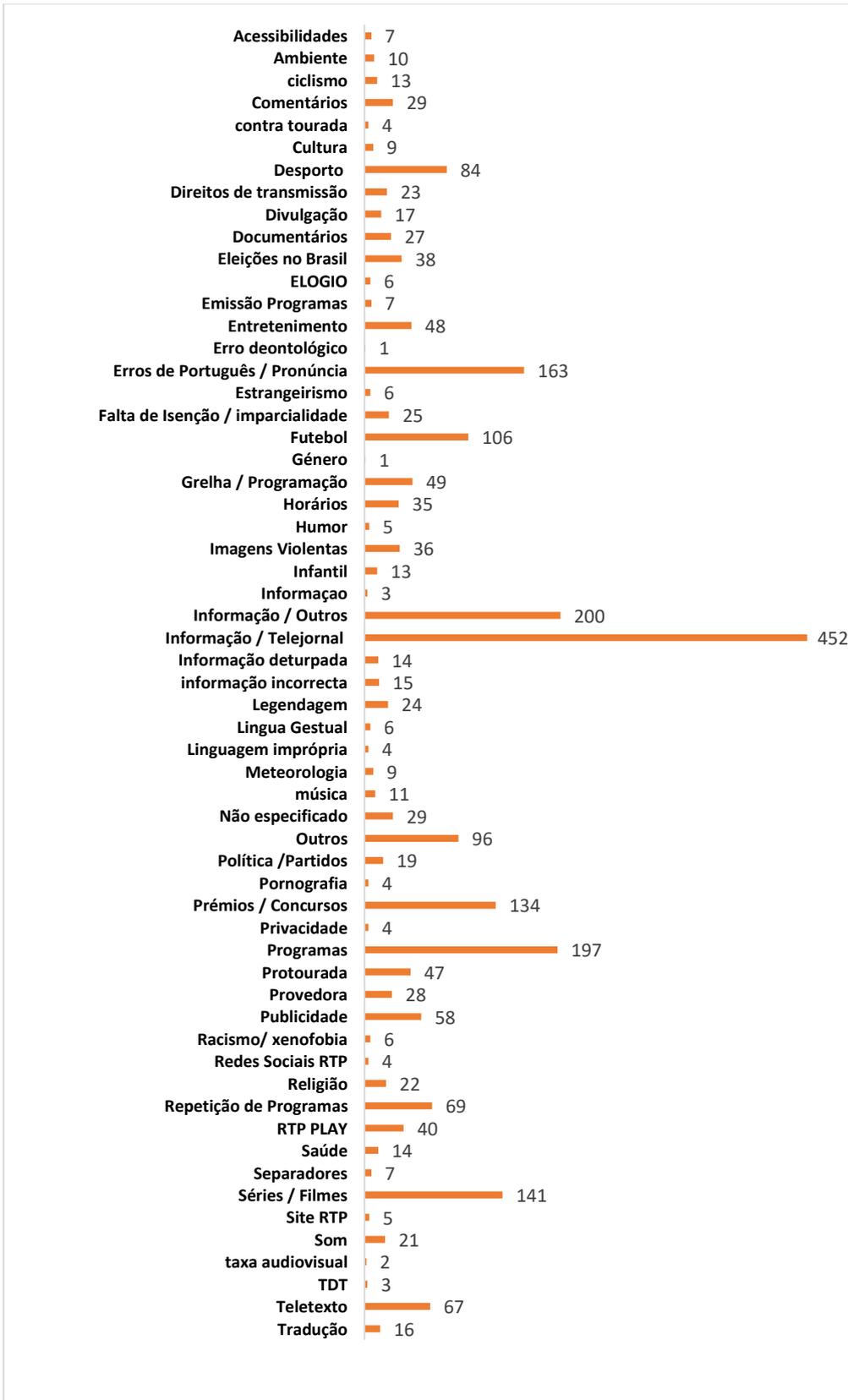


Quadro 1: Totais anuais desde 2006 a 2022

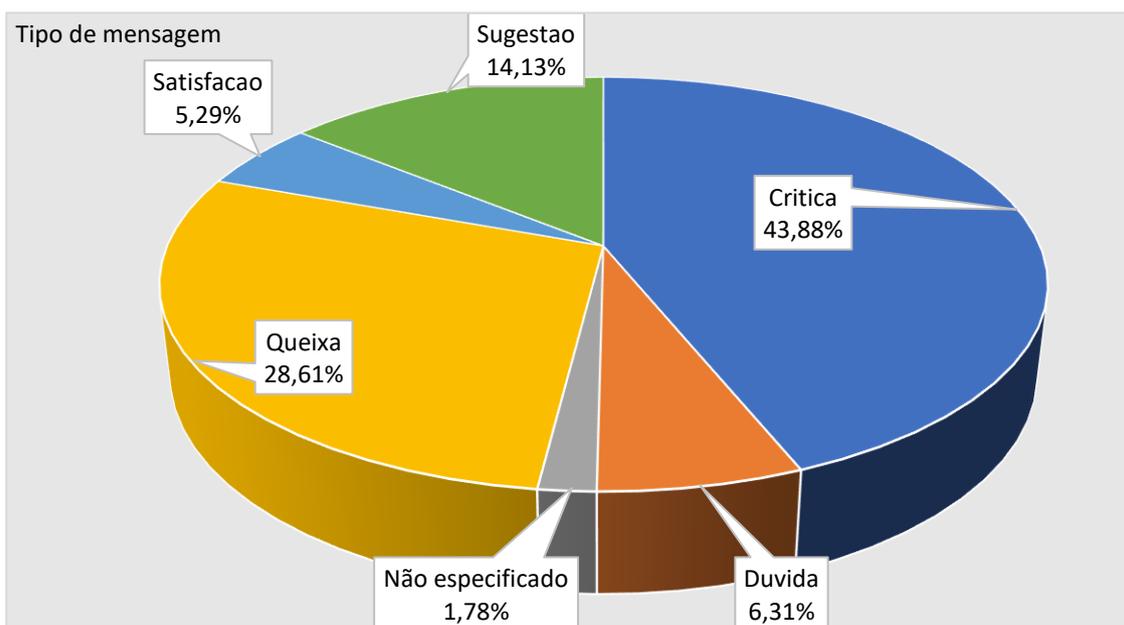


Quadro 2: distribuição por temas mais abordados

Uma expressiva maioria das mensagens diz respeito à Informação: as eleições no início do ano, a guerra da Ucrânia a parte de finais de fevereiro, as eleições para a presidência do Brasil, e finalmente a greve dos professores no mês de dezembro foram os acontecimentos que mais mensagens suscitaram.

