

Provedor do Telespetador

Relatório de Actividade 2018



Jorge Wemans

Provedor do Telespetador

Lisboa, Janeiro 2019

Provedor do Telespetador

Relatório de Atividade 2018

Jorge Wemans

Provedor do Telespetador

Lisboa, Janeiro 2018

Índice

Agradecimentos	3
I – 2018	4
II - A RTP no quadro da oferta televisiva em Portugal	6
III – Atividade do Gabinete de Apoio ao Provedor do Telespetador	9
1. Diálogo com os telespetadores	12
2. Voz do Cidadão	14
3. Recomendações	15
IV – Análise gráfica das mensagens recebidas	16
V – Programa “Voz do Cidadão”	26
a) Sinopses	26
b) Audiências	84
ANEXOS	91
- Principais recomendações	92
- Propósitos do Provedor	108
- Estatutos do Provedor	109

Agradecimentos

Sem a disponibilidade permanente, a colaboração ativa e o trabalho dedicado de Sofia Esperto e Paulo Galvão teria sido impossível realizar os programas semanais *Voz do Cidadão*, bem como muitos outros aspetos da atividade do Gabinete do Provedor do Telespetador. Para eles vai o meu profundo e primeiro agradecimento. Agradeço a Inês Forjaz o tempo gasto “a dar voz” às queixas dos telespetadores, emprestando-lhe um vigor e uma clareza que só uma profissional de rádio consegue. A Viriato Teles se deve a versão final deste relatório e a análise gráfica das mensagens recebidos, o que muito agradeço. João Paulo Guerra, Provedor do Ouvinte, foi, mais uma vez, companhia sempre disponível para debater questões, esclarecer dúvidas e fundamentar juízos, pelo que lhe figo grato.

Devo uma palavra de reconhecimento a todos os profissionais da RTP e aos por ela contratados que deram o seu melhor para a realização do *Voz do Cidadão*.

Agradeço também aos diretores e trabalhadores da RTP desempenhando as mais diversas funções que gastaram parte do seu tempo a responder de forma leal e colaborativa a interpelações do Provedor.

Não posso deixar de exprimir gratidão a todos os peritos, especialistas e profissionais que convidei a participarem no *Voz do Cidadão* e que solícita e graciosamente aceitarem nele defender o seu entendimento das coisas e a sua opinião.

Finalmente, uma palavra de apreço a todos os telespetadores que se dirigiram ao seu Provedor ao longo de 2018 com questões, sugestões, críticas, felicitações, ou dúvidas com intenção de contribuírem para um melhor Serviço Público de Televisão. Eles veem o que mais ninguém parece querer ver. Muito obrigado a todos!

Jorge Wemans

Provedor do Telespetador

Janeiro de 2019

I. 2018

Num ano de “tréguas eleitorais” a inexistência de qualquer ida às urnas poderia fazer supor que a política estaria menos presente nos ecrãs da televisão pública e na correspondência dos telespetadores com o seu Provedor. 2018 encarregou-se de desmentir essa expectativa. Acontecimentos noutros países suplantaram a ausência de campanha eleitorais em Portugal.

Na Europa, a tensão na Catalunha, a tragédia dos migrantes através do Mediterrâneo, a eleição de Matteo Salvini para governar a Itália com base numa coligação de direita populista, as manifestações dos “coletes amarelos” em França e o atentado de Estrasburgo. Fora da Europa, a crise humanitária e política na Venezuela, o aproximar do Brexit e, sobretudo, a prisão de Lula e a eleição de Jair Bolsonaro. Entre outros, estes foram alguns dos processos que trouxeram a política não apenas para os noticiários, como motivaram um acréscimo de mensagens dos telespetadores críticos da cobertura realizada pela RTP.

A degradação do ambiente futebolístico nacional de que foi ato culminante a “invasão de Alcochete” ocupou extensivamente (demasiado extensivamente!) horas de emissão, de tal forma que o Provedor do Ouvinte e o Provedor do Telespetador tomaram a iniciativa de emitiram comunicado conjunto contendo recomendações sobre a cobertura do futebol e suas adjacências.

Não foi apenas o futebol e o campeonato do mundo da modalidade que marcaram 2018, já que em várias outras disciplinas atletas nacionais obtiveram

importantes vitórias e marcas, não escapando a RTP a críticas dos seus telespetadores pela insuficiente cobertura de tais feitos individuais ou coletivos.

O relativamente bom andamento da economia portuguesa “apagou” o tema ‘economia’ da correspondência dos telespetadores que foi, no entanto, bastante intensa quanto a matéria relacionada com as prolongadas greves que atingiram escolas, hospitais, transportes e outros serviços públicos.

II. A RTP no quadro da oferta televisiva em Portugal

O consumo televisivo dos portugueses manteve em 2018 algumas das características dos anos anteriores. A média diária dos que viram TV continuou acima dos 1,9 milhões; em horário nobre manteve-se superior aos 4 milhões; e, também em média, cada habitante consumiu 4h43 de TV todos os dias. Os dados do consumo de TV mostram, contudo, uma quebra de 1,5% no número médio de portugueses que diariamente contactou com os ecrãs, ficando este indicador, pela primeira vez, abaixo dos 8 milhões.

Mas o facto mais notável de 2018 é este: pela primeira vez desde que existe televisão nenhum dos canais de acesso livre alcançou audiências que chegassem aos 20%, ficando todos eles abaixo deste limiar. Ou seja, o padrão relativamente estável do consumo televisivo esconde o acelerar de várias revoluções quanto ao que é consumido, quanto às preferências e hábitos do que ver e como ver.

2018 foi, assim, um ano charneira na aceleração do fenómeno de fragmentação da audiência, pulverizada por uma infinidade de canais de distribuição por cabo, nenhum dos quais supera os 4% de quota de mercado, mas que no seu conjunto representam 36% do total. Por outro lado, os consumos qualificados como

“outros” (canais não identificados e outras fontes: computador; jogos; etc...) subiu de 9,5% para 11,1% de quota de mercado. Este crescimento de 17%(!) constitui outro indicador muito sugestivo quanto à alteração das preferências dos portugueses quando diante dos seus ecrãs de televisão.

Neste quadro de retração do consumo da televisão de acesso livre, a RTP1 é, entre as generalistas, o canal que menos público perde. Em conjunto, os quatro canais públicos perdem 0,3pp, enquanto a SIC regride em 0,6pp e a TVI em 1,1pp.

As grelhas de programação dos canais públicos – à exceção da RTP3 cujo perfil informativo torna mais difícil a sua diferenciação quando comparada com as congéneres – continuam a representar ofertas que acrescentam diversidade à paisagem audiovisual portuguesa, negando-se a copiar estratégias assentes na oferta de intermináveis horas de um único género: a telenovela.

2018 foi também um ano de grandes alterações nas estruturas dirigentes da televisão pública. Em janeiro, o Conselho Geral Independente renomeou o anterior presidente do Conselho de Administração para um novo mandato, mas o novo Conselho de Administração só entrou em funções em junho, mês em que foi também escolhido o novo diretor de programas da RTP1. Em meados de outubro o diretor de informação pôs o seu lugar à disposição, sendo que a equipa da nova Direção de Informação, embora já escolhida, ainda não estava em funções no final do ano.

Apesar desta instabilidade vivida nas suas principais estruturas de topo, a que se juntou uma longa tensão laboral em sede de negociação salarial e de integração de trabalhadores “precários”, a televisão pública organizou pela primeira vez, e com grande êxito, o Festival Eurovisão da Canção e manteve algumas das suas principais apostas diferenciadoras: séries nacionais e estrangeiras de qualidade, documentários, concursos de conhecimento geral e programas de humor.

Em 2018, a RTP não renovou o seu investimento nos direitos de transmissão do futebol da Liga dos Campeões – abrindo espaço para a instalação de um novo operador em Portugal –, substituindo-o pelo reforço temporal da cobertura dos jogos da seleção nacional de futebol e passando a transmitir jogos da Taça de Portugal.

Por outro lado, se a RTP1 continua a ter apenas micro-programas na área da cultura deixou também de ter qualquer programa regular de debate político, o que não se compagina com o contributo para o debate e o esclarecimento público nesta matéria que se espera do principal canal da RTP.

III. Atividade do Gabinete do Provedor do Telespetador

O diálogo com o telespetador, nomeadamente através da resposta às mensagens recebidas, a realização do programa semanal *Voz do Cidadão* e a elaboração de recomendações à atenção de diretores foram as três áreas prioritárias da ação do Gabinete do Provedor (GAPTV) em 2018. Analiso em maior detalhe cada uma delas nos pontos seguintes.

A equipa do GAPTV é constituída por Paulo Galvão e Sofia Esperto a tempo inteiro, goza do apoio de administrativo de uma secretária (partilhada com o Gabinete do Provedor do Ouvinte) e da disponibilidade de Inês Forjaz para gravar parte da voz-off do *Voz do Cidadão* e da ajuda de Viriato Teles na elaboração deste relatório. Equipa manifestamente insuficiente para a quantidade de interações com o público, o número de inquéritos que é preciso organizar para lhes responder cabalmente, a conceção, realização e edição de um programa semanal que quer ser a voz do cidadão e não apenas, ou mesmo sobretudo, a voz do Provedor.

Esta escassez de meios impediu a concretização de algumas iniciativas pensadas e planeadas para este ano, mas que, esperamos (!), terão pleno desenvolvimento em 2019. E contribuiu, aliada, como se referirá mais adiante, ao longo tempo em que estiveram em situação de interinato, ou incompletas, as principais direções – Programas da RTP1, RTP Internacional e Direção de Informação de Televisão –

para o facto de nem todas as mensagens e cartas recebidas pelo Provedor terem obtido a desejável resposta. Apesar de tudo, a ausência de resposta ficou bastante abaixo dos 5%.

Apesar desta manifesta falta de meios, e tendo em conta o seu compromisso de aumentar os recursos humanos à disposição do GAPTV, aceitei o convite do Conselho de Administração para um novo mandato com início a 1 de janeiro de 2019 e término a 31 de dezembro de 2020.

Em 2018, o Provedor do Telespetador participou em diversas conferências e seminários, concedeu entrevistas e outros apoios a várias teses académicas, tendo visitado o Centro de Produção Regional da Madeira, ao qual dedicou um programa *Voz do Cidadão*.

Sobre o conjunto da atividade desenvolvida cabe a interrogação, em jeito de balanço qualitativo: com que resultados? Com alguma frequência são os próprios telespetadores quem coloca a pergunta. Habitualmente com o intuito de sublinhar a ineficácia, a inconsequência ou mesmo a inutilidade da existência de um Provedor do Telespetador em obter da programação, da informação, ou da emissão aquilo que motivou a sua queixa.

Em jeito de rápido balanço, é minha convicção [tal como o afirmei antes de iniciar este mandato] que a capacidade do Provedor para promover de imediato as mudanças que os telespetadores reclamam – ou mesmo aquelas que ele entende necessárias – é limitada. E parece-me bom que assim seja. De facto, compete ao Provedor obter respostas esclarecedoras e sérias às questões formuladas pelos telespetadores, sugerir correções ao realizado, influenciar futuras escolhas e modos de fazer, vincar os limites e assinalar as linhas vermelhas, incentivar à melhoria do Serviço Público de Televisão e recomendar boas e melhores práticas. Mas não lhe compete assegurar que tudo isto é efetivamente respeitado e cumprido pelos trabalhadores, colaboradores e fornecedores da RTP, nem dispõe de meios para o garantir e/ou punir aqueles que não procedam de modo

conforme. E é bom que assim seja. Várias outras instituições dispõem desses meios de fiscalização, vigilância e punição. Ao deterem tais poderes, impõe-se-lhes que a sua ação seja guiada por trâmites muito específicos e formalizados, naturalmente lentos a chegarem a conclusões. Obrigado a formalismo processual, o Provedor do Telespetador é porém mais rápido nas suas conclusões e mais incisivo no que pretende. Embora permaneça a questão: mas com que resultados?

Não temos métricas para aferir quais sejam os resultados da ação do Provedor. Poderia dar exemplos concretos de que tais resultados são palpáveis. Embora também reconheça situações que se repetem *ad nauseam*. Mas não me restam dúvidas de que a existência do Provedor é fator corretor e dissuasor de más práticas e de escolhas impróprias. Contudo, e em última análise, o impacto da ação do Provedor depende sobretudo daquilo que diretores e outros responsáveis aproveitam das chamadas de atenção e recomendações por ele feitas. Na medida em que as utilizam para iniciar alterações de métodos e processos de trabalho e mudanças nas prioridades instaladas, a ação do Provedor tem impacte certo. Se, de modo mais ou menos encapotado, as ignoram, qualificam de incómodas, ou tratam de esquecer, a seu impacte torna-se muito limitado.

Facilitador do diálogo entre os telespetadores e os responsáveis da RTP, o Provedor está também, em certa medida, na dependência dos quereres destes dois polos. E, para contrariar a inação destes conta com aqueles. Isto é, teremos sempre o público como modo de recurso para que se promovam as alterações preconizadas pelo Provedor. A difusão na praça pública do conteúdo das suas críticas e recomendações aumenta em muito a probabilidade de se tornarem efetivas. Esta é uma das funções do *Voz do Cidadão*.

Da atividade desenvolvida destacam-se:

1. Diálogo com o telespetador

A resposta às queixas, críticas, dúvidas e sugestões dos telespetadores constitui a atividade central do GAPT. À análise quantitativa das mensagens recebidas que é feita mais adiante, acrescento alguns aspetos mais significativos que dizem respeito ao processo de elaboração das respostas.

Algumas mensagens ficaram, como já se referiu, por responder e outras foram-no de modo incompleto, ou fora do tempo devido. Boa parte destes problemas radicaram na instabilidade que a RTP viveu, ao nível das suas estruturas dirigentes, ao longo de 2018, facto que deixou o Provedor sem interlocutor interno qualificado para responder às questões colocadas pelos telespetadores. Tendo em conta a referida instabilidade, é com agrado que se assinala a boa colaboração da maioria das pessoas e serviços interpelados pelo Provedor em ordem a fornecerem-lhe elementos de resposta às questões colocadas pelos telespetadores.

Por outro lado, há mensagens que, por constituírem desabaços, afirmações definitivas e taxativas, ou por conterem linguagem imprópria não carecem de qualquer resposta. Convém no entanto referir que, sem contar com as mensagens sobre touradas, o Provedor do Telespetador recebe mais de 95% da correspondência através de formulário próprio ou filtrada pelos serviços de atendimento da RTP, o que contribui para que esta comunicação se mantenha, na sua esmagadora maioria, ao abrigo da linguagem que frequentemente prolifera nas redes sociais.

A transmissão de touradas pela RTP voltou a ser o tema número um da correspondência enviada ao Provedor (cresceu 130% em relação a 2017, enquanto que as mensagens sobre todos os outros temas conheceram um acréscimo de 18%). Naturalmente, o número de mensagens daqueles que desejavam pôr termo à transmissão foi muito superior ao daqueles que são a

favor da corrente situação, na proporção de 6 para 1. Toda esta campanha, maioritariamente organizada a partir das redes sociais, levanta questões de expectativas, conflito de legitimidades e de convivência democrática muito profundas, típicas de uma sociedade em que a expressão de opinião através de um “gosto”, ou do envio de um *mail*, é entendido pelo autor como tendo um valor vinculativo igual, quando não superior, ao voto em consulta democraticamente organizada.

Jornalistas, comentadores e a informação foram a causa de um terço das mensagens recebidas pelo Provedor que não se referem a touradas. Uma percentagem desproporcional para uma oferta televisiva centrada (à exceção da RTP3) no entretenimento. A desproporção radica no elevado grau de importância conferida pelos telespetadores à informação. Mas, porque só muito raramente a correspondência destes é elogiosa, o referido rácio indicia a existência de demasiados erros, lapsos, desconformidades, deturpações e enviesamentos na informação produzida.

Já no final do ano e por forma a facilitar o diálogo com o telespetador o GAPTV lançou, com o apoio da equipa multimédia da RTP, um micro *site* do Provedor que conhecerá pleno desenvolvimento em 2019.

2. Voz do Cidadão

Ao longo de 2018 realizaram-se 44 programas *Voz do Cidadão* cujos temas, intervenientes e textos do Provedor se encontram listados em capítulo próprio. Importa referir que, como vem sendo prática, se evitou tratar no programa televisivo as questões envolvendo este ou aquele trabalhador em particular, procurando não deixar de responder a queixas concretas dos telespetadores, mas retirando-lhe o carácter casuístico com que foram objeto de inquéritos internos, respostas e recomendações do Provedor.