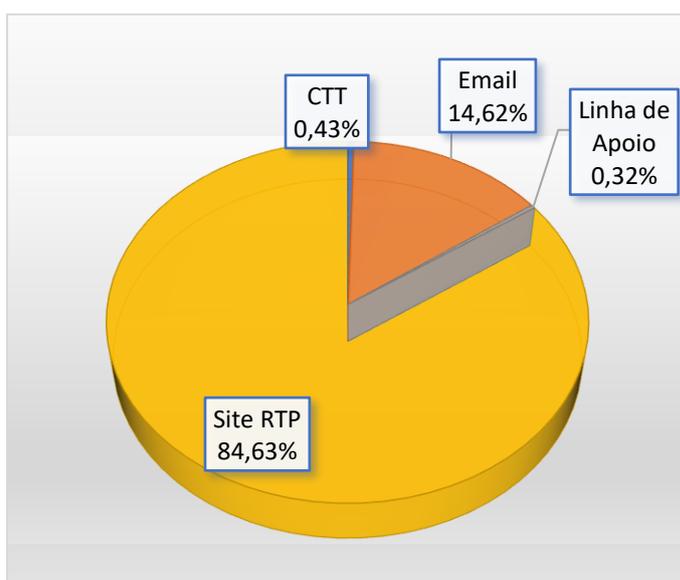


Quadro 3: distribuição por temas



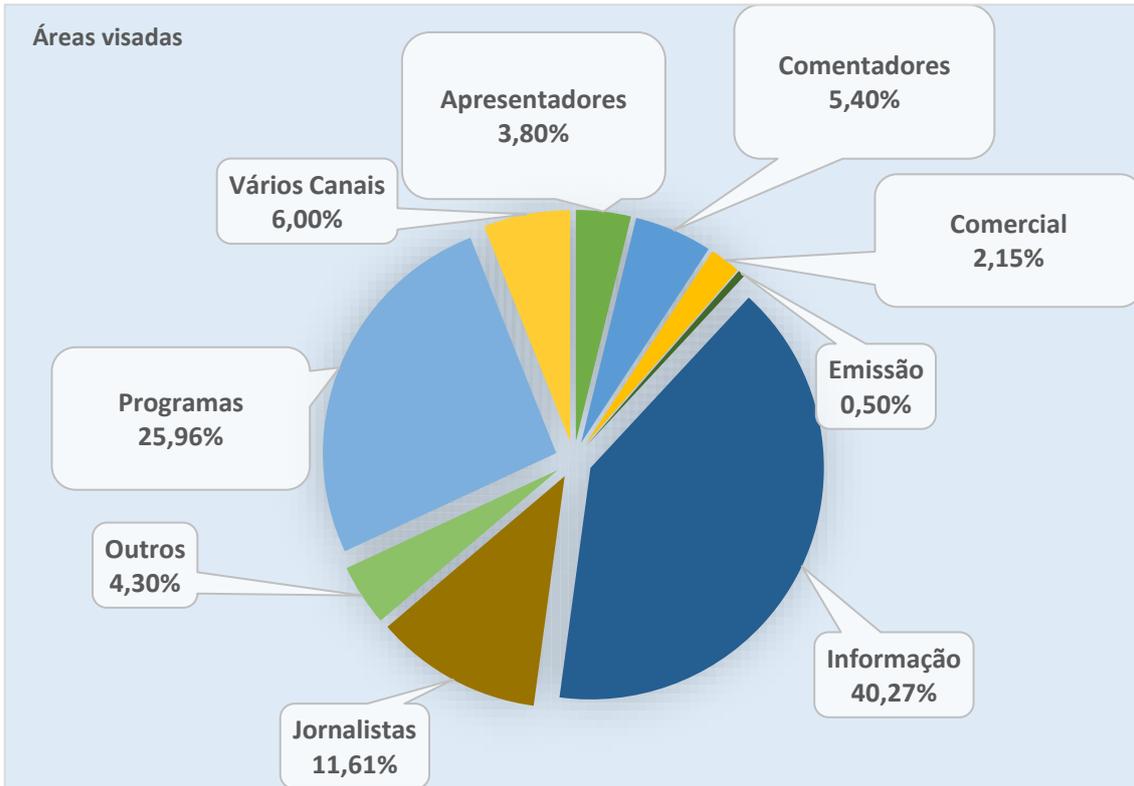
Quadro 4: distribuição por tipo de mensagem

Nem sempre se trata de queixas (28,61 %), já que a maior dos casos as mensagens têm críticas (43,88 %). Em 14,13 % das mensagens, recebi sugestões; 6,31 % das mensagens apontavam dúvidas; 5,29 % manifestavam satisfação com o serviço da RTP.



A maioria das mensagens (84,63%) é enviada através do site RTP, 14,62% para o email da provedora. Por via CTT e linha de apoio chegam apenas 0,75%.

Quadro 5: vias de recepção das mensagens

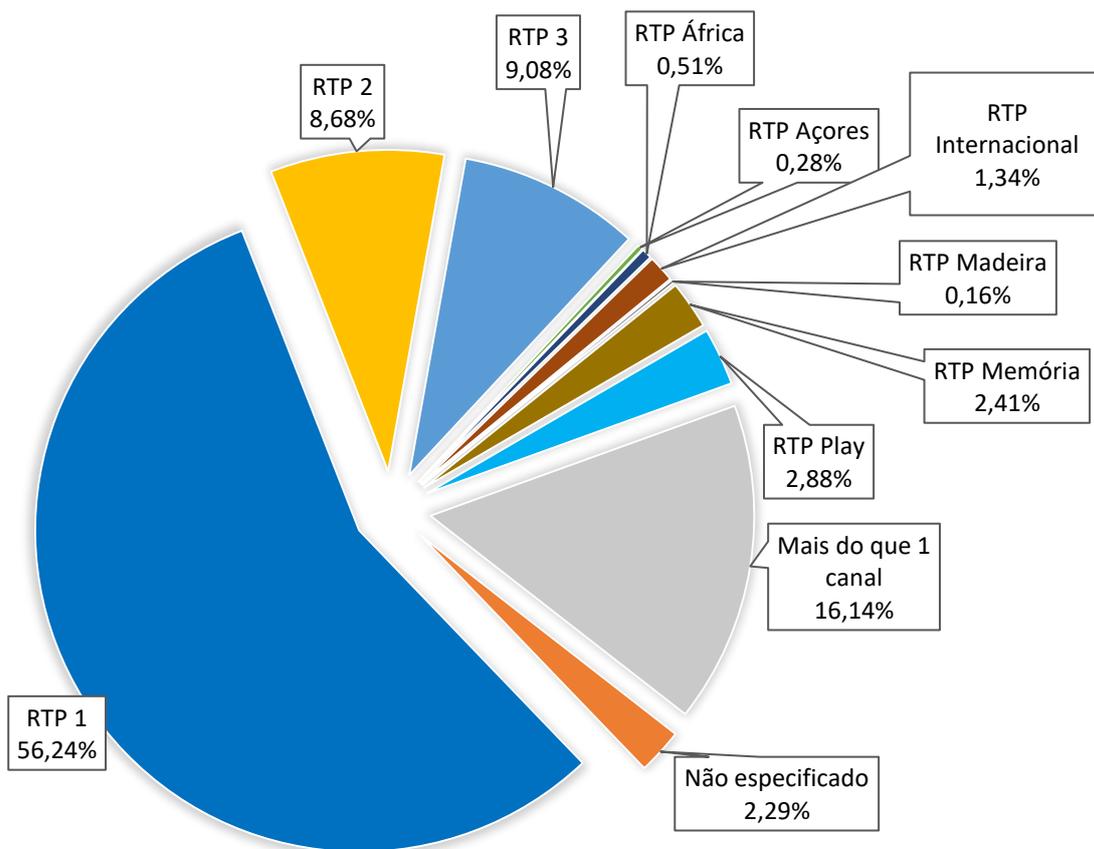


Quadro 6: distribuição pelas áreas mais visadas

Quanto às áreas visadas, mais uma vez é a Informação que ocupa a larga maioria das mensagens: 40,27%, a que se somam os comentários sobre jornalistas (11,61%) e comentadores (5,40%).

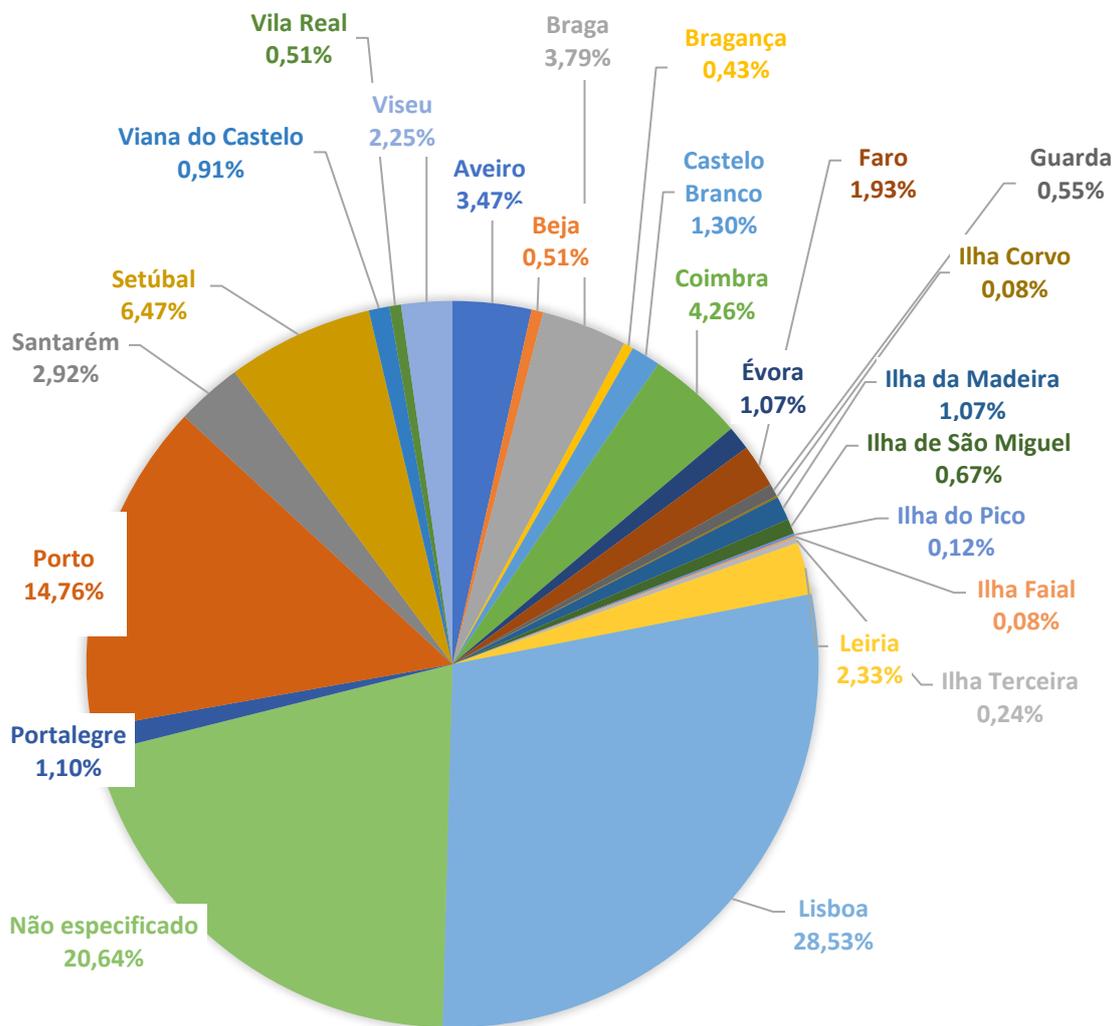
O setor dos Programas motivou 25,96 % das mensagens, a que se somam 3,8% centradas nos apresentadores.