Como se concluirá pela leitura dos temas abordados no *Voz do Cidadão*, este, sem deixar de ser motivado pela correspondência dos telespetadores, acrescenta-lhe uma atenção genérica ao fenómeno televisivo, às interrogações atuais que atravessam a produção e a programação dos canais lineares e à decadência do jornalismo e dos media que o suportam.

Os 15 minutos de antena semanais que lhe estão adstritos foram aproveitados pelo *Voz do Cidadão* para mostrar e descrever mecanismos de decisão, modos de fazer, distribuição de funções e modelos de organização que caracterizam os processos televisivos e que são pouco conhecidos dos telespetadores. Procurou-se, assim, aumentar a transparência daquilo que é oferecido e fornecer ferramentas que permitam ao público uma maior inteligência do que se esconde por detrás daquilo que vê. Um público mais conhecedor, mais capaz de entender os “modos de fabrico” dos media, será seguramente um público mais exigente e com contributos mais incisivos para a melhoria da qualidade do Serviço Público de Televisão.

3. Recomendações

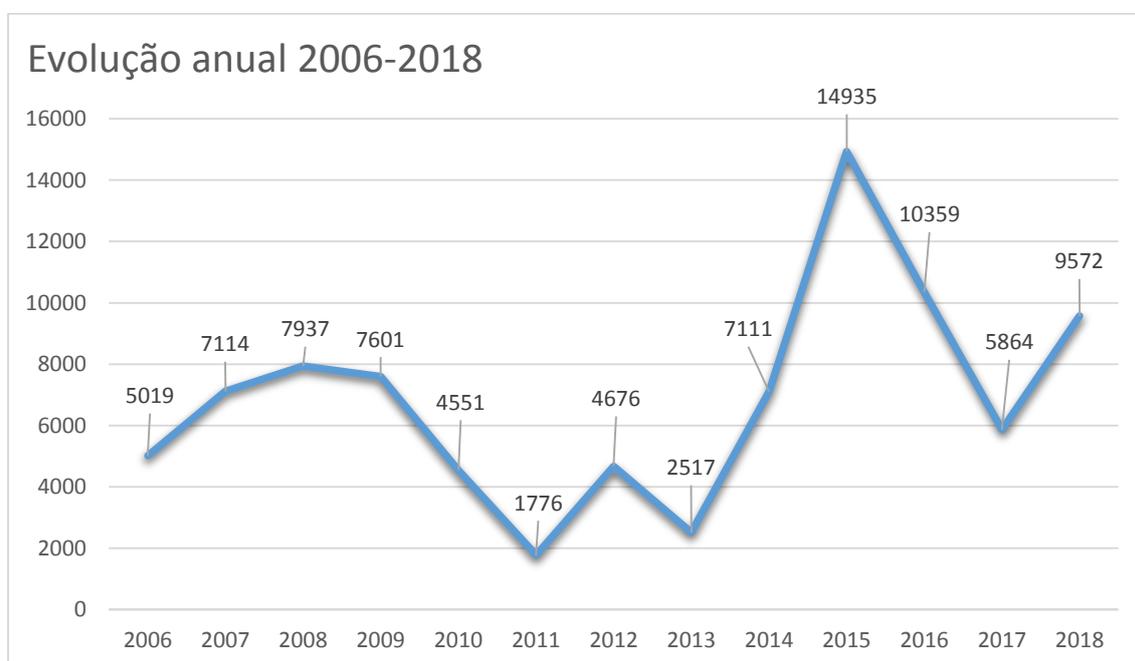
A partir de casos concretos que lhe cabe analisar, ou a propósito de outras situações mais genéricas, o Provedor elabora pareceres e recomendações, entrega chamadas de atenção e expõe processos que carecem de reflexão. Reuni, sem pretender ser exaustivo, algumas delas nos anexos a este relatório. Retive as que considere serem ou mais emblemáticas do trabalho de Provedor, ou por abordarem práticas mais significativas para o Serviço Público de Televisão.

No labor do Provedor é aconselhável que as recomendações sejam em pequeno número. Deste modo evitam ser vistas como prática normal e mantêm algum grau de excecionalidade e, assim, garantem a atenção daqueles a quem são dirigidas. Por essa razão tenho procurado ser parco na sua emissão.

IV. Análise gráfica das mensagens recebidas

1 – Apresentação geral

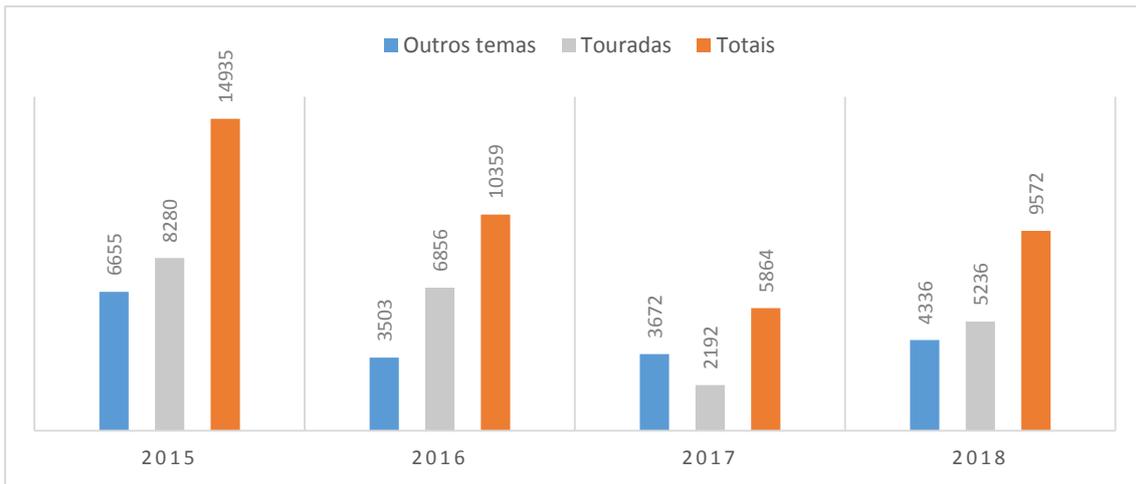
Durante o ano de 2018 o Gabinete de Apoio aos Provedores recebeu um total de **9572** mensagens dirigidas ao Provedor do Telespetador, o que representa um aumento de quase 70 por cento relativamente ao verificado no ano anterior. Uma alteração muito acentuada que se explica, em boa parte, pelo aumento exponencial de mensagens sobre touradas, na sequência das polémicas em torno da tauromaquia que marcaram a vida pública e social portuguesa em 2018,



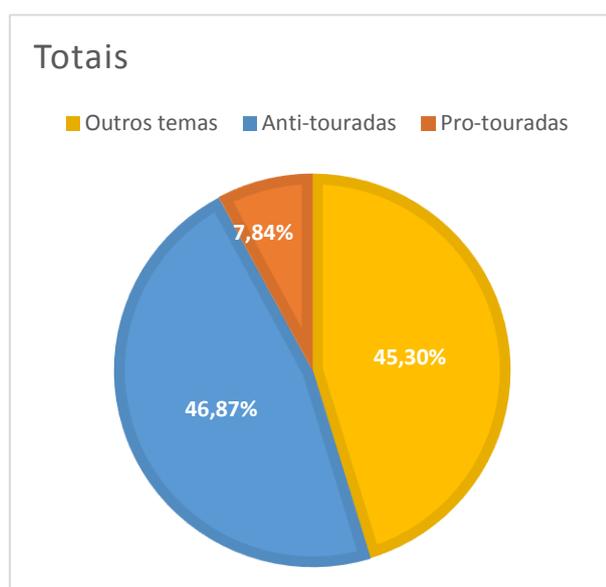
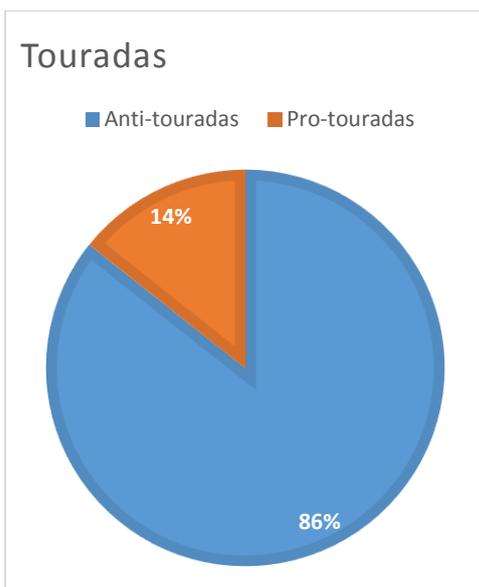
Do total de mensagens recebidas pelo Provedor, **3586** chegaram através do formulário disponível no portal web da RTP. Pela primeira vez, a quantidade de comunicações recebidas por email ultrapassou as mensagens enviadas através do canal próprio de contacto com o Provedor, no portal da RTP: um total de **5362** mensagens chegaram por correio eletrónico, apenas **38** através de correio postal, e **17** via redes sociais. O valor total inclui ainda **569** mensagens resultantes de contactos de telespetadores com a Linha de Apoio da RTP, que as reencaminhou para o Provedor.

O volume atípico de mensagens recebidas por email está, porém, direta e comprovadamente relacionado com o incremento das queixas, aplausos e

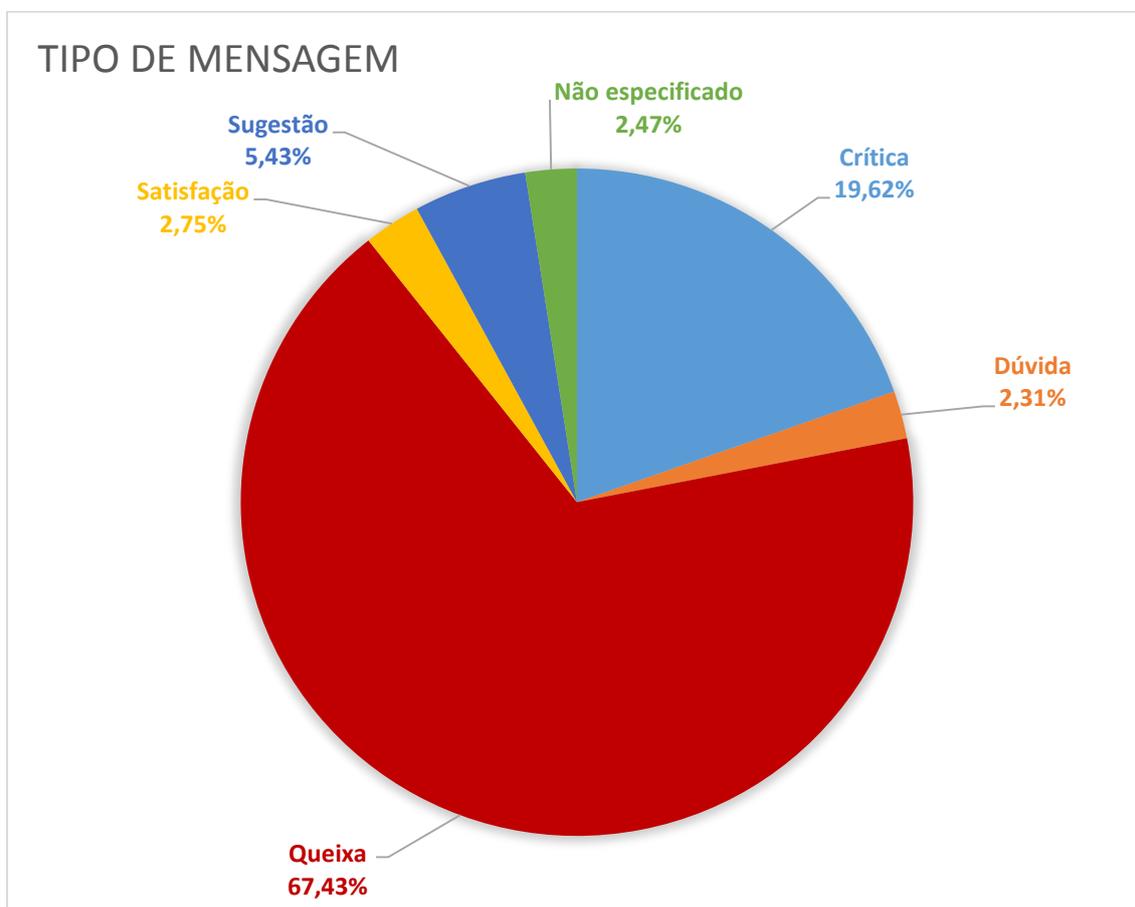
tomadas de posição a propósito das polémicas geradas a pretexto das touradas: mais de 90 por cento dos emails dirigidos ao provedor em 2018 tinham como tema, a favor ou contra, a transmissão de espetáculos tauromáquicos no serviço público de televisão. De resto, é uma situação que tem vindo a verificar-se, com maior ou menor intensidade, sobretudo desde 2015, altura em que as mensagens sobre esta temática ultrapassaram pela primeira vez as mensagens sobre temas gerais. Desde então, apenas em 2017 tal situação não se verificou.



O carácter frequentemente arrebatado que dominou as polémicas travadas por diversas ocasiões em 2018 refletiu-se não apenas no aumento do número de mensagens recebidas, mas igualmente nas posições assumidas pelos defensores de ambos os lados.



2 – Distribuição por tipo, área, tema e canal



A distribuição das mensagens recebidas **por tipologia** reflete igualmente as questões atrás referidas, com as Queixas e as Críticas a somarem 87 por cento do total (67,4% e 19,6%, respetivamente), um número que está na mesma ordem de grandeza dos resultados de 2017, que apresentavam um total de 80,3% – correspondente a 42,9% de Queixas e 37,4% de Críticas.

E o mesmo pode dizer-se da distribuição por **áreas visadas**: Informação e Jornalistas foram alvo de atenção em quase 15% das mensagens: 8,9 e 4,9 por cento, respetivamente. Em 2017, estes dois segmentos somaram quase 25% do total (16,4% sobre Informação e 7,8% sobre Jornalistas).

Houve, aliás, uma quebra percentual em quase todas as áreas visadas, à exceção dos Programas onde, pelo contrário, se verificou um aumento muito significativo: de 21% de mensagens registadas em 2017, a Programação passou a ser alvo de mais de 60% do total de comunicações dirigidas ao provedor.

A esta subida exponencial não é alheio, também, o já referido aumento substancial de mensagens sobre a transmissão de touradas no serviço público de televisão.

Verifica-se, deste modo, que a esmagadora maioria de mensagens suscitadas pela discussão pública em torno da tauromaquia surgem indicadas na área de Programas. Os 60,4% obtidos são, assim, o somatório de mensagens que visavam programas regulares da grelha da RTP e da maioria das que se debruçavam sobre o tema específico das touradas.

Note-se, também, que a distribuição de mensagens por tipologia é feita a partir da classificação de primeiro nível dada pelos telespetadores, no momento do contacto com o provedor.

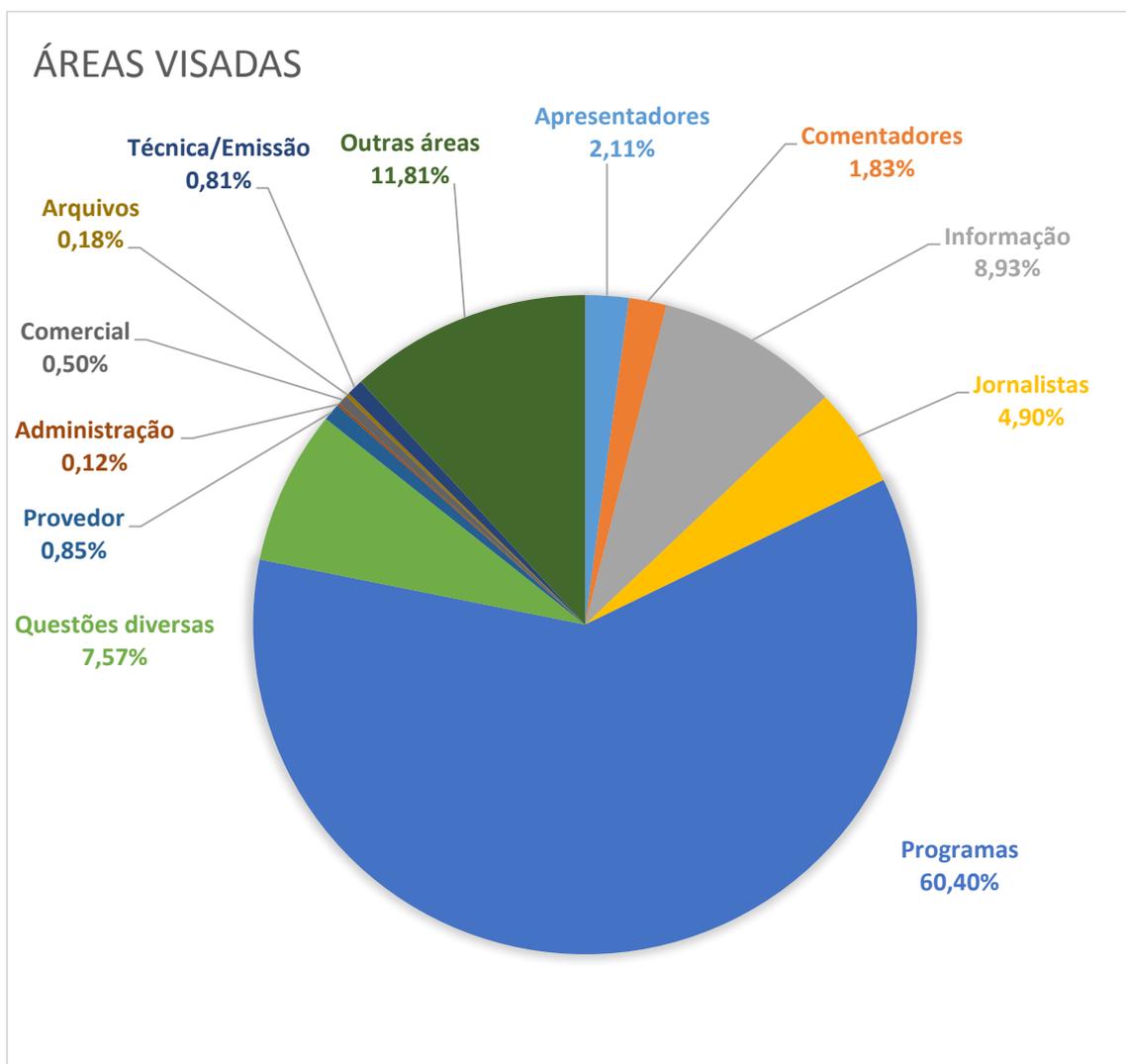
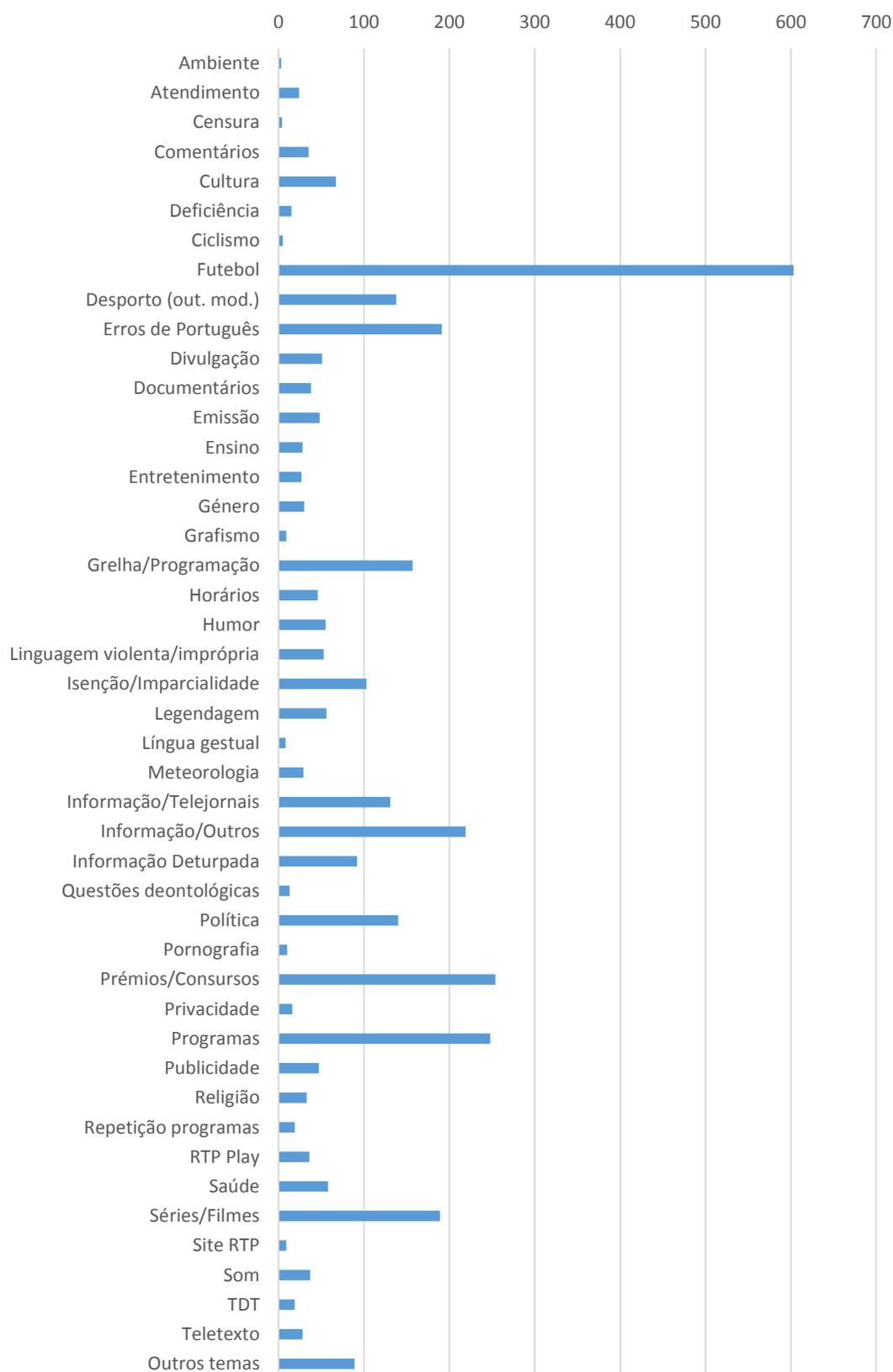


Gráfico de distribuição por temas (sem touradas)



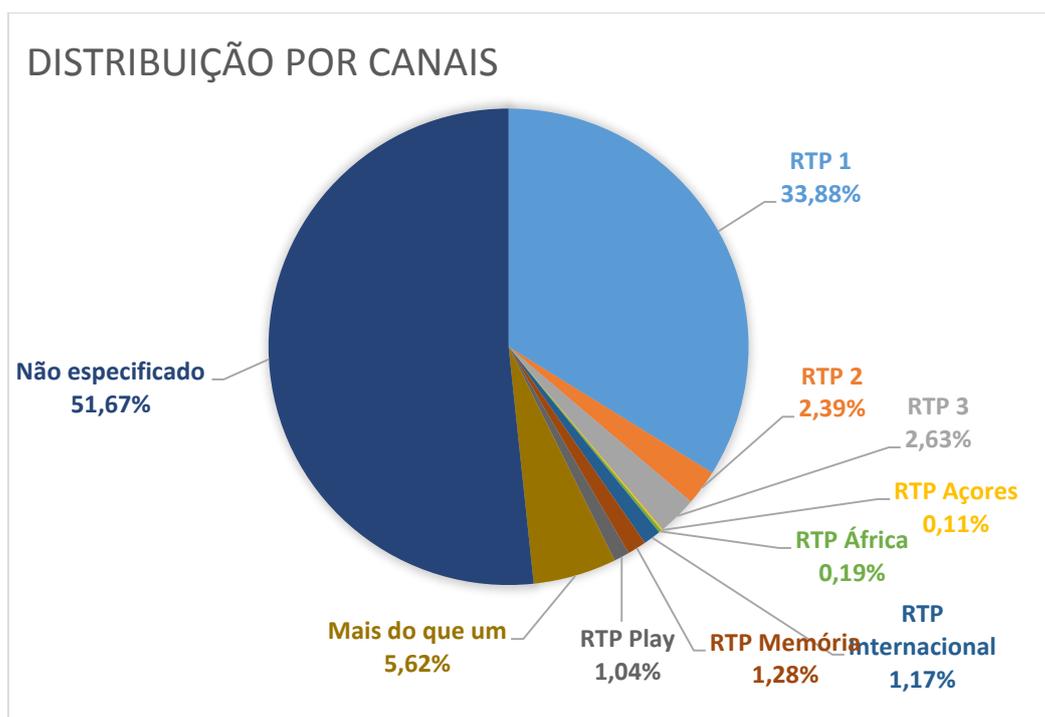
Este quadro permite uma análise mais fina do anteriormente referido.

De facto, se olharmos para os temas resultantes da classificação por “Tipo de Assunto” e não por “Entidade Visada” e nos focarmos apenas no universo das mensagens não relacionadas com touradas, é possível destacar os temas que de modo mais permanente motivaram a correspondência com o Provedor.

Desde logo, o futebol destaca-se como o tema número um e, por outro lado, as questões relacionadas com o mundo da informação e da prestação dos jornalistas (em que o futebol se inclui) sobem para **um valor próximo dos 40%** do total das interpelações recebidas pelo Provedor ao longo de 2018.

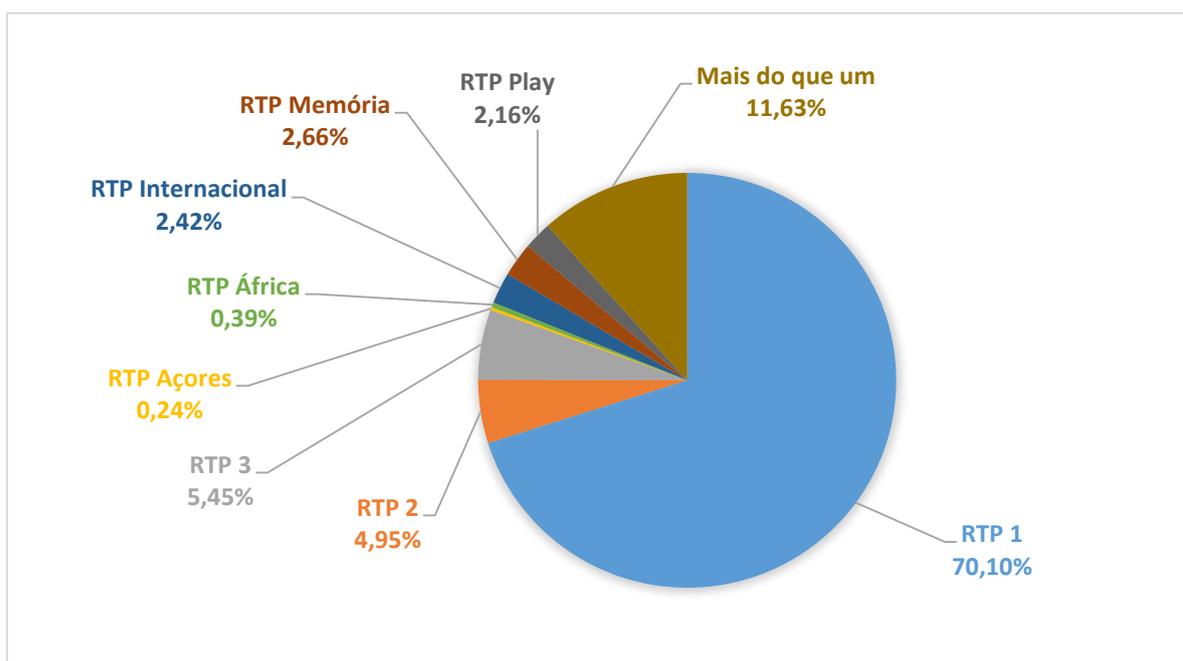
A análise das mensagens por “Tipo de Assunto” é, talvez, a que contém maior potencial informativo para determinar o que preocupa os telespetadores. Frequentemente a classificação sobre a “Entidade Visada” feita por quem escreve ao Provedor não é correta. Já quanto ao assunto que querem ver tratado raramente existem erros nas escolhas indicadas. Assim, o quadro anterior, apesar da sua dispersão por uma grande variedade de assuntos, é o mais revelador dos motivos que, fora do âmbito da transmissão de touradas pelo Serviço Público de Televisão, levaram os telespetadores a entrar em contacto com o seu Provedor ao longo de 2018.

Regressando agora à análise das mensagens a partir da classificação de primeiro nível dada pelos telespetadores no momento do contacto com o Provedor, temos a seguinte distribuição por canais:



Porventura em resultado das alterações introduzidas no formulário de contacto, verificou-se este ano um aumento substancial de mensagens sem indicação do canal-alvo, que passaram de cerca de sete por cento em 2017 para mais de metade do total em 2018.

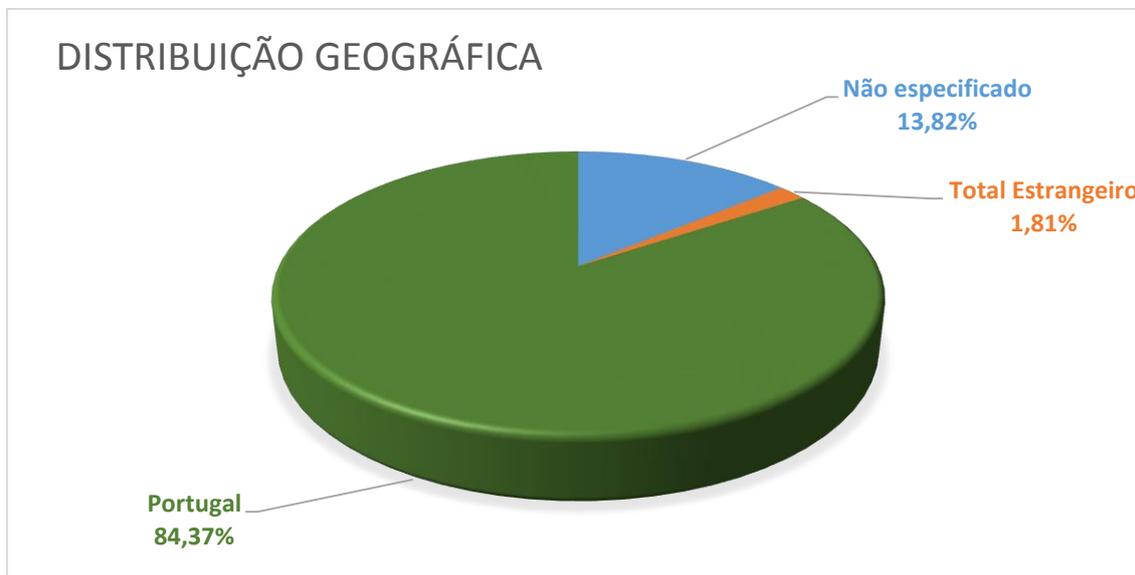
A distribuição por canais efetivamente declarados é como pode ver-se no quadro seguinte:



O número de mensagens enviadas ao Provedor, desagregado por cada canal acompanha, como esperado, a ordem das audiências dos diversos canais. A RTP1 é, porém, visada numa frequência superior ao que a proporção das audiências por si só determinaria. Este desvio resulta do conhecido efeito de “prémio ao primeiro” que tende a favorecer o vencedor de modo mais do que proporcional à distância que o separa dos segundos.

Nos canais regionais, internacionais e difundidos pela internet o destaque vai para a RTP Internacional. O que mostra a importância que os cidadãos de origem portuguesa estabelecidos noutros países conferem a este elo de ligação com Portugal.

3 – Origem das mensagens

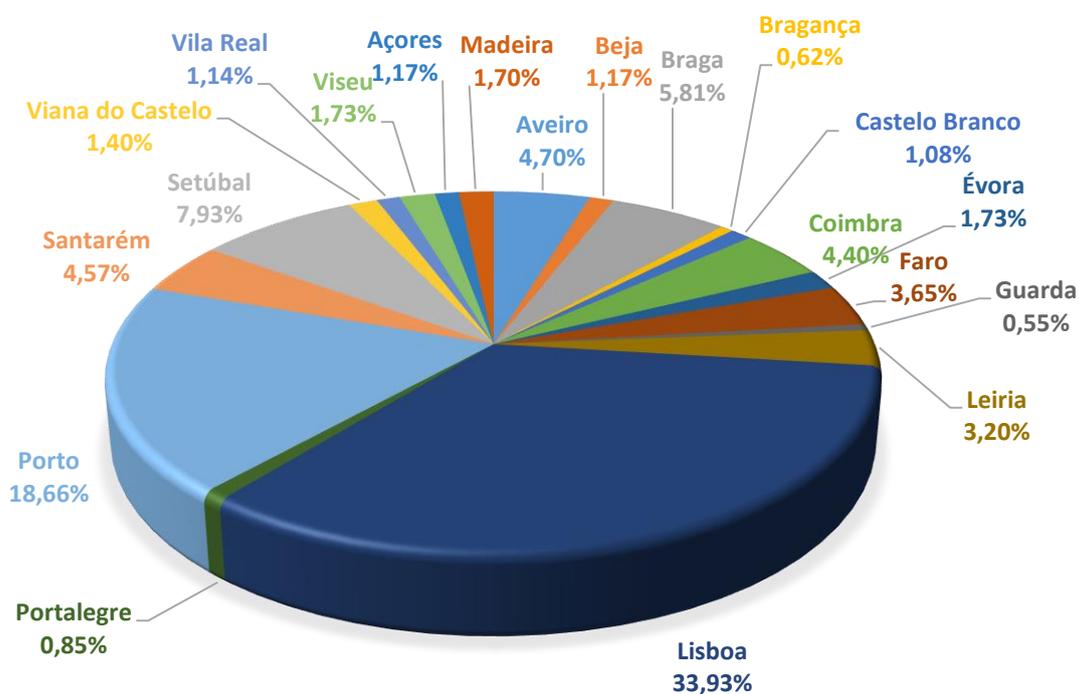


Na repartição da correspondência recebida em função da origem, verifica-se que o grande aumento registado se deve exclusivamente a mensagens originárias do território nacional, que passaram de 4211 para quase o dobro (8076) e representam quase 85% do total de mensagens recebidas (71,81% em 2017).