## DISTRIBUIÇÃO POR CANAL



Quadro 7: distribuição por canais

Mais de metade (56,24%) das mensagens diz respeito à RTP1. Mas há 16,14% que se referem mais do que um canal. A RTP3 surge a seguir, com 9,08%, a RTP2 com 8,68%, a RTP Play com 2,88%, a RTP Memória com 2,41%, a RTP Internacional com 1,34%. Abaixo de 1% estão a RTP África (0,51%), RTP Açores (0,28%) e RTP Madeira (0,16%).

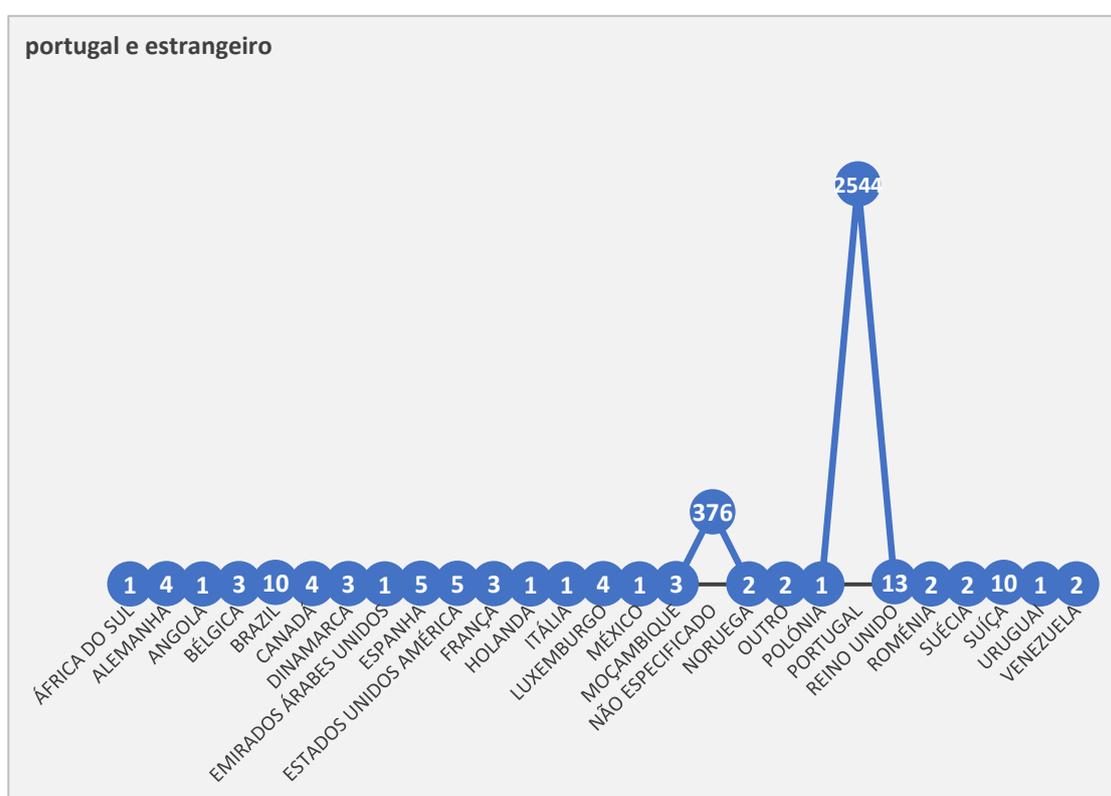


Quadro 8: distribuição geográfica - Portugal

Tanto quanto é possível determinar a origem das mensagens, já que 20,64 % dos casos a origem não está especificada, podemos dizer que 28,53% vêm do distrito de Lisboa e 14,76% vêm do Porto.

Setúbal (6,47%), Coimbra (4,26%), Braga (3,79%), Aveiro (3,47%), seguem-se no número de mensagens recebidas, situando-se os restantes distritos com menos de 3%.

Quanto às mensagens provenientes de outros países, temos o Reino Unido com 13, o Brasil e a Suíça com dez cada, a Espanha e os Estados Unidos com cinco cada, a Alemanha, o Canadá e o Luxemburgo com quatro cada. Mas é de notar que há 376 mensagens que não indicam o país de origem.

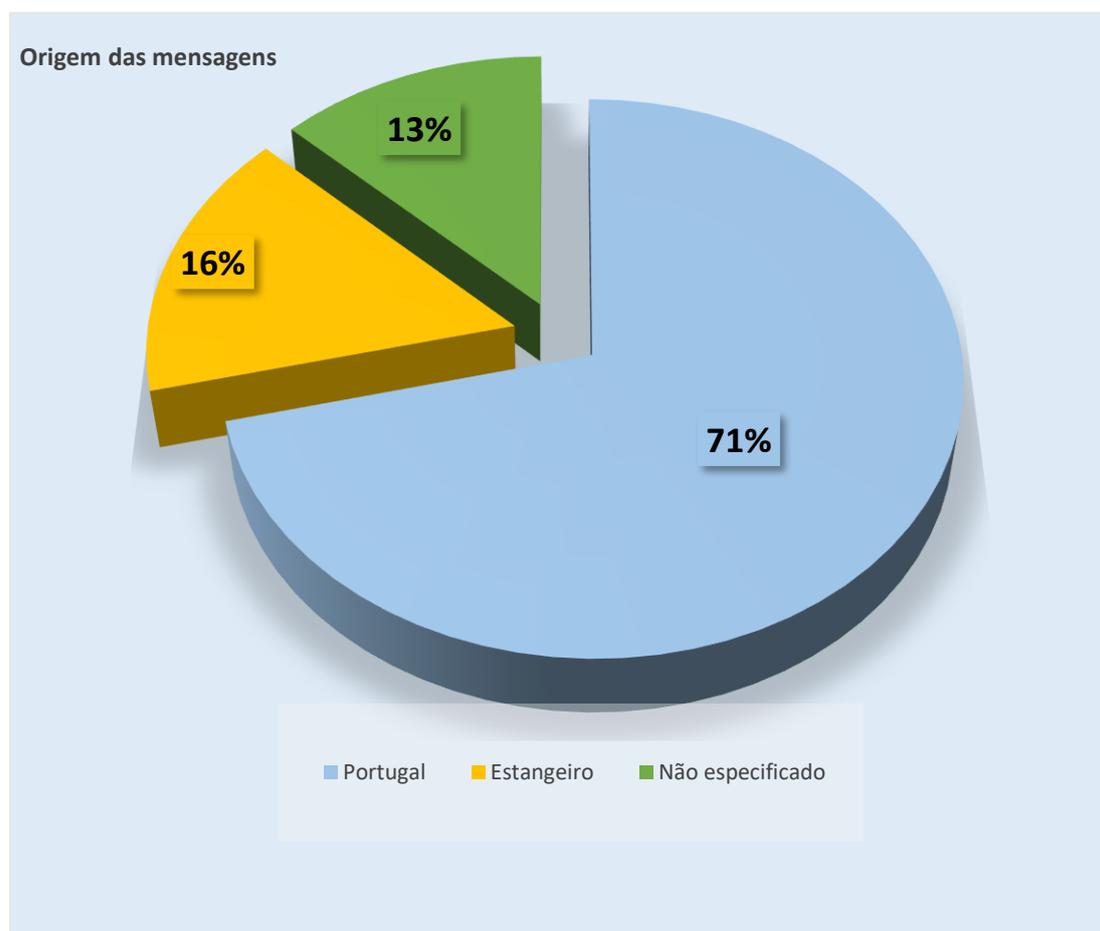


Quadro 9: distribuição geográfica mensagens recebidas – Portugal e estrangeiro

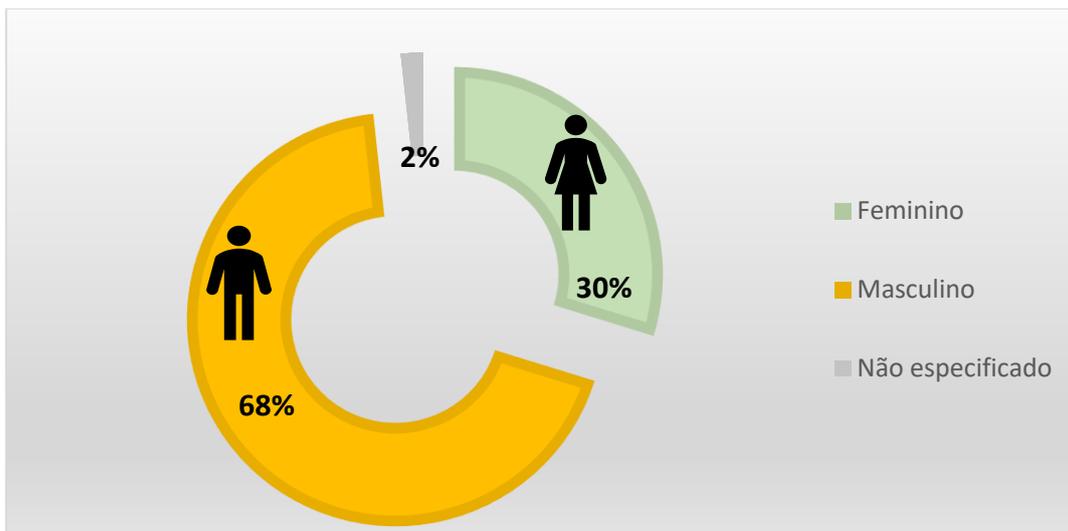
---

Em 71 por cento dos casos, as mensagens tinham origem em Portugal e em 16 por cento vinham de telespectadores residentes no estrangeiro.