As mensagens recebidas do estrangeiro, por seu lado, registaram uma ligeira diminuição, tendo passado de 201 (3,43% do total) em 2017 para 173 (1,81% do total) em 2018. Por outro lado, o número de contactos sem origem declarada também diminuiu: de 1452, equivalentes a quase 25% do total, passou para 1323, cerca de 14% da totalidade de mensagens recebidas.

	# 2018	%	# 2017	Dif %
Com origem declarada	8249	86,11	4412	+ 10,87%
– De Portugal	8076	84,37	4211	+ 12,56%
– Do Estrangeiro	173	1,81	201	- 1,62%
Sem origem declarada	1323	13,82	1452	- 10,94%
Totais	9572	-	5864	-

DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA - PORTUGAL

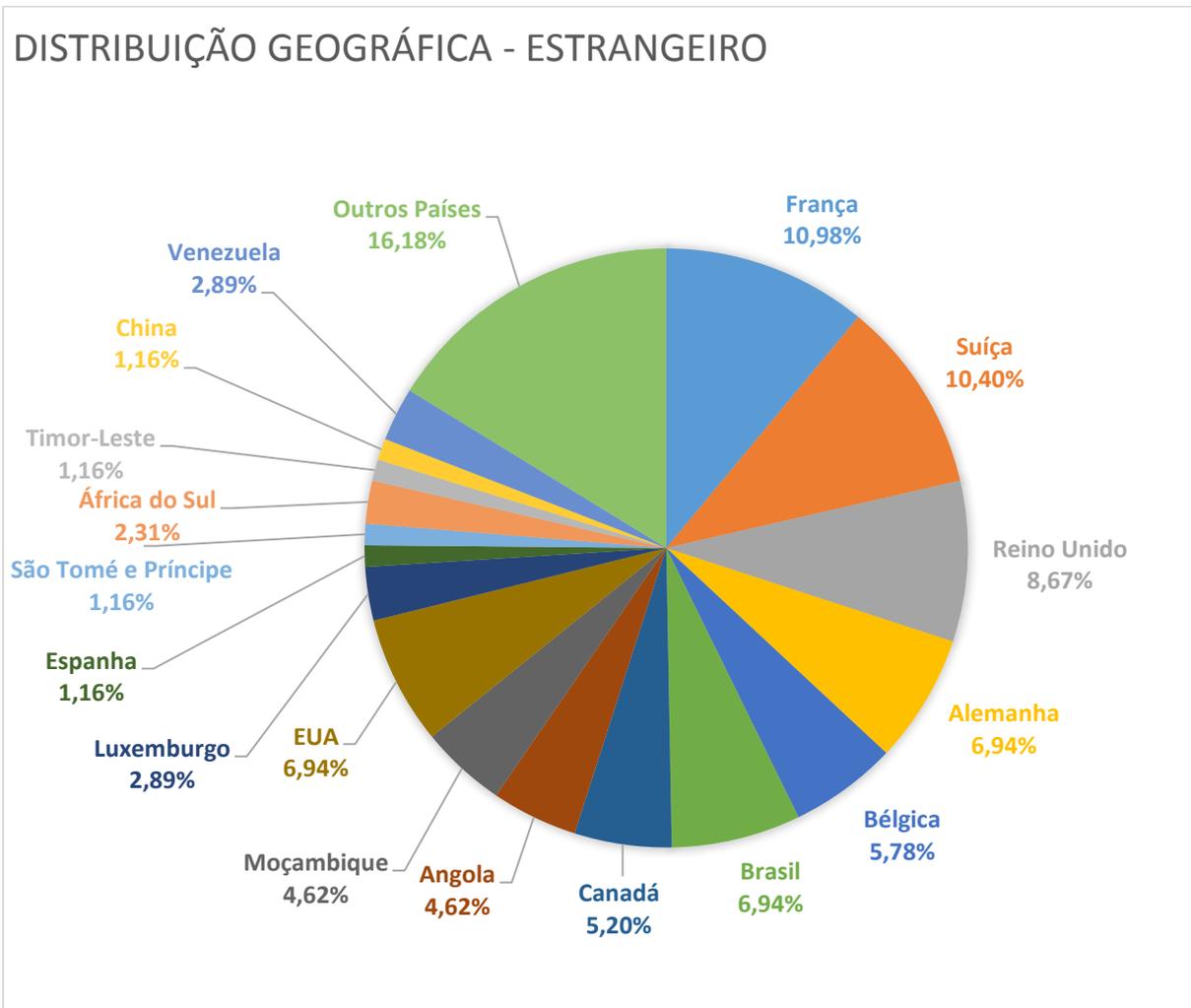


No que concerne à **origem geográfica**, de um modo geral não se registam alterações de vulto na distribuição percentual das mensagens recebidas relativamente aos valores obtidos em anos anteriores. Os distritos de Lisboa e Porto são responsáveis, em conjunto, por cerca de metade do total de comunicações com o provedor (33,93% e 18,66%, respetivamente), seguidos de Setúbal (7,93%), Braga (5,81%), Santarém (4,57%), Aveiro (4,7%), Coimbra (4,4%) e Faro (3,65%). Todos os outros distritos ficaram abaixo dos 2%.

Das mensagens chegadas de fora de Portugal (ver gráfico na página seguinte), a maioria veio de França (10,98%), Suíça (10,4%), Reino Unido (8,67%), Alemanha, Brasil e EUA (6,94% cada). Angola e Moçambique, com 4,62% de mensagens cada, foram os países africanos de língua portuguesa que mais se fizeram ouvir junto do Provedor do Telespetador.

Além destes, o Provedor recebeu ainda mensagens da África do Sul, Austrália, Bélgica, Canadá, China, Congo, Costa do Marfim, Dinamarca, Espanha, Finlândia, Gana, Grécia, Holanda, Luxemburgo, Noruega, Paquistão, Peru, Polónia, Porto

Rico, Qatar, República Checa, República Dominicana, República da Irlanda, Ruanda, São Tomé e Príncipe, Suíça, Timor-Leste e Venezuela.



V. Programa “Voz do Cidadão”

a) Sinopses

TELESPETADORES TAMBÉM ELOGIAM

Das muitas mensagens que chegam ao Gabinete do Provedor, damos voz a alguns elogios à programação da RTP.

Emitido

2018/01/06

Episódio nº 37

Convidados

Nuno Carvalho (telespetador); Carmo Aragão Barros (telespetadora); Virgílio Castelo; Daniel Deusdado; Camilo Azevedo; Júlio Isidro;

Texto do Provedor

Todos nós percebemos o que leva alguém a enviar ao Provedor uma crítica, um desabafo, uma queixa... É um modo de acalmar a irritação sentida ao ver-se algo que não está bem, uma tentativa para que não se repita o exasperante erro com que se deparou. Por vezes a crítica baseia-se também na vontade de exhibir conhecimentos que eu telespetador tenho e que determinada peça televisiva ignorou estrondosamente.

Não importa. A crítica tem nos media o mesmo estatuto das fontes de informação. Não importa qual é o seu motivo. Se é nobre, ou ignóbil. O que realmente conta é se chama a atenção para casos, situações e acontecimentos que merecem ser vistos e analisados.

Já mais difícil é sabermos o que leva os telespetadores a escreverem ao Provedor elogiando um programa, uma escolha, um jornalista, um apresentador. Suponho que em parte se procura, através do elogio, garantir que aquilo de que se gostou inspira a escolha futura de programas semelhantes. Neste caso, o objetivo será o de influenciar o que se espera vir a ver no ecrã.

E é, pela certa, um modo bem mais simpático de contribuir para que o serviço público de televisão seja cada vez melhor. Por isso lhe dedicámos este primeiro

programa de 2018. A tempo de lhe desejar a si um bom ano! Eu sou o seu Provedor. Não se esqueça, pode contar comigo.

ALTERAÇÕES À PROGRAMAÇÃO

As alterações à programação causam sempre incómodos e irritações. Os telespetadores queixam-se, a ERC não tanto. Como se constrói uma grelha de programação e por que razões se pode alterá-la?

Emitido

2018/01/13

Episódio nº 38

Convidados

Catarina Duff Burnay (UCP); João Pedro Figueiredo (ERC); Luís Silveira; Vera Roquette; Gonçalo Madaíl; Daniel Deusdado;

Texto do Provedor

Tentámos explicar-lhe por que razão um certo tipo de conteúdos televisivos é sempre emitido dentro de uma determinada faixa horária e não noutra. Abordámos os critérios que cada canal segue para arrumar os diferentes programas ao longo das 24 horas do dia. Ouvimos as explicações dos mais diretos responsáveis sobre as razões que levam a mudanças nos horários de emissão previstos e anunciados. E foi-nos garantido que sempre que se torna necessário proceder a alterações de última hora na programação, os telespetadores são devidamente avisados.

Vimos também que, apesar de serem mais frequentes na televisão pública do que nos canais privados, as alterações de horários que ocorreram ao longo do ano de 2017 foram determinadas por razões ponderosas. E, por isso mesmo, as justificações para essas mudanças obtiveram acolhimento junto da Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC).

Tudo visto e explicado fico, contudo, com a sensação de que alguns dos telespetadores queixosos permanecem céticos. Ou porque não viram o último episódio da sua série favorita devidamente assinalado. Ou porque a hora de emissão de um formato a que estavam habituados foi mudada. Ou ainda porque um episódio não foi emitido no dia habitual, por causa de uma qualquer transmissão em direto. Ou, finalmente, porque o teletexto continua a afirmar que está a ser emitido um programa que manifestamente não é aquele que eu estou a ver.

Não há dúvida: as alterações de grelha, o fim da emissão de séries, programas e formatos, bem como mudanças no conteúdo, ou nos apresentadores, de um programa são quase sempre más notícias para os telespetadores. Que é preciso avisar de modo mais insistente e recorrendo a várias plataformas. Usando sobretudo a melhor delas que é o próprio canal onde a modificação vai acontecer. Seja ela programada ou imprevista.

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

20 ANOS DE RTP ÁFRICA

Poucos são os telespetadores que se queixam da programação de um canal que tem evoluído na direção certa.

Emitido

2018/01/20

Episódio nº 39

Convidados

Telespetadores de Moçambique e Cabo Verde; Kalaf Epalanga; Sheila Khan (Universidade do Minho); José Arantes

Texto do Provedor

A RTP África está parabéns! Não apenas por festejar 20 anos, mas por ter evoluído na boa direção. De facto, poucos são os espetadores que me fazem chegar reclamações e críticas ao canal. E as razões de queixa são muito concentradas em duas grandes áreas: problemas com a receção do sinal e a não inclusão de jogos de futebol que esperavam poder ver através da emissão do canal.

É verdade! Quase nenhum dos jogos de futebol que o canal transmite pode ser visto através do sinal RTPÁfrica distribuído por cabo em Portugal. Por outro lado, nem todas as partidas de futebol que a RTP compra para transmitir em Portugal têm direitos disponíveis para emissão em África. Basta, por exemplo, que um país africano seja o adversário da seleção portuguesa para que tais direitos não estejam sequer à venda.

Mas, tirando futebolis e qualidade do sinal, o correio dos telespetadores é marcado pela satisfação com que frequentam a RTPÁfrica e pela elevada importância que reconhecem às emissões do canal. As referências mais elogiosas vão para os programas de música, para os debates e para a informação.

A RTP África terá começado excessivamente marcada por uma grelha dominada pelos programas realizados em Portugal. Mas progressivamente tem-se afirmado como uma plataforma em que conteúdos vindos de seis países são enviados de novo para esses seis países e para toda a África. É, deste ponto de vista, uma experiência única no mundo. Tanto mais que muitos dos programas hoje realizados em Lisboa têm como objeto e sujeito a realidade africana em Portugal e aqueles e aquelas cujas raízes têm algo de africano.

Por todas estas razões está a RTP África de parabéns!

RTP INTERNACIONAL

Há um outro Portugal lá fora. Há mesmo mais portugueses e luso-descendentes de primeira e segunda geração pelo mundo fora do que portugueses em Portugal. Será que as emissões da RTP Internacional repondem aos interesses das comunidades lusófonas espalhadas pelo mundo?

Emitido

2018/01/27

Episódio nº 40

Convidados

Domingos de Azevedo (telespetador); David Lourenço (telespetador); José Esteves (telespetador); Júlia Araújo (telespetadora); Mário Soares (telespetador); José Luís Correia (telespetador); José Santos (telespetador); Manuel Goulão (telespetador); Fernando Campos (telespetador); Teresa Morgado (telespetadora); Dorinda Lourenço (telespetadora); Nelson Ponta-Garça (produtor conteúdos RTP); Carlos Pereira (produtor conteúdos RTP); Luís Costa

Texto do Provedor

Todos nós sabemos, mas nem sempre nos lembramos de que há um outro Portugal lá fora. Há mesmo mais portugueses e luso-descendentes de primeira e segunda geração pelo mundo fora do que portugueses em Portugal. Só este facto deveria ser suficiente para sublinhar a importância da RTP Internacional.

Mas na realidade não há apenas um outro Portugal lá fora. Há uma enorme pluralidade de comunidades portuguesas espalhadas pelo mundo. Comunidades muito diferentes nos seus hábitos, consumos culturais, tipo de relação com Portugal, inserção no país em que vivem, etc... Esta diversidade torna a missão da RTP Internacional muito difícil.

É um verdadeiro quebra-cabeças conseguir oferecer uma programação interessante para um ex-trabalhador rural emigrado em França nos anos setenta do século passado e, ao mesmo tempo, capaz de cativar um doutorado emigrado há 3 anos. Como afirmava há uns meses o diretor de programas, Daniel Deusdado, se a RTP tivesse recursos para operar com um maior número de satélites deveria desdobrar a RTP Internacional em dois canais, um tratando mais do entretenimento, cultura e desporto e o outro da informação.

E num desses canais seria necessário dar mais espaço para os programas retratando a vida e as realizações das comunidades emigradas. Informação e reportagens que os telespetadores acham sempre insuficientes. Por tudo isto, a RTP Internacional deveria ser dotada de mais e melhores meios. Para poder aumentar a programação própria e multiplicar o modo como chega às comunidades portuguesas.

Uma questão que diversos telespetadores abordaram e que não colocámos ao subdiretor Luís Costa diz respeito à informação precisa quanto à hora em que os programas anunciados serão transmitidos. Estou em condições de poder afirmar que essa é uma questão que, apesar de complexa por existirem três grelhas da RTP Internacional, está a ser estudada pela direção do canal e terá, em breve, resposta positiva.

Eu sou o seu Provedor. Não se esqueça, pode confiar em mim.

RTP 2 CULTA E ADULTA

A televisão faz sempre cultura – o que está em causa é avaliar que cultura é essa e que relação mantém com a cultura, os criadores e autores.

Emitido

2018/02/03

Episódio nº 41

Convidados

Tiago Rodrigues (TDMII); Ana Pereirinha (editora livreira); António Guerreiro (FBAUL); Samuel Rego (Festival ao Largo); Luís Urbano (produtor de cinema); Sandra Primitivo (Mateus & Associados); Teresa Paixão.

Texto do Provedor

Os mais críticos são definitivos: a televisão tem um impacto nefasto sobre a cultura e a educação. Muitos artistas, produtores e programadores culturais não andam longe desta avaliação lapidar, embora prefiram centrar a sua crítica na pouca atenção concedida às artes e à criação artística pelos canais televisivos.

Em contra desta corrente, a Lei mantém altas expectativas quanto à missão cultural da televisão. Refere mesmo, por exemplo, que a RTP2 “deve assegurar uma programação de (...) forte componente cultural e formativa...”

Entre estas duas visões cabe sublinhar que “a televisão faz sempre cultura” e que o que está em causa é avaliar que cultura é essa e que relacionamento mantém com a cultura e os fazedores dela. Neste sentido, organizar uma grelha de um qualquer canal; escolher, encomendar e comprar programas; decidir o alinhamento e as opções de programação são sempre atos de cultura com importantes consequências.

Mas no *Voz do Cidadão* de hoje ficamos um degrau abaixo deste debate e propomo-nos apenas olhar, seguindo a sugestão do legislador, para a oferta de índole cultural da RTP2. Um canal que mistura esta programação específica com uma enorme atenção ao público infantil. E aí reside, para alguns, um dos problemas do canal “culto e adulto”...

TDT: UM PROBLEMA PERSISTENTE

Seis anos depois de ter sido lançada a Televisão Digital Terrestre ainda é um problema. No início a oferta era tão má que muitos foram obrigados a adquirir serviços de distribuição por cabo. Hoje a qualidade da TDT continua a ser altamente insatisfatória.

Emitido

2018/02/10

Episódio nº 42

Convidados

Ana Almeida (telespetadora); Maria João Amante (telespetadora); Tito Rodrigues (Deco); Miguel Henriques (ANACOM); Gonçalo Reis (Presidente RTP).

Texto do Provedor

Há seis anos a distribuição do sinal televisivo mudou radicalmente em Portugal. Os telespetadores deixavam de poder ver televisão através das tradicionais antenas e tiveram de comprar umas pequenas caixas que lhes permitiriam aceder a um futuro fantástico, cheio de promessas – a Televisão Digital Terrestre, em sigla: TDT.

Mas a realidade não foi de modo nenhum gloriosa. Caixas que não funcionavam, sinal que não chegava em condições, trapalhadas de todo o género e feitio. Esta foi a realidade vivida por muitas famílias, demasiadas famílias, para as quais a TDT foi um fracasso que as obrigou, para poderem ver televisão em condições, a assinarem um serviço pago. Este mau arranque da Televisão Digital Terrestre explica em boa parte um estranho fenómeno: Portugal integra o grupo de países que lideram o exclusivo campeonato dos que têm maior percentagem de assinantes de televisão por cabo!

Seis anos depois, ainda há problemas persistentes. O Provedor continua a receber queixas frequentes sobre a qualidade do sinal captado via TDT. E um estudo independente vem agora dizer-nos que pouco podemos esperar quanto à melhoria da utilização do sistema da Televisão Digital Terrestre... apesar dele ser a via utilizada em mais de 30 por cento dos lares portugueses para tentar ver televisão. Que se passa?

[...]

A esmagadora maioria dos problemas que os telespetadores podem sentir quando veem os canais públicos através da TDT não são da responsabilidade da televisão pública. Mas quem os quer ver e não vê acaba por ficar com má imagem da RTP. Por isso dedicámos um *Voz do Cidadão* a estas questões. Para lhes dar visibilidade pública, ouvir os principais intervenientes na matéria e divulgar eventuais respostas às situações descritas.

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

VER TV FORA DE HORAS

Nem sempre se consegue rever o programa desejado porque algo correu mal no momento da gravação. Alguém colocou na minha “TV box” informação errada quanto à hora de emissão do programa. E ficamos sem poder ver o programa que pensávamos ter gravado.

Emitido

2018/02/17

Episódio nº 43

Convidados

Pedro Duarte (Vodafone); Catarina Duff Burnay (UCP); Celeste Grácio (ERC); Vera Roquette; Isabel Branco Lameirão; Luís Silveira.

Texto do Provedor

Os diretores de programas tentam, mas nem sempre acertam. Procuram dar-nos a ver determinado tipo de programas à hora que supõem estarmos mais disponíveis para os ver. Mas nem sempre isso acontece. Não os vemos quando são emitidos, mas não os queremos perder. E o fantástico mundo novo de todas as tecnologias permite que os vejamos noutra ocasião, a outras horas, noutro dia, noutro local, quando quisermos... Basta assinar um serviço de televisão por cabo com uma “TV box” inteligente para tudo isto ser possível.

Mas algumas vezes esta promessa é quebrada. Não se consegue rever o programa desejado porque algo correu mal no momento da gravação. Podemos voltar a ver a emissão do canal pretendido, mas não está lá o que queríamos ver, ou só está em parte. E o erro não foi nosso. Alguém colocou informação errada quanto à hora de emissão do programa, ou não a atualizou quando ela sofreu alteração. Como vimos neste *Voz do Cidadão*, as operadoras parecem ser as principais suspeitas pela falta de rigor nos horários de emissão. Mas os responsáveis destas também sugerem que nem sempre a RTP atualiza a informação dos seus horários de emissão em tempo devido.

Seja como for, o consumo de televisão está a tornar-se cada vez mais sofisticado e diferenciado. Através das ditas “TV boxes” tenho cada vez mais informação sobre cada programa e maior capacidade de decisão sobre quando vejo o que quero ver. Com a interligação de todos os aparelhos eletrónicos, é possível receber no meu telemóvel um aviso sobre se pretendo, ou não, gravar um episódio de uma série que a box sabe ser do meu agrado, ainda que eu nunca a tenha visionado. E executar a partir do telemóvel a minha decisão. Neste

crescendo de integração de serviços é inaceitável que a informação sobre horários de emissão seja outra coisa que não rigorosamente certa.

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

OBITUÁRIOS, HOMENAGENS E RESERVA DA VIDA PRIVADA

Quando a homenagem a uma figura pública é emitida uns dias depois do seu desaparecimento espera-se que seja bem preparada e produzida. E todos sabemos que o direito à reserva da vida privada de quem procurou protagonismo público é muito mais reduzido do que o direito que assiste ao cidadão anónimo.

Emitido

2018/02/24

Episódio nº 44

Convidados

Nunes Forte (telespectador); Maria Augusta Pacheco (telespectadora); Fernanda Mira telespectadora; Encarnação Leonardo (telespectadora); Daniel Deusdado; Paulo Dentinho

Texto do Provedor

Na hora da morte de pessoas que atingiram a notoriedade e deixam obra relevante nada é tido pelos seus admiradores como homenagem suficiente. Contudo, se a RTP decide mudar a emissão de algum dos seus canais para emitir um programa de homenagem deve anunciar essa alteração de forma capaz, apresentar convenientemente o documento que escolheu para tal fim e repetir ao longo desse programa a informação sobre a razão pela qual o está a emitir. Não basta, portanto, escolher no arquivo um programa e pô-lo no ar.

Quanto mais distanciada da data do desaparecimento da figura em causa lhe é prestada homenagem, então mais preparada e produzida terá ela de ser. É expectável, neste caso, que as peças de arquivo que ilustram a sua memória sejam apresentadas numa evocação gravada no presente já com conhecimento do seu desaparecimento.

[...]

A vida privada do cidadão anónimo só em casos muito excecionais pode ser objeto do interesse da comunicação social. E a vida privada não se reduz ao que

se passa dentro de casa. Inclui a morada, o automóvel, os familiares, os seus hábitos, a vida profissional e outros. Tudo áreas a que os media só podem aceder e divulgar informações com anuência do próprio.

O direito à reserva da vida privada de quem procurou protagonismo público, ou aceitou funções e cargos que acarretam exposição pública, é muito mais reduzido. Mas nem por isso a sua privacidade pode ser devassada pela comunicação social. Tornou-se, porém, um hábito montar equipamentos de recolha de som e imagem à porta de quem, por boas ou más razões, está no foco das notícias.

A razão para tal acampamento é a de que pode ser possível obter uma qualquer declaração das pessoas em causa. O que é espantoso é que, mesmo sem existir tal declaração se passem tempos infínitos em diretos nos quais morada, carro, casa e não se sabe que mais são mostrados sem adiantar o que quer que seja à informação a não ser uma invasão não fundamentada da vida privada de um personagem público.

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

OS ARQUIVOS DA RTP À DISTÂNCIA DE UM CLIC

No aniversário da RTP propomos uma viagem pelo sítio RTP Arquivos que está aberto a quem o queira visitar sem ter de sair de casa.

Emitido

2018/03/03

Episódio nº 45

Convidados

Hilário Lopes; Hugo Aragão; Pedro Santos; Isabel Silva; Fátima Ribeiro; Clarisse Santos; António Faria; Elsa Ramos.

Texto do Provedor

A RTP está à beira de celebrar mais um aniversário e dedicamos este *Voz do Cidadão* a um dos presentes de maior impacte público que ela ofereceu a todos há um ano, quando se tornou sexagenária.

Vamos viajar pelo RTP Arquivos que desde então está aberto a quem o queira visitar sem ter de sair de casa. Para os que não sabem bem o que procuram, os

profissionais do arquivo da RTP elaboram continuamente pastas com títulos apelativos nas quais colocam o que de mais importante se pode ver sobre um tema, uma data, uma personalidade, um local. É a área das Coleções. Para quem entra no RTP Arquivos já direcionado a um tema, a um assunto, a pesquisa é simples, direta e muito fácil, basta escolher um dos filtros que lhe é proposto em Conteúdos. Finalmente, para quem quer rever programas mais antigos e não acessíveis através do RTP Play pode escolher a pasta Programas e realizar sucessivas escolhas até encontrar o que desejava rever. E tudo isto à distância de um clic.

O RTP Arquivos não é uma realidade estática, é algo sempre em crescimento com a entrada de várias dezenas de novos documentos todos os dias. Por isso mesmo, se já se serviu dele para realizar alguma pesquisa está na hora de lá voltar pois pode dar-se o caso de sobre o mesmo assunto encontrar novos sons, novas imagens e programas inesperados.

Ora venha daí ver o que lá se pode encontrar...

TERAPIAS ALTERNATIVAS

Há uma moda cada vez mais acentuada de recurso a terapias não convencionais. É uma moda que veio para ficar e a RTP não a pode ignorar. Mas deve cuidar da forma como as apresenta.

Emitido

2018/03/10

Episódio nº 46

Convidados

Helena Pinto Ferreira (Ordem dos Médicos); Pedro César (telespectador); João Ramos (programa Diga Doutor); Sofia Serpa (programa Praça)

Texto do Provedor

Deve a RTP dar espaço e voz à difusão das medicinas complementares, das terapias alternativas, ou de outro tipo de práticas e filosofias que reclamam conseguir efeitos terapêuticos positivos? Esta foi a questão inicial de que partimos para este *Voz do Cidadão*. Ao longo do programa várias vozes lançaram alertas sobre o eventual interesse comercial de tais divulgações e as vantagens

obtidas pelos que vêm a palco apresenta-las. Por outro lado e com o objetivo de o elucidar descrevemos as sete terapias complementares reconhecidas e regulamentadas pelas autoridades de saúde portuguesas.

É indiscutível que há uma moda cada vez mais acentuada de recurso a terapias não convencionais. É uma moda que veio para ficar e a RTP não a pode ignorar. Mas se quer falar delas deve garantir que investigou com cuidado e profundidade a credibilidade da terapia e, da ou do, terapeuta que vai apresentar; e nessa apresentação deve incluir uma avaliação da referida terapia feita por entidade médica insuspeita; Finalmente, é recomendável que a divulgação destes tratamentos seja acompanhada por informação que sublinhe não se tratar de atos médicos. Importa também deixar de referir supostas curas, quando o que está em causa em 99,9% dos casos é apenas a melhoria da qualidade da vida dos pacientes.

Para si, repito o conselho dado pela porta-voz da Ordem dos Médicos: sempre que ponderar recorrer a algumas destas terapias alternativas, converse primeiro com o seu médico. Juntos decidirão melhor e mais informadamente. Eu sou o seu Provedor, não se esqueça, pode contar comigo.

DOCUMENTÁRIOS É NA RTP

Documentários como obra única e séries documentais. Hoje falamos de um género muito apreciado pelos telespetadores. Fique a saber o que se faz dentro e fora da RTP.

Emitido

2018/03/17

Episódio nº 47

Convidados

Miguel Valverde (IndieLisboa); Isabel Machado (APORDOC); Camilo Azevedo; Daniel Deusdado; Teresa Paixão; Jacinto Godinho; Margarida Metello.

Texto do Provedor

Nenhuma estação televisiva lhe oferece tantos e tão diversos documentários e séries documentais como a RTP. Não apenas na RTP3 e na RTP2, mas também na

RTP1. Recebo muitas mensagens manifestando o apreço dos telespetadores por este género televisivo e incentivando a RTP a continuar a apostar no documentário. As críticas que me chegam são muito focadas neste ou naquele conteúdo preciso, mas não põem em causa a opção genérica em favor deste género.

Existe portanto uma convergência muito nítida entre a estratégia desenvolvida pelos programadores dos canais RTP e o público. Já os produtores e realizadores independentes não estão assim tão contentes. Alguns pensam mesmo que a RTP não faz tudo o que devia fazer para apoiar o documentário em Portugal. Também os realizadores da RTP que se especializaram nesta área e cujo trabalho é reconhecido e tem sido premiado dizem que a estação pública pode e deve fazer mais e melhor.

Os canais da RTP exibem documentários assinados por equipas portuguesas, sejam da RTP ou de produtoras independentes. Mostram também trabalhos de realizadores estrangeiros das mais diversas nacionalidades. À pluralidade de origens junta-se a diversidade de formas: uns apresentam-se quase como reportagens de maior fôlego e dimensão, enquanto noutros as opções, o modo de ver e as preferências estéticas do autor estão de tal forma presentes que os classificamos como, isso mesmo: documentários de autor.

Seja como for, a importância e o impacto deste género que conjuga informação, entretenimento, conhecimento, emoção e arte não para de crescer. Por isso dedico ao lugar do documentário na RTP e ao seu próximo futuro este programa.

QUE FAZ O PROVIDOR? – BALANÇO DO ANO 2017

O ano de 2017 visto a partir das mensagens recebidas pelo Provedor e da atividade desenvolvida pelo Gabinete que o apoia.

Emitido

2018/03/24

Episódio nº 48

Texto do Provedor

O dever de transparência e a obrigação de prestar contas impõem que traga ao *Voz do Cidadão* alguns indicadores da atividade do Gabinete do Provedor em 2017. Mas o programa de hoje não é apenas dedicado a números e a gráficos. Aproveito para recordar alguns dos acontecimentos mais importantes do ano passado – e que por isso mesmo estiveram no centro da relação dos telespetadores com o seu Provedor.

Vamos depois deter-nos sobre os critérios seguidos na hora de tratar e responder às questões colocadas. Refiro, por fim, alguns dos desafios enfrentados pelo serviço prestado pela RTP e que, a meu ver, continuam a carecer de resposta convincente no presente ano.

Regressemos então a 2017...

[...]

Tenho por norma responder a todas as mensagens que recebo. Só não têm resposta as que recorrem a linguagem inaceitável ou injuriosa para com funcionários e responsáveis da RTP. No ano passado não consegui responder a todas as mensagens recebidas durante o primeiro trimestre de 2017 por ainda não ter o gabinete do Provedor suficientemente organizado. Para verificar a razão das questões que me colocam solicito frequentemente informação aos serviços visados. Só depois tomo posição, teço críticas ou elaboro recomendações.

Apesar de responder a todos, confiro maior prioridade aos telespetadores que me escrevem por terem sido pessoalmente visados em programas, reportagens

ou notícias, bem como aos que referem temas abordados pela programação da RTP nos quais eles, telespetadores, são peritos.

Também dedico particular atenção à correspondência sobre assuntos de maior gravidade, ou que podem causar danos ou interpretações erradas. Finalmente, procuro dar mais importância a tudo quanto aponta para situações recorrentes: erros, faltas, problemas e procedimentos que surgem repetidas vezes. Estou igualmente muito atento aos telespetadores que referem assuntos envolvendo o bom nome e a reputação da RTP.

[...]

Ficou a conhecer alguns dos indicadores mais importantes da atividade desenvolvida em 2017. Quanto à informação RTP nesse ano retenho a crítica ao excesso de notícias sobre futebol, a escassa informação internacional e a sobreposição RTP1-RTP3 ainda à procura de perfis mais de acordo com o livre acesso de que gozam ambos os canais. Lembro a importância do reforço do jornalismo dito de investigação, capaz de revelar temas escondidos, rigoroso na verificação dos factos e na audição de todas as partes envolvidas, sobretudo as pessoas e instituições visadas. E sublinho a necessidade de maior atenção à violência das imagens divulgadas e a falta de atenção para com a informação útil em circunstâncias específicas e situações dramáticas.

No campo da programação recordo a satisfação com que várias séries e muitos documentários foram recebidos, a irritação com a presença, nos programas da manhã e da tarde, de insistentes convites à chamada telefónica para prémios e concursos, ou com a mudança demasiado frequente de horário dos programas.

Mais genericamente e também ainda por resolver: os telespetadores querem falar para a sua RTP sem pagarem custos de telefone e isso ainda não é possível. E querem ouvir e ler português correto nos programas e na informação RTP.