Mas há 13 por cento de mensagens sem especificação da origem.



Quadro 10: distribuição pela origem das mensagens recebidas



Quadro 11: distribuição por género

A distribuição por género é de 68 por cento de homens e 30 por cento de mulheres. O sistema de mensagens não permite a indicação das idades dos remetentes.



Quadro 12: distribuição por escolaridade

O nível de escolaridade é, com mais frequência, superior ao ensino básico: na maioria, quem envia mensagens declara ter o ensino secundário ou o ensino superior.

## PROGRAMAS VOZ DO CIDADÃO 2022 - Temporada 11 -

PGM Nº:	TEMAS:	CONVIDADOS:	DATAS:
Nº 01	SONDAGENS ELEITORAIS	António José Teixeira (Dir. Informação RTP); António Costa Pinto (Político); Ricardo Ferreira Reis (Dir. Centro de Sondagens Uni Católica); José Rodrigues dos Santos (Jornalista RTP)	08/01/2022
Nº 02	ADOLESCÊNCIA / SCROLL RTP2	Júlio Machado Vaz (Médico Psiquiatra); Andrea Basílio (Resp. Programação Infantil e Juvenil RTP); Diogo Faro (Apresentador Programa Scroll - RTP2);  Nº de Queixas: 1	15/01/2022
Nº 03	RTP MULTIMÉDIA - RTP PLAY	João Pedro Galveias (Dir. RTP Multimédia)  Nº de Queixas: 5	22/01/2022

Nº 04	MULTITEMAS - MULTIQUEIXAS	José Fragoso (Dir. Programas RTP 1); Rui Goulart (Subdiretor RTP Açores)  Nº de Queixas: 5	29/01/2022
Nº 05	24 ANOS – RTP ÁFRICA	Viriato Teles (Delegado RTP em Angola); António Graça (Telespectador); Paulo Magueijo (Telespectador); Luísa Cristóvão (Telespectadora); Décio Martins (Telespectador); Felismina Neto (Telespectadora); Isac Canga (Telespectador); Maria José (Telespectadora); Carlos Ferreira (Telespectador); José Arantes (Dir. Programas RTP África); Tailine Gonçalves (Telespectadora); Dany Mendes (Telespetador); Carlos Daniel (Dir. Adjunto de Informação RTP); Ricardo Mota (Delegado RTP em Cabo Verde); Pedro Martins	05/02/2022

		Delegado RTP em Moçambique) Nº de Queixas: 5	
Nº 06	ARQUIVOS RTP	Hugo Aragão (Subdiretor do Arquivo RTP); Hilário Lopes (Dir. Adjunto Arquivo RTP); Fátima Ribeiro (Documentalista)	12/02/2022
Nº 07	RTP ENSINA	João Barreiros (Coordenador RTP Ensina); Miguel Monteiro de Barros (Pres. Associação de Prof. História); Isa Sousa (Prof. 1 Ciclo)	19/02/2022
Nº 08	PUBLICIDADE 1	Cristina Viegas (Diretora Comercial da RTP Nº de queixas: 5	26/02/2022
Nº 09	CAV I	Raquel Varela (historiadora); Miguel Poiares Maduro (Diretor Global Law School Universidade Católica NºQUEIXAS:3	05/03/2022

Nº 10	CAV II	Nuno Artur Silva (ex-Secretário de Estado do Cinema, Audiovisual e Media	12/03/2022
Nº 11	Guerra na Ucrânia	António José Teixeira (Diretor de Informação); Joaquim Fidalgo (Professor e Ex-Jornalista)  Nº QUEIXAS: 6	19/03/22
Nº 12	Terrorismo	António José Teixeira (Diretor de Informação da RTP); Cândida Almeida (Ex-Diretora do DCIAP; Maria José Morgado (Procuradora-Geral Adjunta jubilada); Joaquim Fidalgo (Professor e jornalista)  Nº QUEIXAS:2	26/03/22
Nº 13	Festival da Canção	Gonçalo Madaíl (coordenador geral do Festival da Canção)  Nº de Queixas: 5	02-04-22

Nº 14	Desporto	Hugo Gilberto (Diretor Adjunto de Informação da RTP) Nº de Queixas:14	09-04-22
Nº 15	Publicidade II	Nuno Artur Silva (ex-secretário de Estado do Cinema, Audiovisual e Media); Cristina Viegas (Diretora Comercial da RTP) Nº de Queixas: 6	16-04-22
Nº 16	Liberdade de Opinião	António José Teixeira (Diretor de Informação da RTP); José Pedro Castanheira (Jornalista); Evgueni Mouravitch (correspondente da RTP em Moscovo) Nº de Queixas: 3	23-04-22
Nº 17	Joker	Guilherme Simões (Diretor da Valentim de Carvalho); Nuno Vaz (Responsável de entretenimento da RTP1); Vasco Palmeirim (Apresentador do Joker) Nº de Queixas: 6	30-04-22

Nº 18	Português	Jorge Trindade (Professor Escola Superior de Comunicação Social); António José Teixeira (Diretor de Informação da RTP); Anabela Gonçalves (Responsável Academia RTP); Sandra Duarte Tavares  Nº de Queixas: 3	07-05-22
Nº 19	Multiqueixas	Nº de Queixas: 7	14-05-22
Nº 20	Publicidade Institucional	Cristina Viegas (Diretora Comercial da RTP); Marlene Pais (Coordenadora Marketing Cruz Vermelha Portuguesa); Maria do Carmo Arantes (Programas Institucionais e Direitos Antena RTP)	21-05-22
Nº 21	Multiqueixas	Teresa Paixão (Diretora da RTP2) Gonçalo Madaíl (subdiretor da RTP1)  Nº de Queixas: 7	28-05-22

Nº 22	Acessibilidades	Leonor Ferreira (telespectadora); Mário Sequeira (responsável pelos Conteúdos Adaptados da RTP); Maria João (Conteúdos Adaptados da RTP); João Sardinha (Telespectador)  Nº de Queixas: 1	04-06-22
Nº 23	Minorias	Adília Godinho (Diretora Adjunta da Informação da RTP); João Barreiros (Coordenador do RTP Ensina); Irina Schnaider (Professora); Teresa Paixão (Diretora da RTP 2)	11-06-22
Nº 24	Igualdade, Diversidade e Não Discriminação	João do Rosário (Jornalista RTP); Adília Godinho (Diretora Adjunta da Informação da RTP); Teresa Paixão (Diretora da RTP 2)	18-06-22
Nº 25	Datas Comemorativas	Teresa Paixão (Diretora da RTP2); (José Fragoso (Diretor de Programas da RTP)  Nº Queixas: 8	25-06-22

Nº 26	Entrevista Presidente Nicolau Santos	Nicolau Santos (Presidente da RTP)	02-07-22
Nº 27	Ambiente	Maria João Frada (Meteorologista); João Reis (Ator); José Fragoso (Diretor da RTP1); Teresa Paixão (Diretora RTP2)  Nº Queixas: 3	09-07-22
Nº 28	Museu	Rosário Vivaldo (Museu RTP); Paulo Figueiredo (Museu RTP)	16-07-22
Nº 29	Balanço Atividade Provedora	Nº Queixas: 1	23-07-22
Nº 30	Programação Verão (Publicidade, Touradas, volta a Portugal em bicicleta e incêndios)	Nº Queixas: 10	10-09-22

Nº 31	Documentários - 1 -	António José Teixeira (Diretor da Informação RTP); Margarida Metello (Jornalista); Jacinto Godinho (Jornalista); Anabela Saint-Maurice (Jornalista)	17-09-22
Nº 32	Documentários - 2 -	Ricardo Espírito Santo (Realizador/Produtor Independente); Isabel Machado (Apordoc); Teresa Paixão (Diretora da RTP 2); Camilo Azevedo (Responsável Documentários RTP)	24-09-22
Nº 33	Funeral da Rainha	António José Teixeira (Diretor de Informação da RTP); Felisbela Lopes (Professora da Universidade do Minho)  Nº Queixas: 8	01-10-22