Temo que neste campo, e apesar das frequentes chamadas de atenção do Provedor, o progresso tenha sido pequeno.

Este foi o ano de 2017. Espero poder apresentar um balanço mais interessante relativo a 2018.

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

FUTEBOL E MAIS FUTEBOL ATÉ CANSAR

A RTP tem excesso de programas e notícias sobre futebol.

Emitido

2018/04/07

Episódio nº 49

Convidados

António Pedro Vasconcelos (realizador); Carlos Valente (telespectador); Maria Helena Barata (telespetadora); Hugo Gilberto; Gonçalo Reis

Texto do Provedor

O futebol português encontra-se submerso numa turbulência de contornos nunca antes vistos. Investigações policiais, casos em tribunal, ameaças e suspeições de todo o tipo aliadas a uma permanente violência verbal marcam a atualidade. Para os que, acima de tudo, gostam de futebol, esta nuvem negra quase os impede de desfrutarem daquilo que verdadeiramente lhes interessa: presenciar bons jogos em que as equipas e os atletas brilham ao mais alto nível.

Todas as semanas sou interpelado pelos telespetadores sobre temas do desporto-rei em Portugal. Cabe ao Provedor avaliar a pertinência das críticas e queixas que lhe chegam. É verdade que considero alguma dessa correspondência como não sendo pertinente por ter origem em avaliações claramente enviesadas por um clubismo desmedido que se torna fonte de cegueira. Mas é também verdade que as preocupações manifestadas pelo público não dizem maioritariamente respeito aos casos envolvendo dirigentes, árbitros e clubes

nacionais. Aquilo que os leva a escrever com maior frequência ao seu Provedor relaciona-se com o excesso de atenção noticiosa dada ao futebol. Ou, no polo oposto, mas em igual número: a falta de transmissão de jogos, ou de notícias sobre o seu clube.

Não é possível agradar a quem quer ver mais futebol na sua televisão e aos que se sentem bombardeados com notícias, debates e transmissões que não querem ver. Nem é possível definir, em abstrato e de uma vez por todas, o que é razoável, o que será imprescindível e onde começa o excesso. Mas é possível observar mais de perto esta questão, ouvir opiniões contraditórias, verificar o que se passa e propor recomendações.

Vamos a jogo!...

[...]

Os números agora apresentados não são um estudo completo e acabado sobre a presença do futebol na televisão pública. Mas, embora sejam parcelares, os resultados a que chegámos mostram algumas evidências.

No que diz respeito à RTP3, o tempo – mais de 10 por cento do total – dedicado diariamente ao futebol surge como claramente excessivo. Não se dúvida de que a escolha, a seleção e o alinhamento das notícias são da responsabilidade de cada editor dos diferentes jornais ao longo do dia. Essas opções são tomadas a partir da importância relativa que conferem ao conjunto da informação disponível sobre a atualidade. O que parece merecer discussão mais aprofundada são os critérios jornalísticos com base nos quais se organiza e se dá uma hierarquia aos principais acontecimentos do dia. Uma reflexão mais atenta sobre o que se reporta e o que se ignora pode influenciar decisivamente a alteração destas escolhas.

Quanto à RTP1, é claro que o futebol introduz na grelha da programação algo de que em todos os outros dias o canal procura fugir: uma oferta monotemática durante boa parte do horário nobre. Ou seja: quando há transmissão em direto de jogos da Champions quase três horas do horário nobre na RTP1 são dedicadas ao futebol e ao debate sobre futebol. Programação que agrega muito público, mas que, como é natural, afasta outros.

[...]

Cada vez são em menor número as ocasiões em que todos estamos a ver o mesmo programa televisivo. Esse sentido de acontecimento global visionado em simultâneo por todos está confinado aos diretos e os jogos de futebol são um desses acontecimentos. Como se disse, há cada vez menos dinheiro para investir

nas transmissões de jogos de futebol. Cada vez mais estas manifestações desportivas, e outras de grande impacto, deixarão de ser vistas nos canais públicos e em qualquer outro canal de acesso livre. É uma tendência preocupante. Sobretudo se, privada das transmissões, a televisão pública procure compensar essa ausência com excesso de notícias, debates e programas de análise e comentário.

A transmissão dos grandes jogos de futebol envolvendo a seleção ou os clubes nacionais faz parte, sem sombra de dúvida, do serviço público de televisão que a RTP está obrigada a oferecer. Não há melhor defesa desta afirmação do que ocupar com critério rigoroso e de modo ponderado o tempo de informação que vai para além da transmissão dos jogos. Reforçar aquele princípio passa por juntar ao futebol dos grandes a informação sobre os clubes de menor dimensão e continuar a aumentar a atenção às modalidades desportivas diferentes da que hoje ocupou o nosso programa. Questões tão mais importantes quanto neste verão há encontro marcado com o campeonato mundial de futebol.

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

EQUILÍBRIO POLÍTICO NA RTP

As críticas sobre a informação no campo da política não são frequentes. Mas isso não significa que a isenção, a imparcialidade e o pluralismo da informação não sejam aspetos relevantes.

Emitido

2018/04/14

Episódio nº 50

Convidados

Susana Salgado (ICS/UL); Carlos Valente (telespetador); António Costa Pinto (ICS/UL); António José Teixeira.

Texto do Provedor

A Lei da Televisão obriga todos os canais, sejam públicos ou privados, a garantirem uma informação que respeite o pluralismo, o rigor e a isenção. O contrato de concessão do serviço público de televisão vai mais longe e obriga a RTP a assegurar uma informação precisa, completa, contextualizada e

aprofundada, imparcial, aberta ao contraditório e independente dos poderes públicos, dos poderes económicos e dos interesses privados. Será que sobre a política nacional e os partidos políticos portugueses a RTP produz uma informação capaz de satisfazer todos aqueles requisitos?

Não é muito frequente os telespetadores interpelarem o Provedor com críticas a propósito do comportamento da televisão pública neste campo. Mas apesar da correspondência não ser numerosa, tal não significa que a isenção, imparcialidade, independência e o pluralismo da informação veiculada não sejam aspetos relevantes a serem investigados e verificados. Adiante referimos os limites que esta verificação comporta. Mas mesmo assim, vale a pena observar o que se passa, assinalar as queixas dos telespetadores, perceber as opções e os motivos dos responsáveis da RTP e ouvir quem, na academia, investiga este tipo de questões.

[...]

Não tendo capacidade para analisar em profundidade e com rigor toda a informação política produzida pela RTP, ficam sublinhados os critérios, intenções e objetivos prosseguidos pelos responsáveis da Direção de Informação em ordem a cumprirem o que sobre este assunto a lei prescreve. Do que se apurou sobre a presença de membros de partidos com assento permanente na RTP3, ou ocasionalmente chamados ao ecrã da RTP1 na qualidade de críticos ou entrevistados, conclui-se que os pequenos partidos com representação parlamentar têm pouca visibilidade e quase nenhuma presença. O partido Os verdes e o PAN podem, assim, reclamar algum capital de queixa.

Tirando este aspeto, a presença de membros influentes dos diversos partidos políticos está organizada de modo suficientemente diversificada, garantindo o necessário pluralismo e o saudável contraditório. Não há na RTP nenhum espaço televisivo como o que celebrizou Marcelo Rebelo de Sousa que dispunha de tempo de antena semanal sem qualquer contraditório. No principal canal de RTP não existe mesmo nenhum espaço regular de comentário político assegurado por “políticos no ativo” na sua condição de membros ou representantes do partido a que pertencem. Tais debates estão concentrados na RTP3 o que contribui para uma maior definição do perfil deste canal.

Eu sou o seu Provedor, não se esqueça, pode contar comigo

A TELEVISÃO COMO MEIO DE INTEGRAÇÃO

Qual é papel da RTP na integração dos imigrantes? No que lhes diz respeito basta que a RTP realize um programa semanal a eles dedicado?

Emitido

2018/04/21

Episódio nº 51

Convidados

Moin Ahmed (telespectador); Mentor Krasniqui (telespectador); Bin Guan (telespectador); Lyudmyla Trachuk (telespectadora); Emanuelle Afonso (Observatório dos Luso Descendentes); Pedro Calado (ACM)

Texto do Provedor

As redes sociais de programas e eventos ligados à RTP são suficientemente monitorizados para detetarem comentários xenófobos e racistas. Se essa não é preocupação maior já noutras áreas nem tudo vai bem. A televisão pública está obrigada a dedicar algum tempo da sua emissão a programas especificamente desenhados para serem úteis aos imigrantes e, mais genericamente, às minorias que vivem em Portugal. Todos os depoimentos recolhidos pelo *Voz do Cidadão* sublinham a importância de tais programas. O seu interesse vai das informações que difundem, às agendas que dão a conhecer, passando pelos apoios que divulgam.

Estando todos de acordo quanto às vantagens de tais programas, é inadmissível que não se encontre nada disto na oferta televisiva da RTP. As explicações podem ser muitas e até compreensíveis. Mas o resultado é inaceitável. Durante muitos anos a televisão pública prestou bons serviços nesta área. Está não só obrigada a honrar o seu passado como, e sobretudo, a cumprir a lei. Espero que esta situação de incumprimento seja muito rapidamente superada.

Mas no que diz respeito aos imigrantes e minorias não se pede à RTP que realize apenas um programa semanal a eles dedicado. É preciso que vá mais longe porque a isso a obriga a lei. Como vimos, a sociedade portuguesa é hoje constituída por pessoas com origens culturais e geográficas muito diversificadas. A informação e a programação da televisão pública têm de refletir essa diversidade em vez de a esconderem ou escamotear. Os imigrantes e seus descendentes têm naturalmente de ser atores presentes na ficção, no entretenimento e no documentário. E não basta serem referidos na informação. É preciso dar-lhes visibilidade enquanto protagonistas, produtores e responsáveis pela informação que a RTP faz chegar a casa de quem vive neste país.

Há, sem dúvida, programas em que tudo isto já é tido em linha de conta. Mas ainda são poucos e o seu exemplo não se tem multiplicado. A sociedade que a televisão pública dá a ver nos seus canais, não é, a este título, parecida com aquela em que vivemos. O que tem de ser corrigido.

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

QUEM VERIFICA A CORREÇÃO DAS NOTÍCIAS?

Fact checking, fake news, pós-verdade: conceitos de uma nova era da comunicação criada pelas redes sociais. A investigação para apurar se aquilo que foi dito, ou anda a ser dito, corresponde à verdade, a meias verdades, ou é totalmente falso ganha uma crescente atualidade. E a RTP?

Emitido

2018/04/28

Episódio nº 52

Convidados

Miguel Crespo (investigador IUL /ISCTE); Joaquim Vieira (Observatório da Imprensa); Vítor Matos (Observador); Sofia Branco (presidente Sindicato Jornalistas); João Pedro Figueiredo (ERC); Martim Silva (Expresso); Vítor Gonçalves

Texto do Provedor

Como distinguir o que é informação verdadeira, daquilo que é propaganda, informação enviesada, ou mesmo falsa notícia? – Esta interrogação está cada vez mais presente nas mensagens enviadas ao Provedor. Como sabemos, muita coisa mudou no mundo dos media, na informação disponível e nas formas da sua difusão e do seu consumo. E a questão é esta: como evitar comprar gato por lebre?

Ainda não há muitos anos as notícias chegavam-lhe pelos jornais, rádios e canais de televisão. Eram informações tratadas por jornalistas a quem dava crédito. Hoje as informações chegam-lhe por todas as vias, do portátil ao telemóvel, e a maioria não é tratada por jornalistas, chega-lhe vinda diretamente de quem tem interesse em que a conheça e a memorize. E é por tudo isto que no programa de hoje vai ouvir algumas vezes a expressão inglesa “*fact-checking*” que designa a atividade

de verificação da verdade ou falsidade dos factos que suportam uma afirmação, uma opinião, uma informação, uma ideia.

[...]

A investigação para apurar se aquilo que foi dito, ou anda a ser dito, corresponde à verdade, a meias verdades, ou é totalmente falso ganha uma crescente atualidade. Em Portugal ainda é demasiado incipiente, mas começa a dar os primeiros passos. Não se trata apenas de fazer o trabalho obrigatório do jornalista quando prepara a edição de uma notícia, ou de uma reportagem. Trata-se de ir verificar notícias, informações e pseudoverdades presentes no espaço público da informação. Mesmo e sobretudo quando estas são postas a circular por terceiros. É um novo serviço que os media dignos desse nome devem ao cidadão.

Alguns dos intervenientes neste programa chamaram a atenção para os custos desta atividade. Um centro que reunisse recursos oferecidos por vários media e outras instituições – por exemplo, universidades e fundações – seria vista como tendo maior independência e mais credibilidade do que uma equipa constituída no âmbito exclusivo de um só órgão ou grupo de comunicação social. Tal centro não existe em Portugal, mas é urgente criá-lo. É um desafio a que RTP não pode virar as costas. Tem o dever de contribuir para a sua criação.

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

PUBLICIDADE GRÁTIS NA RTP

Associações, iniciativas culturais, fundações e modalidades desportivas, entre outras, ganham visibilidade através dos ecrãs da RTP, sem custos, ou a custos reduzidos. Como o conseguem?

Emitido

2018/05/05

Episódio nº 53

Convidados

Isabel Pinheiro (AMI); Pedro Valdez (Fundação Carmona e Costa); Rui Soares (diretor criativo Tux & Gill); Luís Castro (programa Sociedade Civil); João Pedro Mendonça; Marina Ramos; Cristina Viegas.

Texto do Provedor

Muitas pessoas trabalham nesta empresa para que associações, iniciativas culturais, fundações e modalidades desportivas, entre outras, possam ganhar visibilidade através dos ecrãs da RTP, sem custos, ou a custos reduzidos. A importância desta forma de apoio é, para algumas das instituições que dele beneficiam, absolutamente fundamental, ou mesmo caso de vida ou de morte.

Mas nem tudo é simples. Depois do que acaba de ver e ouvir, o telespetador lembra-se que faz parte de uma instituição que, no seu entender, reúne todas as condições para ter presença na televisão pública através do tempo de antena, da publicidade institucional, ou de outra qualquer das vias apresentadas neste *Voz do Cidadão*. Dirija-se ao sítio da RTP para obter mais informação sobre este assunto e... nada! Procura então por um qualquer contacto que lhe pareça mais relacionado com estas matérias e... nada! Sempre nada. Na verdade a informação está lá, mas muito escondida. Posso ajudá-lo: procure em parcerias e irá dar à página que interessa. Pode também dirigir-se a RTP+. Lá encontrará essa informação útil. E pode usar o endereço de mail em rodapé: parcerias.media@rtp.pt.

Há, como vimos, dezenas de formas diferentes de se conseguir uma relação especial com a televisão pública que tenha tradução numa presença não exageradamente cara nos canais da RTP. Nem todos têm direito a esta presença de baixo custo. Mas todos os que a ela tenham direito devem poder informar-se com facilidade sobre como podem exercer tal direito. No sítio da RTP faz falta reunir todas estas portas de entrada numa página com maior visibilidade. Sob pena de serem sempre os mesmos a gozarem de vantagens que devem ser repartidas entre todos os que reúnam as condições necessárias para usufruírem desses benefícios. O serviço público de televisão tem de ser, também neste campo, de acesso fácil e universal.

Ou seja: quando se trata de vantagens a conceder estas devem ser suficientemente publicitadas e visíveis para que todos possam estar em situação de igualdade no acesso a esses benefícios.

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

TERAPIAS ALTERNATIVAS NO VOZ DO CIDADÃO

Toda a gente que teve oportunidade de expor a sua prática, o seu pensamento e as suas opiniões na RTP tem de estar preparado para ser alvo de crítica e de contraditório. Sem enxovalhos, mas com a contundência necessária a não reduzir tudo a brandos costumes

Emitido

2018/05/19

Episódio nº 54

Convidados

Maria João Bettencourt (terapeuta); Andreína Valente (paciente); Joana Ribeiro (paciente); Catarina Portugal (paciente); Helena Pinto Ferreira (Ordem dos Médicos); António Moreira (presidente Sociedade Portuguesa de Medicina Chinesa); João Beles (prof. Bases Científicas de Medicina Natural).

Texto do Provedor

Dou particular atenção aos que se queixam da atuação do Provedor. Têm poucas outras entidades a quem entregar a sua queixa e por isso mesmo trato de lhes dar voz, mesmo quando penso não terem razão. Em qualquer caso: toda a gente que teve oportunidade de expor a sua prática, o seu pensamento e as suas opiniões na RTP tem de estar preparado para ser alvo de crítica e de contraditório. Dentro dos limites do razoável e sem enxovalho, mas com a contundência necessária a não reduzir tudo a brandos costumes.