Nº 34	Elogios	Dina Aguiar (Apresentadora da RTP); António José Teixeira (Diretor de Informação da RTP); José Fragoso (Diretor de Programas da RTP)  Nº Queixas: 10	08-10-22
Nº 35	RTP Internacional	Nicolau Santos (Presidente da RTP); José Fragoso (diretor da RTP Internacional); Rui Oliveira (Telespectador)  Nº Queixas: 7	15-10-22
Nº 36	Repórteres de Guerra	António Antunes (Repórter de Imagem da RTP); Cândida Pinto (Jornalista da RTP); Hélder Silva (Jornalista da RTP); José Rodrigues dos Santos (Jornalista da RTP)  Nº Queixas: 1	22-10-22
Nº 37	Literacia Mediática	Vítor Tomé (Associação Literacia para os Media e Jornalismo); Adília Godinho	29-10-22

		(Diretora adjunta da Informação da RTP); José Fragoso (Diretor de Programas da RTP)	
Nº 38	Guerra	António José Teixeira (Diretor de informação da RTP); Helena Garrido (Jornalista); Felisbela Lopes (Professora da Universidade do Minho) Nº Queixas: 4	05-11-22
Nº 39	Multiqueixas	Adília Godinho (Diretora Adjunta de Informação da RTP) Nº Queixas: 13	12-11-22
Nº 40	Eleições Brasil	Gustavo Cardoso (Professor do ISCTE); Jaime Nogueira Pinto (Historiador); António José Teixeira (Diretor de Informação da RTP); Pedro Sá Guerra (correspondente da RTP no Brasil) Nº Queixas: 7	19-11-22

Nº 41	Açores 1	<p>Roberto Morais (Coordenador da Delegação da Horta - RTP);</p> <p>Rui Goulart (Diretor do Centro Regional dos Açores - RTP);</p> <p>Bruno Melo (correspondente da RTP na ilha do Pico); José Manuel Bolieiro (Presidente do Governo Regional dos Açores); Osvaldo Cabral (Ex-Diretor da RTP Açores); Bruno Correia (Realizador da RTP Açores)</p>	26-11-22
Nº 42	Erro	<p>António José Teixeira (Diretor de Informação da RTP);</p> <p>Florbela Godinho (coordenadora de Informação da RTP); João Adelino Faria (jornalista da RTP); José Fragoso (Diretor de Programas da RTP);</p> <p>Nº Queixas: 5</p>	03-12-22

Nº 43	Pseudociências	<p>Claúdia Viana (Jornalista da RTP); António Granado (Professora da Nova FCSH e Jornalista); Mafalda Gameiro (Coordenadora do Linha da Frente)</p> <p>Nº Queixas: 5</p>	10-12-22
Nº 44	Mundial Catar e sinal RTP Internacional	<p>Gonçalo Ventura (Jornalista da RTP); Carlos Barrocas (Diretor de Engenharia, Sistemas e Tecnologia); António Ferreira (Responsável pela Rede de Satélites da RTP); José Carlos Silva (Subdiretor- Área de Projetos e Suporte Técnico)</p> <p>Nº Queixas: 8</p>	17-12-22
		<b>TOTAL PROGRAMAS: 44</b>	



# Balanço de audiências

## *Voz do Cidadão*

2022

Nota: os dados reportados neste relatório são referentes a **dados Total dia**: resultados da emissão no dia, direto e diferido (VOSDAL).

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



2022 | Desempenho de  
*Voz do Cidadão* na RTP1



## RTP1 8,2%sh e 254 mil espectadores



- **Voz do Cidadão** fecha o ano de 2022 com 8,2%sh e 254 mil espectadores.
- Atinge a marca mais competitiva em dezembro com 10,6% de share e a maior plateia em Julho, com uma média de 364 mil espectadores.
- O programa mantém-se estável na fasquia dos 200 mil espectadores ao longo do ano, superando essa fasquia em dezembro.

- Na análise por targets. Perfil do programa maioritariamente:

- **Feminino (55% adh)**
- **>64 anos (61% adh)**
- **Status D (40% adh)**
- **Norte (37% adh)**

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

## 2022 | Dados gerais de *Voz do Cidadão* na RTP1 e RTP2

Canal	Comuns				Total Dia Consolidado				
	NÍrs	Hora Início	Hora Fim	Duração	Universo				
					shr%	rat%	rat#	rch#	Cov#
RTP1	44	14:15	14:31	15:21	8,2	2,7	254	385	3 167
RTP2	44	21:41	21:56	14:59	0,5	0,1	10	24	578

- **RTP1 | 8,2%sh e 254 mil espectadores** | Emissão aos sábados na faixa média 14:15h – 14:30h.
  - Em média 385 mil espectadores contactaram pelo menos durante 1 minuto com o programa.
  - A **cobertura total** das 44 emissões de *Voz do Cidadão* na RTP1 é de **3 milhões e 167 mil espectadores** (número acumulado de espectadores que contactaram pelo menos durante 1 minuto).
  
- **RTP2 | 0,5%sh e 10 mil espectadores** | Emissões aos **domingos** maioritariamente na faixa do Late Night.
  - Em média 24 mil espectadores contactaram pelo menos durante 1 minuto com o *Voz do Cidadão*.
  - A **cobertura total** das **29** emissões de *Voz do Cidadão* na RTP2 é de 578 mil espectadores.
  
- Durante 2022, *Voz do Cidadão* contabiliza no **On Demand do RTP Play 3.325 visitantes, 6.987 visitas e 23.795 pageviews.**

**Em 2022, a cobertura das 88 emissões, num total de 22hs e 15 minutos de *Voz do Cidadão*, registou um total de 3 milhões 451 mil espectadores contactados.**



2022 | Desempenho de  
Voz do Cidadão na RTP1



## RTP1 8,2%sh e 254 mil espectadores

Perfil (adh%) e sh% e rating por targets de Voz do Cidadão na RTP1 em 2022

Target	adh%	shr%	rat (000)
Univ	100	8,2	254
Masc	45	8,1	114
Fem	55	8,3	140
4-14	3	2,4	6
15-24	3	3,4	8
25-34	3	2,9	8
35-44	6	4,1	15
45-54	10	5,3	25
55-64	14	7	36
>64	61	15,8	156
A/B	15	7,3	37
C	18	8,5	45
D	40	8	102
E	28	8,8	70
Norte	37	7,9	94
Centro	21	8	54
Lisboa	27	7,4	68
Sul	15	11,3	39
ADULTOS	98	8,7	248
Ativo	27	5	69
Não Ativo	73	10,7	185

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

## 2022 | Desempenho de Voz do Cidadão na RTP2

### **0,5%sh e 20 mil espectadores**

#### Perfil (adh%) e sh% e rating por targets de Voz do Cidadão na RTP2 em 2022

Target	adh%	shr%	rat (000)
Univ	100	0,5	10
Masc	53	0,6	5
Fem	47	0,4	5
4-14	6	0,4	1
15-24	2	0,2	0
25-34	8	0,4	1
35-44	10	0,4	1
45-54	20	0,5	2
55-64	17	0,5	2
>64	38	0,7	4
A/B	25	0,8	3
C	15	0,5	2
D	35	0,4	4
E	25	0,5	3
Norte	40	0,5	4
Centro	17	0,4	2
Lisboa	34	0,6	3
Sul	8	0,4	1
ADULTOS	94	0,5	9
Ativo	40	0,4	4
Não Ativo	60	0,6	6

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

## 2022 | Desempenho de *Voz do Cidadão* na RTP2

**RTP2** 0,5%sh e 20 mil espectadores



- Na RTP2, *Voz do Cidadão* regista 0,5%share e uma média de 10 mil espectadores.
- Os melhores resultados (de share e rating) são atingidos no mês de janeiro (0,8%sh e 28 mil esp).

- O público do programa na RTP2 pertence na sua maioria aos alvos:
  - Masculino (53%adh);
  - +64 anos (38%adh);
  - Classe D (35%adh);
  - Zona Norte (40%adh).

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



## 2022 | Tabela de resultados de *Voz do Cidadão* na RTP1

Data	Hora Início	Hora Fim	Total Dia Consolidado	
			Universe	
			rat#	Cov #
sáb jan 08,2022	14:17	14:31	300	427
sáb jan 15,2022	14:20	14:37	204	318
sáb jan 22,2022	14:01	14:15	286	419
sáb jan 29,2022	14:20	14:34	260	379
sáb fev 05,2022	14:16	14:31	253	337
sáb fev 12,2022	14:15	14:29	217	339
sáb fev 19,2022	14:19	14:32	276	408
sáb fev 26,2022	14:20	14:36	243	440
sáb mar 05,2022	14:13	14:28	178	295
sáb mar 12,2022	14:16	14:42	248	495
sáb mar 19,2022	14:15	14:32	231	338
sáb mar 26,2022	14:15	14:28	220	302
sáb abr 02,2022	14:14	14:29	229	342
sáb abr 09,2022	14:16	14:32	304	403
sáb abr 16,2022	14:15	14:26	286	391
sáb abr 23,2022	14:16	14:33	234	386
sáb abr 30,2022	14:13	14:31	227	364
sáb mai 07,2022	14:16	14:34	184	297
sáb mai 14,2022	14:16	14:26	244	311
sáb mai 21,2022	14:16	14:28	231	280
sáb mai 28,2022	14:16	14:30	235	359
sáb jun 04,2022	14:17	14:35	224	329
sáb jun 11,2022	14:15	14:26	254	366
sáb jun 18,2022	14:15	14:29	272	382
sáb jun 25,2022	14:14	14:29	290	436
sáb jul 02,2022	14:11	14:34	278	422
sáb jul 09,2022	14:03	14:18	276	395
sáb jul 16,2022	14:14	14:34	304	496
sáb jul 23,2022	14:13	14:21	242	293
sáb set 10,2022	14:14	14:23	257	327
sáb set 17,2022	14:14	14:28	218	356
sáb set 24,2022	14:13	14:29	221	337
sáb out 01,2022	14:15	14:31	293	397
sáb out 08,2022	14:15	14:32	195	306
sáb out 15,2022	14:18	14:30	299	376
sáb out 22,2022	14:15	14:36	284	454
sáb out 29,2022	14:15	14:28	206	314
sáb nov 05,2022	14:15	14:29	223	353
sáb nov 12,2022	14:13	14:26	209	330
sáb nov 19,2022	14:15	14:33	288	442
sáb nov 26,2022	14:16	14:33	254	408
sáb dez 03,2022	14:24	14:42	265	422
sáb dez 10,2022	14:15	14:32	414	617
sáb dez 17,2022	14:23	14:38	282	432
[TOTAL]	14:15	14:31	254	3167