A área da saúde é particularmente sensível. Tem regulação e enquadramento legal especial. O exercício da profissão nesta área é de acesso condicionado. Quem pretende trabalhar em saúde não pode fazê-lo sem ter em conta os pareceres das ordens do setor. Ao dar voz às críticas dos telespetadores e tempo de exposição a quem desenvolve determinadas práticas terapêuticas não podia deixar de divulgar a posição de responsáveis das ordens. Escolhi a que me pareceu mais apropriada: a ordem dos médicos.

Para si, telespetador, mantenho o mesmo conselho: fale com o seu médico sempre que pensar em recorrer a qualquer terapia alternativa.

[...]

Como já tínhamos referido, a lei portuguesa reconhece algumas terapias alternativas, mas não todas. Não quer dizer que num futuro mais ou menos próximo o quadro legal não venha a alargar-se. Mas, muito mais depressa do que a eventual evolução legal, desenvolve-se uma enorme curiosidade sobre todo o

tipo de práticas apresentadas como tendo resultados garantidos no que toca a ganhos de bem-estar e de conforto físico e mental.

A televisão pública deve estar atenta a esta curiosidade e a estas procuras. Negá-las seria um corte deliberado com o seu tempo. Mas a RTP não é um local de simples constatação do que está na moda. Tem obrigação de informar com rigor e de fornecer elementos para a formação de uma opinião pública esclarecida, conhecedora e adulta. Não pode, sobretudo em questões altamente sensíveis como é o caso da saúde, deixar de apresentar sempre o ponto de vista daqueles que a lei reconhece como competentes para se pronunciarem sobre matérias desta área.

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

E DEPOIS DO FESTIVAL DA EUROVISÃO 2018...

A RTP está de parabéns e quem o diz são os telespectadores. O balanço da organização do maior espetáculo de televisão do mundo, o Festival da Eurovisão produzido e realizado pela RTP é francamente positivo. Mas também houve aspetos criticados.

Emitido

2018/05/26

Episódio nº 55

Convidados

Jorge Quintão (diretor executivo Blueticket); Paula Macedo (RTP - realizadora Festival Eurovisão); Pedro Miguel (RTP - realizador Festival Eurovisão); António Polainas (departamento cenografia RTP); Gonçalo Madaíl (RTP -diretor criativo Festival Eurovisão 2018).

Texto do Provedor

A esmagadora maioria das reações que o público me fez chegar a propósito do *Eurofestival* dava nota da grande satisfação dos telespetadores com tudo aquilo que tinham visto em suas casas. Críticas e queixas apenas quanto à presença constante da língua inglesa, inclusive na boca das apresentadoras portuguesas, à

dificuldade em obter bilhetes e à organização de eventos simultâneos sem tradução eficaz.

E, sim, vários telespetadores lamentaram o facto da canção portuguesa ter ficado em último lugar... Mas nem isso foi suficiente para alterar o contentamento que o público quis comunicar ao Provedor a propósito desta primeira organização portuguesa do festival da eurovisão. Para explicar o pouco que correu mal e perceber o muito que correu muito bem fazemos neste programa um balanço de como se enfrentaram os desafios que há um ano a RTP sabia que tinha pela frente.

RTP: DIZEM-SE E ESCREVEM-SE DEMASIADOS ERROS

O Provedor volta a chamar a atenção para a necessidade de se introduzirem mecanismos que permitam detetar os erros cometidos, corrigi-los e desencadear a formação necessária para que não voltem a ser ditos ou escritos.

Emitido

2018/06/02

Episódio nº 56

Convidados

Sandra Duarte Cardoso

Texto do Provedor

O mau uso da língua portuguesa é tão frequente na televisão pública que fomos contar as palavras diariamente ditas e escritas nos ecrãs da RTP para percebermos que nem tudo são incorreções e que há múltiplos programas irrepreensíveis neste aspeto. Em 24 horas na RTP1 dizem-se e escrevem-se mais de 160 mil palavras, enquanto na RTP3 este total vai para além das 215 mil palavras. Estes montantes, apurados há um ano, seriam sensivelmente idênticos se atualizados para o dia de hoje.

Mas o que mais preocupa os telespetadores e o seu Provedor é a inexistência de progresso visível neste campo, a repetição constante dos mesmos erros, a aparente ausência de sistemas de correção e prevenção do uso incorreto da língua portuguesa. E a inexistência de processos de formação e estímulo no sentido de se melhorar o português falado e escrito na televisão pública.

Apresentamos a seguir alguns exemplos de atropelos habituais. A nossa intenção não é a de com esses exemplos resolvermos o problema. Pretendemos sobretudo chamar a atenção dos responsáveis para a necessidade de introduzirem mecanismos que permitam detetar os erros cometidos, corrigi-los e desencadear a formação necessária para que não voltem a ser ditos ou escritos.

RTP/PLAY: VOLTAR A VER

A televisão do futuro passa pelas plataformas digitais. Quais são atuais desafios da RTP/Play? Deve ser encarada como mais um canal, ou apenas como um serviço? Que enquadramento legal existe para estes novos “canais de televisão”?

Emitido

2018/06/09

Episódio nº 57

Convidados

Filipe Novais (telespetador); João Pedro Figueiredo (ERC); Ricardo Almeida (telespetador); João Pedro Galveias.

Texto do Provedor

Acesso a todos os conteúdos, em qualquer momento, nas melhores condições, em qualquer lugar do mundo e em qualquer ecrã – esta é a promessa anunciada pelas plataformas digitais dos serviços públicos de media de vários países europeus. É também o que promete a RTP/Play. Mas, como vimos, apesar das

melhorias recentes, ainda estamos muito longe de poder contar com um serviço tão amplo.

Neste *Voz do Cidadão* demos a conhecer os constrangimentos mais importantes que o desenvolvimento do serviço RTP/Play enfrenta. Destacamos dois: o facto de muitos programas estrangeiros não terem direitos de difusão internacional disponíveis, o que também acontece com alguns eventos desportivos; e, em segundo lugar, a dimensão dos investimentos necessários para oferecer em boas condições os programas emitidos nos canais RTP.

Contudo, o desenvolvimento da plataforma de distribuição digital representa para a RTP desafios muito mais relevantes do que a simples procura de boas condições de transmissão e receção. Implica, por um lado, revolucionar todo o modo de fazer televisão para ter em conta a sua difusão via internet; e, por outro lado, exige a criação de normas de autorregulação capazes de superarem as insuficiências e lacunas que ainda prevalecem no enquadramento legal do serviço prestado pelas plataformas do tipo RTP/Play.

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

JORNALISMO DE INVESTIGAÇÃO

Nunca é demais sublinhar a importância do jornalismo de investigação enquanto fator fundamental do escrutínio público sobre realidades e processos de interesse geral. A sua importância é diretamente proporcional ao rigor infalível que dele se exige, ao escrupulo deontológico que o deve reger.

Emitido

2018/06/16

Episódio nº 58

Convidados

José António Cerejo; Joaquim Vieira (Observatório da Imprensa); Isabel Luís (telespectadora); Sandra Felgueiras (programa Sexta às 9); Mafalda Gameiro (programa Linha da Frente); Carlos Pires telespectador

Texto do Provedor

Há, portanto, traços comuns e alguma diferença entre jornalismo e o que apelidamos de jornalismo de investigação. Este último procura trazer a público factos que alguém pretende manter escondidos e que são difíceis de estabelecer, apurar e comprovar. Factos que habitualmente têm, como nos casos que acabámos de citar, fortes repercussões sobre a vida de cidadãos concretos, de instituições e sobre a própria vida em sociedade.

É por isso que o Provedor é frequentemente interpelado sobre as reportagens deste tipo de jornalismo emitidas pela RTP. Algumas queixas têm origem nos que são nelas visados e, felizmente, poucas vezes têm fundamento. Outros querem perceber por que razão se aceitam testemunhos de fontes não identificadas e se esses testemunhos têm, ou não, valor. Vários telespetadores perguntam sobre o que motivou determinada reportagem e como se desenrola o processo de investigação jornalística. Querem também saber o que são recursos e práticas aceites pela deontologia jornalística e os que são por ela tidos como condenáveis.

Sobre tudo isto o *Voz do Cidadão* foi ouvir as responsáveis pelas equipas que realizam os programas de jornalismo de investigação da RTP.

[...]

Nunca é demais sublinhar a importância do jornalismo de investigação enquanto fator fundamental do escrutínio público sobre realidades e processos de interesse geral. A sua importância é diretamente proporcional ao rigor infalível que dele se exige e espera, ao escrupulo deontológico que o deve reger. Por isso é uma atividade profissional que deve ser exercida com paciência, minúcia e sempre atenta ao pormenor, ao pequeno pormenor. Sem qualquer cedência ao facilitismo, ou à acusação sem provas.

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

NA RTP OS SEUS DADOS PESSOAIS ESTÃO PROTEGIDOS?

Alguns telespetadores perguntam como está a RTP a aplicar a nova regulamentação europeia sobre a proteção de dados pessoais. O Voz do Cidadão responde e promete voltar ao assunto.

Emitido

2018/06/23

Episódio nº 59

Convidados

Graça Canto Moniz (investigadora Observatório de Proteção de Dados); Magda Cocco (Vieira de Almeida & Associados); Clara Guerra (CNPD); João Almeida; Carlos Viana; Daniel Lima

Texto do Provedor

Nos últimos meses têm-se falado imenso de proteção de dados pessoais e das novas regras europeias para o seu tratamento e uso por parte das empresas, instituições e associações que os solicitam a cada um de nós.

Apesar de parecer um tema estafado, acontece que nem sempre é por muito se falar de um assunto que ficamos melhor esclarecidos sobre ele. Além disso, alguns telespetadores questionaram-me sobre como estava a RTP a aplicar esta nova regulamentação europeia.

Como ficou dito, quando escrevem ao Provedor os telespetadores fornecem um conjunto de dados pessoais que têm todo o direito a quererem ver protegidos. O que implica serem exclusivamente usados na resposta do Provedor ou para tratamento estatístico. Neste último, a identificação individual nunca é referida e os dados parcelares são apresentados de modo a que seja impossível reafectá-los a telespetadores individuais.

Em qualquer caso, garanto que quando tenho de ouvir os diversos serviços da RTP para responder às questões que me são colocadas nunca divulgo qualquer dado pessoal de quem me escreveu. Em circunstâncias muito específicas, peço autorização para divulgar algum dado. O que só faço após ter recebido autorização da pessoa em causa.

Estamos todos ainda numa fase de aprendizagem de como fazer valer os nossos direitos nesta matéria e de como os respeitar. No caso da RTP tenciono, ainda este ano, voltar a fazer para si o ponto da situação sobre como estão as coisas neste campo.

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

A PALAVRA AO NOVO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O Voz do Cidadão foi ouvir cada um dos três administrados da RTP sobre os assuntos que mais interessam aos telespetadores e que cabem no âmbito das responsabilidades diretas da administração.

Emitido

2018/07/07

Episódio nº 60

Convidados

Márcio Pereira (telespetador); Carlos Almeida (telespetador); Diogo Meira (telespetador); Sebastião Monteiro (telespetador); Daniel Sobral (telespetador); Hugo Figueiredo; Ana Dias; Gonçalo Reis.

Texto do Provedor

O conselho de administração da RTP tomou posse no primeiro dia do mês de junho de 2018. Ao presidente, Gonçalo Reis, eleito para um segundo mandato, juntam-se agora os vogais Ana Fonseca e Hugo Figueiredo. Está assim formada a administração que governará a RTP nos próximos três anos, tendo como referência principal, além de toda a legislação que enquadra o serviço público de media, um documento intitulado Plano Estratégico para 2018-2021.

Ao contrário do que pensam muitos telespetadores, a Administração da RTP não decide os conteúdos que os canais televisivos difundem. Não lhe compete escolher ou encomendar os programas e a informação que vemos nos diferentes

canais da televisão pública. Estas são competências exclusivas dos diretores que são também os únicos responsáveis por decidir sobre como alinhar programas e informação ao longo do dia.

À administração compete, porém, gerir todos os restantes aspetos da empresa, nomear e exonerar os diretores, decidir sobre os meios colocados à disposição destes e garantir que as linhas de orientação fixadas no Plano Estratégico são referência permanente em toda a atividade da RTP.

Por esta razão, algumas das questões que os telespetadores me colocam estão diretamente relacionadas com as prioridades assumidas pelo Conselho de Administração e são os seus membros quem melhor pode responder a tais críticas, queixas e sugestões. Daí que, no início do mandato, o Voz do Cidadão tenha ido ouvir cada um dos três administrados da RTP sobre os assuntos que mais interessam aos telespetadores e que cabem no âmbito das responsabilidades diretas da administração.

TELETEXTO E REDES SOCIAIS

A variedade de suportes de comunicação e de interação entre o público e a RTP é um espelho do que se passa em outros países europeus. Neste capítulo, o teletexto está em muito má forma.

Emitido

2018/07/14

Episódio nº 61

Convidados

Mário Sequeira; Joana Martins; Élia Rodrigues; Marina Ramos; Alexandre Brito.

Texto do Provedor

Muito antes da febre das redes sociais se ter instalado, já os telespetadores da RTP podiam obter informação através dos seus televisores, ou influenciar a programação através do telefone. O teletexto e programas do tipo “Agora Escolha” são as imagens de marca desses tempos.

O teletexto, que ainda perdura, é uma fonte de reparos e de insatisfação comunicada com alguma frequência ao Provedor. Ao contrário das redes sociais em que o comentário crítico pode ser diretamente expresso por quem as frequenta, os consumidores da informação disponibilizada pelo teletexto não têm ferramentas que lhes permitam entrar em diálogo direto com quem alimenta tal serviço. Por isso apresentam as suas queixas e sugestões dirigindo-se ao Provedor.

E este é um excelente pretexto para o *Voz do Cidadão* propor uma viagem pelos diversos meios que a RTP oferece aos seus telespetadores para se informarem e interagirem com os programas e as notícias. Viagem que começa pelas ferramentas da era pré-digital e termina nas mais recentes, algumas delas lançadas já na segunda metade desta década.

[...]

A variedade de suportes de comunicação e de interação entre o público e a RTP é um espelho do que se passa em outros países europeus. É por isso que a expressão Serviço Público de Rádio e Televisão vai sendo progressivamente substituída pela de Serviço Público de Media, conceito que reflete de modo mais preciso o vasto conjunto de serviços oferecidos ao público pelas empresas que anteriormente se confinavam à operação de rádio e de televisão.

Estes novos serviços ocupam já muitos profissionais da RTP e vão continuar a crescer e desenvolver-se. Ao mesmo tempo, as expectativas e as exigências do público que os utiliza são cada vez maiores. O que coloca desafios novos e mais pressão sobre o Serviço Público de Media. Que tem de alargar o leque das suas responsabilidades e encontrar novas respostas. Porque dele se exige que continue na frente da qualidade da oferta típica do mundo digital.

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

POSIÇÃO CONJUNTA DOS PROVIDORES DA RTP SOBRE FUTEBOL

Para contrariar o clima de violência que se vive no mundo do futebol, os Provedores do Ouvinte e do Telespetador tornaram públicas várias recomendações em comunicado divulgado a 16 de julho.

Emitido

2018/07/21

Episódio nº 62

Convidados

Ana Cristina Martins (ISPA); Miguel Castelo Branco (investigador ICNAS)

Texto do Provedor

As emoções e as paixões descontroladas atingem também os telespetadores amantes do futebol. E nem o facto de terem de se dar ao exercício da escrita introduz sempre racionalidade no que enviam ao seu Provedor. Não há nenhum outro tema sobre o qual o Provedor receba tantas mensagens a que, pura e simplesmente, não responde. A linguagem ofensiva, as acusações infundadas e despropositadas, as suspeitas caluniosas e a crítica grosseira utilizada pelos telespetadores adeptos deste ou daquele clube de futebol, obrigam o Provedor a arquivar muita correspondência sem resposta. É um péssimo recorde que pertence aos que me escrevem sobre futebol.

A paixão, o entusiasmo e as emoções que acompanham a prática desportiva e a sua fruição de bancada fazem parte do desporto e, em particular, do futebol. Mas nada disso pode explicar aquilo a que assistimos ao longo deste ano.

[...]

Para contrariar o clima de violência que vimos conhecendo, os Provedores do Ouvinte e do Telespetador recomendam, no comunicado divulgado a 16 de julho, que a RTP se abstenha de dar voz a todas aquelas figuras conhecidas por fomentarem o estilo incendiário que alguns tentam instalar no mundo do futebol. Quando tais figuras ocupam lugares institucionais que obrigam à recolha dos seus depoimentos estes devem ser reduzidos ao estritamente necessário imposto pela agenda informativa.

[...]