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

## 2022 | Tabela de resultados de *Voz do Cidadão* na RTP 2

RTP2				
Data	Hora Início	Hora Fim	Total Dia Consolidado Universo	
			rat#	Cov#
dom jan 09,2022	17:53	18:08	25	50
dom jan 16,2022	1:49	2:06	8	18
dom jan 23,2022	20:08	20:22	43	88
dom jan 30,2022	16:47	17:01	39	63
dom fev 06,2022	17:59	18:14	16	28
dom fev 13,2022	17:53	18:07	35	79
dom fev 20,2022	17:53	18:06	20	29
dom fev 27,2022	19:05	19:20	12	62
dom mar 06,2022	19:01	19:16	30	83
dom mar 13,2022	23:07	23:33	16	59
dom mar 20,2022	1:44	2:01	6	11
dom mar 27,2022	18:48	19:00	27	43
dom abr 03,2022	19:33	19:49	23	68
dom abr 17,2022	1:28	1:40	9	12
seg abr 25,2022	2:39	2:56	0	2
dom mai 01,2022	2:08	2:26	0	0
dom mai 08,2022	1:59	2:18	3	6
dom mai 15,2022	1:16	1:27	0	0
dom mai 22,2022	0:50	1:02	2	21
dom mai 29,2022	0:34	0:47	9	21
dom jun 05,2022	1:07	1:26	9	23
dom jun 12,2022	1:30	1:41	6	7
dom jun 19,2022	0:55	1:09	4	25
dom jun 26,2022	1:01	1:16	1	5
dom jul 03,2022	1:17	1:41	2	13
dom jul 10,2022	0:54	1:10	9	32
dom jul 17,2022	0:06	0:26	22	33
dom jul 24,2022	0:07	0:15	0	0
dom set 11,2022	1:20	1:28	3	8
dom set 18,2022	0:20	0:33	0	6
dom set 25,2022	1:27	1:43	1	13
dom out 02,2022	1:13	1:29	6	12
dom out 09,2022	1:24	1:41	0	6
dom out 16,2022	1:07	1:20	7	16
dom out 23,2022	1:33	1:53	0	0
dom out 30,2022	2:00	2:13	3	6
dom nov 06,2022	1:56	2:09	1	7
dom nov 13,2022	2:04	2:17	5	9
dom nov 20,2022	2:20	2:30	15	36
seg nov 21,2022	2:30	2:37	12	12
dom nov 27,2022	0:58	1:15	6	6
seg dez 05,2022	2:41	2:59	4	11
seg dez 12,2022	3:46	4:04	0	0
dom dez 18,2022	1:59	2:14	9	15
[TOTAL]	21:41	21:56	10	678

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



## 2022 | Tabela de resultados de *Voz do Cidadão* na RTP 1 e RTP 2

- Na tabela apresenta-se uma evolução semanal da audiência média (rat 000) e da cobertura (Cov 000 | valor total de espectadores atingidos pelo programa) nos 2 canais individualmente
- As emissões com maior nº de espectadores a contactar com o programa *Voz do Cidadão* são:
  - **RTP1**
    - 19 dez** | audiência média | 414 mil espectadores
    - 19 dez** | maior cobertura | 617 mil espectadores contactados
  - **RTP2**
    - 23 jan** | audiência média | 43 mil espectadores
    - 23 jan** | maior cobertura | 88 mil espectadores

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

---

## **Comentários**

Tentarei agora acrescentar informação e comentários às estatísticas anteriormente apresentadas

### **Informação - RTP1/2/3**

Depois de dois anos durante os quais a pandemia de Covid 19 foi o principal foco de preocupações, a invasão da Ucrânia pela Rússia de Putin veio ocupar o espaço mediático.

Os telespectadores da RTP trouxeram à Provedora protestos sobre a cobertura mediática da Guerra. Criticaram o que a alguns pareceu demasiada carga de informação sobre o assunto, em alguns momentos até considerando que eram mostradas imagens demasiado cruas e chocantes.

As queixas relacionadas com a guerra vieram de campos opostos: alguns consideraram que a RTP se mostrava favorável à Ucrânia, outros que a acusavam do contrário. Não foi apenas a Informação da casa que suscitou estas críticas: o mesmo aconteceu - e continua a acontecer - com os comentadores, acusados de favorecer um ou o outro lado do conflito.

---

Este fenómeno de acusar a RTP de ser parcial de um e de outro lado de alguma situação deu-se igualmente com as eleições presidenciais no Brasil, no final do ano. Quer relativamente à Guerra da Ucrânia, quer às eleições no Brasil, analisei os diferentes noticiários e constatei um esforço para dar visibilidade aos diferentes lados. No caso da Guerra, a informação disponível do lado da Rússia é menos acessível e chegou a haver um período em que o correspondente da RTP em Moscovo, Evgueni Mouravitch, não teve condições para se manter no seu posto - para onde regressou logo que foi possível.

Realço o trabalho, em condições precárias e perigosas, dos jornalistas que a RTP enviou à região em guerra e aos países vizinhos. Houve telespectadores que criticaram o facto de não terem sido enviados para o terreno russo: como é sabido, não existem condições para que isso aconteça.

Quanto às eleições para a Presidência do Brasil, as queixas foram bipolarizadas: ora a RTP *defendia* Bolsonaro, ora *privilegiava* Lula da Silva. Analisados os noticiários, penso que quer o delegado Pedro Sá Guerra quer o enviado especial conseguiram equilibrar a informação dos dois

---

lados em contenda. Sublinho que Pedro Sá Guerra foi posto em causa, agressiva e publicamente, por Jair Bolsonaro.

Queixas sobre a distribuição do tempo noticioso entre os diferentes partidos portugueses foram também enviadas à Provedora, com particular incidência no período eleitoral de janeiro. Se nos debates, em tempo eleitoral, os tempos são contados ao segundo, e geralmente respeitados, nem sempre nos noticiários os partidos são tratados da mesma forma. Acresce que os resultados eleitorais de janeiro levaram a uma perda de representatividade de alguns partidos e a uma subida de outros, numa mudança significativa do panorama político-partidário.

Uma queixa frequente diz respeito à programação da RTP3, muitas vezes alterada em cima da hora devido à pressão da atualidade. Não tenho dúvidas quanto à necessidade de proceder a ajustamentos e modificações de urgência, mas creio que deveria haver mais informação aos telespectadores sobre estas mudanças.

---

## **Desporto**

O Desporto suscita grande número de acusações de parcialidade. Um mesmíssimo jogo pode provocar acusações diametralmente opostas. Pedi muitos esclarecimentos relacionados com estas queixas e obtive respostas detalhadas que transmiti aos telespectadores, quer por mensagem quer no Voz do Cidadão. Foi neste campo que as mensagens que recebi foram menos aceitáveis: as críticas surgem muitas vezes envolvidas em insultos e com linguagem inapropriada.

As queixas principais vêm de telespectadores que consideram que os comentadores desfavoreceram os seus clubes. Mas não é esta a única questão. Há telespectadores que se queixam do destaque dado aos clubes que ocupam os primeiros lugares das classificações, em detrimento dos restantes. Outros defendem que seja dada mais visibilidade a modalidades que não o futebol. Outros ainda - e estão neste caso, como veremos adiante, os telespectadores que residem fora do território nacional - querem ter acesso a mais jogos, quer dos campeonatos portugueses quer da seleção nacional. A este propósito, sublinho que a RTP Internacional não transmitiu nenhum jogo da seleção nacional no Campeonato do

---

Mundo de Futebol de 2022 por, segundo me foi referido, serem inacessíveis os preços dos direitos internacionais. Suponho que pelo menos alguns telespectadores encontraram forma de assistir aos jogos, mas manifestam sempre a vontade de vê-los através da RTP.

Quanto às modalidades que não o futebol, confesso que fiquei surpreendida com a quantidade de horas que a RTP - através dos canais 1, 2 e 3, lhes dedica, aliás, no cumprimento da Lei do Serviço Público. Considero essa diversidade muito positiva, mas tenho de dar igualmente razão a quem se queixa da supressão dos programas habituais devido a transmissões em direto. Mais à frente tratarei esta questão, no âmbito dos programas infantis.

---

## **Programas**

Recebo muitas mensagens sobre programas de entretenimento da RTP1, como o Preço Certo, o Masterchef, o The Voice, o concurso Porquinho Mealheiro que substituiu o Joker. Neste último caso, os telespectadores apontam erros factuais, algumas vezes com razão.

As séries da RTP1, de produção nacional, foram em geral bem aceites e referidas como positivas, com exceção de queixas por “cenas pornográficas” na série “Cuba Libre” - na verdade, uma cena que não me pareceu excessiva nem chocante.

Quanto ao Preço Certo, o programa mais visto da televisão portuguesa, o apresentador Fernando Mendes continua a ser fundamental na grande aceitação que o concurso merece. Mas recebi críticas sobre os conteúdos musicais, com telespectadores a considerar - e eu concordo - que devia haver critérios mais exigentes neste campo. O mesmo para programas como a “Praça da Alegria” e “A Nossa Tarde”, sendo de realçar em relação a esta última uma opinião muito favorável à apresentadora Tânia Ribas de Oliveira.

---

Já quanto ao The Voice e ao Masterchef, as mensagens que recebi focam questões da mecânica da votação, no primeiro caso, ou de acusações de preferências enviesadas, no segundo.

É recorrente o pedido para que seja emitida nova temporada da série Conta-me como foi.

O facto de haver re-emissão de programas - acontece com todos, incluindo o Preço Certo - também é motivo de muitas críticas. Compreendo que são necessárias e normais, quer por restrições orçamentais quer para multiplicar os públicos que a eles assistem.

---

## **Linguagem inapropriada**

O anterior Provedor, Jorge Wemans, tinha assinalado um fenómeno que já acima referi: muitas mensagens contêm linguagem inapropriada ou são meros insultos. É como se o modo de escrever nas redes sociais, sem filtros e com total irresponsabilidade, se tivesse transposto para a caixa de correio da Provedora. Não estou a falar apenas de desabaços político-partidários ou desportivo-clubísticos. São comentários machistas sobre o aspeto físico de apresentadoras ou jornalistas, insultos gratuitos a determinadas figuras ou genericamente a todos os que trabalham na RTP. A este respeito, assinalo que uma percentagem elevadíssima de mensagens contem referências à Contribuição Audiovisual, em termos que poderia traduzir genericamente como “somos nós que vos pagamos, têm de fazer o que nós queremos”.

---

## Língua Portuguesa

Com estas referências não quero desvalorizar as mensagens que os telespectadores enviam. Muitas vezes apontam, acertadamente, erros de português (sempre demasiados), erros factuais, incorreções históricas, erros de tradução. São telespectadores exigentes e, muito justamente, não deixam de manifestar-se.

Sobre os erros de português, eles surgem com maior frequência nos oráculos de pé de página, escritos sob a pressão do momento e sem supervisão prévia. Mas também me chegam queixas sobre o que é falado: erros de pronúncia, de concordância, de conjugação verbal.

Trata-se de um tema que tem preocupado os provedores que me antecederam e só posso concordar com o que já disseram e recomendaram.

Creio que deveria ser dada formação continuada - a RTP tem um Centro de Formação que poderia reforçar as iniciativas neste campo - e que deve ser dada particular atenção a este aspeto nas novas contratações. É para mim claro que se trata de um problema que atravessa a sociedade portuguesa, mas também por isso o Serviço Público tem aqui responsabilidades que deve assumir.

---

## **Teletexto**

Uma questão atravessou todo o ano de 2022 - e mantém-se ainda em 2023: a não atualização do Teletexto. Todas as semanas, literalmente, recebi queixas relacionadas com este problema. Fiz mesmo uma recomendação, que pode ser lida no final deste relatório. Penso que a RTP avaliou demasiado por baixo o número de utilizadores deste serviço, muitos deles com idade avançada e sem facilidade em encontrar a informação fornecida por este serviço - em particular os resultados desportivos. Para muitas pessoas, mais habituadas aos meios informáticos, o Teletexto será um serviço obsoleto. Mas o facto de ter recebido tantas mensagens é revelador de que há muitas pessoas interessadas. Lamento que ainda não tenha sido encontrada uma solução satisfatória para uma falha que começou em janeiro de 2022. Como disse na recomendação, se a RTP quer terminar este serviço deve assumi-lo com clareza.

---

## **RTP2**

Esta é a área em que as mensagens que recebo têm conteúdos mais elogiosos. Mesmo quando trazem uma crítica, partem do pressuposto de que a programação da RTP2 merece a confiança dos pais de crianças desde a mais tenra idade. Recebi, no entanto, queixas por acontecer com frequência a substituição de programas infantis por provas desportivas transmitidas em direto - uma obrigação do Serviço Público, sempre que há atletas portugueses envolvidos. Estas queixas vêm sobretudo de telespectadores que apenas dispõem dos canais de sinal aberto, sem acesso ao cabo. É uma questão que penso que deve ser equacionada.

Quanto aos programas destinados a jovens, sem dúvida que se coloca aqui com maior clareza a questão de este público, pura e simplesmente, não ter o hábito de ver televisão. Mesmo quando veem programas da RTP, os jovens não o fazem diante do televisor mas noutros suportes e plataformas. Por exemplo, o programa Scroll, que tinha os jovens como público-alvo e proporcionava um debate aberto de ideias e temas juvenis, terminou no final de 2022 por manifesta falta de audiência.

---

Quero ainda sublinhar que a RTP2 é o canal que mais elogios recebe e não apenas para os conteúdos do Zig Zag. As séries, de ficção ou documentais, os espetáculos, levam os telespectadores a manifestar agrado. Bem sei que a audiência deste canal é mais baixa do que a da RTP1, mas verifico que são telespectadores não apenas exigentes, mas participativos.

---

## **RTP Internacional**

A maior parte das queixas sobre a RTP Internacional que recebi ao longo de 2022 diz respeito à programação, com o pedido de maior variedade, sobretudo para as séries documentais e de ficção portuguesas, e programas como o The Voice ou o Masterchef. É pedido constantemente que sejam transmitidos mais jogos de futebol - das provas nacionais e da seleção portuguesa. Outra crítica diz respeito aos horários dos programas, dependentes dos fusos horários dos países onde os telespectadores se encontram.

Creio que progressivamente se deve ter em conta a substancial mudança da população que deixou o país para viver no estrangeiro nos anos mais recentes, coincidente com uma maior preparação das gerações mais novas de lusodescendentes. O nível de escolaridade e o interesse pela informação, pela cultura e pela ciência são hoje mais exigentes. A plataforma RTP Play, de que falarei mais adiante, tem limitações contratuais e daí que muitos programas estejam indisponíveis.

Recebo igualmente queixas quanto à qualidade do sinal que chega às casas dos residentes fora do país. As explicações que recebi dos responsáveis

---

por esta área técnica levam-me a concluir que não se trata de problemas na emissão, mas sim na receção, dependentes, portanto dos operadores que os telespectadores contratam.

### **RTP África**

Recebi poucas mensagens relativas à RTP África, mas posso dizer que quase todas diziam respeito à escassez de jogos de futebol. Tal como acontece com a RTP Internacional, há portugueses residentes nos países com acesso à RTP África que pedem um reforço da qualidade da programação.

### **RTP Memória**

As séries estão na base da maioria das mensagens que recebo sobre a RTP Memória. Os telespectadores adiantam sugestões de séries ou programas que gostariam de rever, queixam-se de um ou outro salto na sequência de episódios. Mas fiquei com a sensação geral de que se trata de um canal muito apreciado pelos telespectadores mais velhos, saudosos de programas que viram noutros tempos.

---

## **RTP Play**

A mensagens que recebi sobre a plataforma RTP Play dizem respeito a programas que deixam de estar disponíveis, por razões contratuais. Neste campo, as maiores queixas vêm dos portugueses residentes no estrangeiro, visto que não têm acesso a muitos programas - como os de formato internacional - The Voice, Masterchef, etc - ou as séries e documentários nacionais de coprodução, que só ficam disponíveis durante um período relativamente curto. Há também críticas à sobrecarga de publicidade, quer no arranque dos programas quer no meio dos mesmos e há telespectadores que procuram ajuda para problemas de carácter técnico.

---

## **Centro Regional dos Açores (CRA)**

Visitei três ilhas dos Açores em outubro de 2022 - São Miguel, Faial e Pico. São três situações distintas e daí a opção nesta visita: em São Miguel existe um Centro Regional bem equipado, embora com poucos meios humanos e materiais, no Faial há uma pequena delegação que dá assistência a São Jorge e ao Pico, e no Pico a RTP tem apenas um colaborador externo.

As principais dificuldades que constatei radicam na própria geografia do arquipélago: as nove ilhas não dispõem de meios idênticos, como é compreensível. Depois de uma operação de renovação tecnológica global, subsiste um défice na formação do pessoal, o que não permite que os novos equipamentos sejam plenamente utilizados. Também estranhei que nas instalações de Ponta Delgada existam apenas estúdios digitais, e nenhum onde possam ser feitos programas de debate ou de entretenimento com público, por exemplo.

A falta de correspondentes próprios em várias ilhas cria uma situação que me parece pouco saudável: as funções são exercidas por pessoas que têm atividade profissional não jornalística e fora da RTP. Se num dos casos - o Pico - o correspondente (que não é do quadro da RTP) pertence a uma

---

rádio local (portanto trabalha na mesma área profissional), noutros a situação é mais volúvel: há quem trabalhe numa câmara ou na SATA, e a deontologia manda que não possam tratar de temas relacionados com essas entidades – precaução que é, aliás, respeitada.

A RTP Açores tem instalações próprias, dotadas de pessoal, estúdios e meios técnicos adequados, em São Miguel, no Faial e na Terceira. Nas restantes seis ilhas, as notícias são feitas por correspondentes que trabalham sozinhos.

Destaco a atenção dada pela RTP Açores aos portugueses da diáspora. São-lhes dedicados alguns programas específicos - um dos quais, o Atlântida, é partilhado com a Madeira (as duas regiões produzem o programa quinzenalmente, e alternância), e no campo da Informação diária.

---

## **Centro Regional da Madeira (CRM)**

A minha visita à RTP Madeira foi feita no final de janeiro de 2023, mas não quero deixar de assinalar desde já o que ali observei. A visita foi sendo adiada por sugestão dos responsáveis do CRM, devido ao processo de renovação tecnológica em curso.

O que mais me impressionou foi a capacidade de ultrapassar as enormes dificuldades com que a equipa se depara. A exiguidade do quadro de pessoal obriga ao recurso a pessoas externas à empresa, mas mesmo esta solução é dificultada pela escassez de meios disponíveis na Madeira: é difícil encontrar pessoas com formação adequada e com a carteira profissional exigível.

A queixa que ouvi recorrentemente foi sobre a falta de pessoal, quer jornalistas quer operadores de imagem. Assim, cada equipa tem de desdobrar-se em três ou quatro reportagens por dia. Foi-nos dito, sem acrimónia: para termos connosco um operador de imagem nos dois dias da nossa deslocação ele não pôde fazer oito reportagens. A exiguidade do quadro leva a que cada profissional exerça diferentes funções: sai em reportagem, edita os materiais, apresenta programas, coordena a equipa,

---

produz e chega mesmo a ser realizador. A polivalência de funções é generalizada e a vários níveis.

A minha visita à Madeira foi feita quando estava em fase final a grande operação de renovação tecnológica, que deverá ficar concluída em meados de março. Este centro regional foi o último a ser renovado - para se ter uma ideia, há dois anos ainda se trabalhava com cassetes e a partir de agora o equipamento é todo HD (Alta Definição).

Outra questão que me preocupou - e que foi assinalada pelos responsáveis do CRM - foi a não existência de meios próprios no Porto Santo. É necessário deslocar equipas da ilha da Madeira para o Porto Santo sempre que o trabalho o requer, o que é particularmente complexo em caso de alguma emergência.

Sublinho finalmente o mau estado do edifício, onde literalmente chove em plena redação. Soube que a situação estava em estudo.

---

## **Acessibilidades**

O único serviço que conhecia neste campo era a Linguagem Gestual Portuguesa, bem visível nos nossos ecrãs. Mas tive oportunidade de apreciar o trabalho feito pelo departamento, em particular na Audiodescrição, e espero que sejam dados mais recursos para que haja a possibilidade de cobrir mais programas.

## **Museu**

Desconhecia igualmente o Museu da RTP e fiquei encantada com o espólio disponível, quer o que está patente no Museu quer o que se mantém conservado nas instalações subterrâneas. Foi com agrado que ouvi o presidente da empresa dizer que estão em curso conversas com o presidente da Câmara Municipal de Lisboa para a criação de um museu com maiores dimensões e melhores condições – como a coleção amplamente merece.

---

## Redes

Aproveito, finalmente, para destacar um fenómeno que não é novo e que teve reflexos na caixa do correio da Provedora em várias situações: as campanhas organizadas, promovidas através das redes sociais.

De vez em quando, a caixa de correio é inundada por mensagens sobre um mesmo tema, por vezes até com o mesmo texto. Quando fazemos uma pesquisa, percebemos que uma determinada organização fez um apelo explícito para que fosse exercida pressão sobre a Provedora. Já era uma situação conhecida no Gabinete, quando a RTP transmitia touradas: de imediato se levantava um coro de protestos. Em menor dimensão, aconteceram ao longo de 2022 algumas vagas de mensagens em defesa da transmissão de touradas pela RTP. Mas houve outras vagas de mensagens: por exemplo, a acusar a RTP de não dar cobertura à greve decretada pelo sindicato STOP em dezembro. Analisámos os noticiários e verificámos que a acusação não tinha fundamento.

---

## Conclusão

Procurei ao longo do ano de 2022 contribuir para que os telespectadores saibam como é feito o produto que lhes chega através da televisão, por ter constatado que muitas queixas se devem ao desconhecimento dos processos e das potencialidades da RTP. Esta parece-me uma missão essencial: contribuir para melhorar a literacia mediática, e em concreto, a literacia em matéria de televisão.

Aprendi muito e espero ter ajudado a uma maior compreensão do que está por trás do que os telespectadores veem no dia a dia.

No programa Voz do Cidadão, de que foram feitos 44 episódios ao longo do ano de 2022, parti muitas vezes de mensagens recebidas para a escolha dos temas - ou porque eram em número muito elevado sobre o mesmo assunto ou porque uma mensagem me chamou a atenção para algo que não tinha pensado. Foi o caso do programa sobre a falta de diversidade étnico-racial entre os jornalistas da RTP, em particular os pivôs. Escolhi outros temas, por iniciativa minha e da minha equipa, com base nos quais

---

fiz visitas guiadas a diferentes serviços e questioneei procedimentos e atitudes.

Considero que a RTP Internacional, a RTP África e a RTP Play são instrumentos privilegiados de defesa da cultura e da língua portuguesa no exterior do país, e muito em especial para as comunidades espalhadas pelo mundo. Creio que esta dimensão não é devidamente contemplada no plano orçamental. Penso que seria de analisar a possibilidade de um investimento governamental nesta área, quem sabe se através do Ministério dos Negócios Estrangeiros, responsável pela área das Comunidades.

Creio que, globalmente, a programação e a Informação da RTP têm uma qualidade e um rigor acima do revelado pelos canais comerciais. A qualidade poderia ainda assim ser melhorada e nem sempre a culpa é dos problemas orçamentais evidentes. Como me disse um realizador da RTP Açores, é necessário sangue novo que introduza mais criatividade, numa empresa com uma média de idades muito elevada e em que as substituições de trabalhadores que saem só podem ser feitas quando o

---

posto de trabalho já está desocupado - o que não permite continuidade na preparação de novos quadros com maior segurança.

---

## **Agradecimentos**

Fui acolhida nesta casa com a maior simpatia e com um enorme espírito de colaboração, mesmo quando coloquei problemas mais difíceis. Os responsáveis da empresa - do Presidente do Conselho de Administração aos pacientes técnicos da Informática - manifestaram sempre grande disponibilidade para responder às minhas perguntas e pedidos de ajuda.

O meu trabalho não teria sido possível sem a entrega, esforço permanente e criatividade de todos os elementos da equipa: Paulo Galvão, que assegura a coordenação e a edição do Voz do Cidadão; Tânia Martins e Sofia Esperto, que preparam os programas e elaboram os respetivos guiões; Susana Faria, que organiza o funcionamento do gabinete; Ana Paula Alves, produtora eficiente e disponível que em setembro de 2022 substituiu a anterior produtora, Maria Amélia Castro e Brito. A todos eles manifesto a minha gratidão por me ajudarem a navegar nesta missão.

Lisboa, 8 de fevereiro de 2022

---

# Anexo

---

## **Recomendação**

Ao longo deste ano de 2022, recebi inúmeras queixas de telespectadores relacionadas com a não atualização das páginas de Teletexto. Todas as semanas recebo pelo menos uma ou duas queixas deste teor. Tenho transmitido aos serviços respetivos sucessivos pedidos de informação e até ao presidente do Conselho de Administração já recorri, em entrevista divulgada no programa Voz do Cidadão de 02/07/2022.

Em algumas áreas, consegui respostas. Por exemplo, no que diz respeito à atualização dos valores da Bolsa ou dos sorteios dos jogos da Santa Casa da Misericórdia. Mas a maioria esmagadora das queixas diz respeito aos resultados desportivos e neste campo não consigo sequer perceber quem tem a responsabilidade, pois em cada direção sou remetida para outra.

As primeiras explicações levaram-me a pensar que se tratava de uma questão técnica que estaria em resolução. Ao fim de todo este tempo a

---

receber respostas contraditórias e uma generalizada desresponsabilização, considero que o problema não está a ser tratado com o respeito que os telespectadores merecem.

Assim, recomendo que sejam adotadas medidas para resolver de vez esta questão. Ou que, se for este o caso, que seja definitivamente esclarecido se a RTP não pretende manter este serviço informativo que interessa a tantos telespectadores.