Neste campo, a recomendação dos Provedores é muito clara: a RTP deve procurar reduzir o número e a importância conferida às notícias sobre futebol nos serviços informativos dos seus diversos canais. Só assim cumprirá com a obrigação de

oferecer uma informação diversificada e atenta aos vários temas que marcam a atualidade.

A reconhecida facilidade em editar notícias sobre futebol e assuntos conexos não deve ser razão para fazer subir estas na hierarquia noticiosa. Pelo contrário, deve suscitar de editores e diretores maior atenção crítica quanto à sua inserção, ou não, nos espaços informativos da RTP.

[...]

No comunicado conjunto dos Provedores do Ouvinte e do Telespetador da RTP há um ponto que diz respeito apenas aos canais televisivos. Nele se recomenda a quebra do quase monopólio que os ditos “três grandes” clubes detêm no canal da televisão pública que emite debates sobre o futebol nacional. Se a RTP3 pretende manter na sua grelha um programa de análise e opinião sobre futebol com adeptos dos referidos “três grandes”, não pode deixar de igualmente oferecer um outro programa em que regularmente participem apoiantes dos restantes clubes da I Liga.

[...]

Os Provedores concordam com estas e outras sugestões do mesmo teor. Embora a televisão e a rádio públicas sejam, de longe, as que maior atenção dedicam ao desporto dito amador, é necessário recordar que muitas modalidades desportivas só têm visibilidade mediática através do Serviço Público de Rádio e Televisão.

Aos dirigentes de tais modalidades compete trabalhar para alterarem tal situação, levando outros meios de comunicação a interessarem-se pelo desporto de que são responsáveis. Mas não há dúvidas que cabe à informação da RTP dar-lhes a atenção, a cobertura e a notoriedade que permita às modalidades desportivas amadoras progredir em termos de público e praticantes.

Por hoje é tudo. Não se esqueça, eu sou o seu Provedor. Pode contar comigo.

O PÚBLICO QUER VER O QUE SUGERE

A intervenção e a influência do público nos media é muito mais extensa e durável do que a simples e rápida satisfação da opinião expressa. Os telespetadores da RTP fazem muitas sugestões para a informação e a programação.

Emitido

2018/07/27

Episódio nº 63

Convidados

Filipe Vilhena (telespectador); Susana Miranda (telespectadora); Albertino Filipe (telespectador); Paulo Dentinho.

Texto do Provedor

Com frequência o *Voz do Cidadão* é dedicado às queixas dos telespetadores. No programa de hoje não falámos de queixas e abordámos algumas sugestões enviadas ao Provedor. Quem me envia propostas de programas e conteúdos e não as vê rapidamente adotadas por este ou aquele canal, escreve-me depois a lamentar-se de que, afinal, não vale a pena sugerir o que quer que seja.

Não é bem assim. É preciso alargar os critérios para avaliar com rigor o impacto real de uma mensagem enviada a um órgão de comunicação social. E não é verdade, nisto como no resto, que tudo se possa reduzir a oito ou oitenta. Neste caso: oitenta se a minha sugestão, crítica, ou queixa, produziu exatamente o efeito por mim pretendido; oito se não vi que ela tenha sido aceite a cem por cento.

A intervenção e a influência do público nos media é muito mais extensa e durável do que a simples e rápida satisfação da opinião expressa. Não nego que existe nos media e entre os seus profissionais de todas as áreas um modo sobranceiro de lidar com o público, tido como ignorante em matéria de comunicação social e incapaz de formular com precisão aquilo que realmente espera desta.

A par deste quase desprezo pelo público como capaz de exigência para com os media, há também não poucos profissionais e estruturas que valorizam a crítica, a opinião e as sugestões formuladas por quem vê, ouve e interage com os órgãos de comunicação social. E isto acontece um pouco por todo o lado. E, mais ainda aqui, na sua televisão. É por isso que não tenho dúvidas de lhe dizer que posso garantir: exprimir o seu ponto de vista sobre qualquer aspeto da televisão pública

vale sempre a pena. Mesmo se a sua opinião não é imediatamente tida em conta. Eu sou o seu Provedor. Não se esqueça. Pode contar comigo.

QUEIXAS DOS TELESPETADORES

A linha de apoio ao telespetador e ouvinte está mais acessível a todos. Mas a televisão pública deveria banir em definitivo o recurso às chamadas de valor acrescentado. E não se vê que para lá caminhe...

Emitido

2018/09/08

Episódio nº 64

Convidados

Alessandra Oliveira (telespectadora); João Moreira (telespectador); Paulo Dentinho; Tiago Folgado (telespectador); João Pedro Figueiredo (ERC); Marina Ramos; Gonçalo Reis.

Texto do Provedor

Sim, a RTP não insiste tanto e tem mais cuidado na divulgação de chamadas de valor acrescentado do que as estações de televisão privadas. Mas, por outro lado, não conseguiu resistir e copiou a SIC e a TVI no aumento do valor destas chamadas que agora já custam, cada uma, 1 euro e 23 cêntimos.

O que está em causa nesta prática comercial não é apenas o dinheiro que os mais incautos ou descontrolados podem ser tentados a gastar sem se darem imediatamente conta da dimensão desse gasto. O que se degrada é também a própria dinâmica dos programas, por causa da poluição constante do “ligue, ligue”, a confusão sem separadores entre entretenimento e publicidade.

Por estas razões, e outras que se poderiam juntar, a televisão pública deveria banir em definitivo o recurso às chamadas de valor acrescentado. Nem que para isso, fazendo as contas ao que deixaria de encaixar, se subisse o valor da Contribuição Áudio Visual. Limpar o ecrã deste tipo de concursos seria, certamente, um excelente objetivo, uma boa razão, para se aceitar um pequeno aumento da CAV.

[...]

Tem razão a telespetadora. A sensibilização para se reduzir o consumo de açúcar tem produzido efeitos positivos na saúde dos portugueses. Mas há ainda muito caminho para andar. Não é preciso esconder a existência do açúcar, mas é preciso contrariar a ideia de que o seu consumo está relacionado com qualquer acesso a estados de felicidade. E, sobretudo, importa não referir temas açucarados sem a devida chamada de atenção para o impacto negativo que o seu consumo excessivo tem na saúde de cada um.

A LÍNGUA PORTUGUESA VÍTIMA DE MAUS TRATOS

Mais um programa sobre questões da língua portuguesa. Erros ortográficos e de oralidade. Maltratar a língua portuguesa num media tão influente como a televisão é um poderoso modo de difundir o seu uso incorreto junto de toda a população.

Emitido

2018/09/15

Episódio nº 65

Convidados

Sandra Duarte Tavares (linguista)

Texto do Provedor

Regressei ao tema do mau uso da língua portuguesa nos canais da Televisão pública, trazendo novos exemplos de alguns dos erros mais frequentes. A minha insistência nesta questão explica-se quer pela indiscutível importância de que ela se reveste quer pelas inúmeras chamadas de atenção que recebo dos telespetadores. Maltratar a língua portuguesa num media tão influente como a televisão é um poderoso modo de difundir o seu uso incorreto junto de toda a população.

É minha convicção que o Serviço Público de Televisão pode e deve fazer melhor para corrigir os “erros de português” que tão frequentemente divulga. Neste campo, como noutros, não basta a boa vontade, é preciso criar mecanismos internos que permitam melhorar a qualidade do que se diz e escreve em todos os canais da RTP.

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

HUMOR SEM FRONTEIRAS?

Ao humor tudo se perdoa, ou, também aqui, há linhas vermelhas a não pisar? Quais são os limites do humor na RTP?

Emitido

2018/09/22

Episódio nº 66

Convidados

Herman José; Luís Filipe Borges; Luís Neto (ISCSP); Cristina Paula (telespectadora); Jorge Paula (telespectador); Luís Pereira (Universidade Coventry); José Fragoso; Teresa Paixão.

Texto do Provedor

O humor é uma arma terrivelmente eficaz. E por isso mesmo há quem tenha muito medo dele. Mas todos, dos médicos aos cientistas, todos concordam nisto: rir faz bem. Faz bem ao fígado, faz bem à saúde de cada um e à coesão e produtividade das equipas. Vários estudos calculam que os bebés riem, em média, 400 vezes por dia. Já os adultos com mais de 35 anos riem apenas 15 vezes por dia. Uma empresa de sondagens concluía, há menos de 5 anos, que nos

Estados Unidos as pessoas riem muito menos vezes durante os dias úteis do que nos fins-de-semana.

Rir. Rir mais. Rir muitas vezes. Este seria um bom lema de uma campanha para melhorar a qualidade de vida e a saúde dos portugueses. E a televisão devia participar ativamente em tal campanha. Tudo e todos de acordo. Os problemas começam quando estamos perante os programas de humor supostos inspirarem o nosso riso. De repente tudo se complica: não se pode brincar com isto nem com aquilo; aquela piada ultrapassa todos os limites; uma coisa é o humor, outra a falta de respeito, o gozo arbitrário e despropositado, etc... etc...

Sim, há limites para o humor, para o que se pode ridicularizar e parodiar, para a sátira e para a caricatura. Mas essas fronteiras são difíceis de definir a priori e de modo universal, válido para qualquer situação. A piada fácil e a frase brejeira são seguramente os piores exemplos do humor a evitar. Assim como tudo o que reflete preconceito ofensivo dos direitos humanos. Mas sem dúvida que cada situação, cada piada, é única. Por isso lhe trouxe hoje a opinião de tanta gente. A quem agradeço a disponibilidade e o contributo para este programa.

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

DIREITOS DE IMAGEM

Desde o início deste século as imagens das pessoas saltaram das molduras de família para as redes sociais acessíveis, de modo instantâneo, a milhões de utilizadores em todo o mundo. Ainda existem restrições ao uso da imagem de pessoas pelos media?

Emitido

2018/09/29

Episódio nº 67

Convidados

João Pedro Figueiredo (ERC); Mário Pereira (IPF); Filipe Messeder; Hélder Antunes (Coordenador Programa Bom Dia Portugal); Hugo Aragão

Texto do Provedor

A importância da imagem é cada vez maior. Aquilo que julgamos saber, ou conhecer, sobre o mundo, as coisas e as pessoas aprendemo-lo através do que vimos... em imagens. Neste *Voz do Cidadão* escolhemos uma pequena parte desse imenso universo e quisemos deslindar as questões de roda da divulgação de imagens de pessoas concretas. E sobretudo das pessoas que não estipularam através de contrato qual o uso que a RTP pode fazer das imagens captadas. Ou seja, estamos a falar de si, telespetador anónimo.

Desde o início deste século as imagens das pessoas saltaram das molduras de família e dos álbuns de fotos para as redes sociais, passando a ser acessíveis, de modo instantâneo, a milhões de utilizadores em todo o mundo. Esta mutação contribuiu para uma perceção progressivamente mais permissiva quanto ao uso pelos media de imagens de pessoas anónimas. Insensibilidade que cresceu, tanto do lado dos retratados como dos profissionais da informação e do entretenimento.

Mas, apesar da mudança nos costumes, a legislação não mudou assim tanto. Continua a assegurar o direito de todos e de cada um à sua imagem e impõe restrições ao modo como os media a podem captar e, sobretudo, difundir. Quando se trata de informação, as regras quanto ao respeito pelo direito à imagem são mais apertadas: o código deontológico dos jornalistas obriga-os “a atender às condições de serenidade, liberdade, dignidade e responsabilidade das pessoas envolvidas” “antes de recolher declarações e imagens”. Será que esta é realmente uma regra sempre observada?

[...]

A imagem está por todo lado na vida quotidiana e, como não podia deixar de ser, está em todas as áreas de atividade da televisão pública. Há imagens de pessoas difundidas nos programas de entretenimento e nos de informação, no sítio da RTP e nas redes sociais dos programas e ainda milhões delas recolhidas no arquivo. Estão por todo o lado.

Como vimos, existe na Comunicação Social em geral e na RTP em particular, uma atenção específica quanto à difusão de imagens de crianças em certas situações.

Mas, de uma forma mais geral, qualquer pessoa mantém alguns direitos sobre a imagem que as câmaras de televisão captaram dela. E, se não é ator nem autor, e não negociou qual o uso que a RTP poderia fazer desses fotogramas, então o seu direito à imagem confere-lhe poder suficiente para impedir utilizações que considere nocivas da sua honra, do seu bom nome, ou, de modo mais genérico, considere atentatórias do direito à reserva da sua intimidade.

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

PARABÉNS À RTP MEMÓRIA

Com uma programação que atravessa várias décadas e gerações, a RTP Memória é hoje um canal que soube reinventar-se e que ganhou maior visibilidade com a difusão via TDT. Nascido há exatamente 14 anos que futuro terá a RTP Memória?

Emitido

2018/10/06

Episódio nº 68

Convidados

Gonçalo Madaíl; António Faria; Gilda Carvalho; Inês Lopes Gonçalves; Júlio Isidro

Texto do Provedor

Todos os indicadores são sinais da vitalidade do canal mais afetivo da RTP. Ao contrário de ser o mais velho, parece estar a viver a sua juventude. Mas o futuro nunca é óbvio. Recordo, por exemplo, que em Espanha, no final de 2005, a Televisão Pública fechou o Canal Nostalgia cujos propósitos eram semelhantes aos da RTP Memória. Durante um ano, a RTVE ainda manteve alguma emissão de memórias em horário noturno no canal infantil, mas depois deixou de emitir de forma sistemática qualquer programação baseada no seu arquivo.

Como vimos, embora cansados por algumas repetições que consideram excessivas, os telespetadores que me escrevem estão contentes com aquilo que

a RTP Memória lhes dá a ver e têm imensas sugestões sobre outros programas que gostariam de ver e rever.

Com um orçamento reduzido e reunindo a boa vontade de muitos, o canal tem demonstrado que é sempre possível retrabalhar os materiais do arquivo RTP para encontrar diferentes modos de os interpretar, de descobrir coisas novas entre as velhas e de as apresentar ao público. É esse esforço que permite afirmar que a RTP Memória está aí para durar.

Mas... qual vai ser o seu futuro?

CONCURSOS DE CULTURA GERAL À PROVA DE BALA

Com o avanço das novas tecnologias, os concursos de cultura geral que a RTP oferece em horário nobre saltaram do ecrã para o sofá lá de casa, promovendo uma interação mais imediata com os telespetadores. Mas nem tudo são rosas nesse admirável mundo novo.

Emitido

2018/10/13

Episódio nº 69

Convidados

Ana Maria Neves (telespetadora); Patrícia Louro (Valentim de Carvalho); Manuel Duque (Valentim de Carvalho; Nuno Vaz; Vera Roquette

Texto do Provedor

É natural que um novo diretor de programas quando toma posse do cargo tenha pressa em alterar o que na grelha lhe parece menos bem, ou, simplesmente, concretizar o mais depressa possível as mudanças que quer introduzir. Mas esta quebra de continuidade quando feita de modo abrupto põe alguns telespetadores em polvorosa.

Creio que a queixa da telespetadora não é apenas uma reação natural à quebra das expectativas que a RTP lhe tinha criado. Ela tem toda a razão na sua queixa e no seu descontentamento. Os concursos são um género de programa

particularmente querido por quem a eles assiste e muito mais ainda por quem neles participa. Merecem, por isso, que a sua saída de grelha seja tratada com pinças pelos responsáveis do canal.

Mas, em relação ao concurso em causa, não foi esta a única queixa que recebi.

[...]

Alguns telespetadores que seguem os concursos estão, também eles, de tal forma envolvidos em responder às perguntas que por vezes lhes escapam os termos exatos de uma ou outra pergunta! Prémios, perguntas, teste ao conhecimento, suspense, vitórias e derrotas – em porções diferentes todos estes ingredientes fazem parte dos concursos que desde há muitos anos o canal 1 oferece no horário nobre dos dias de semana como alternativa às telenovelas emitidas por outros canais.

Neste confronto, as audiências pendem a favor das telenovelas. Mas é dever da televisão pública apresentar uma programação diferente, alternativa e que não se limite a seguir as preferências da audiência. Claro que os concursos de conhecimento geral não são a única alternativa possível e que uns são mais interessantes do que outros. Mas não há dúvida de que a sua emissão aumenta naquela faixa horária a diversidade da oferta televisiva. Têm, porém, de apresentar duplas de pergunta-resposta à prova de bala, isto é, não apenas corretas, mas também sem lugar para a menor dúvida.

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

MILITÂNCIA DIGITAL E TOURADAS

A pressão exercida através do correio eletrónico, por mais legítima que seja, não pode substituir-se e sobrepor-se às decisões tomadas no âmbito das instituições da democracia representativa.

Emitido

2018/10/20

Episódio nº 70

Convidados

Teresa Catarino (telespetadora); Bárbara Moreira (telespetadora); André Pereira (telespetador); Ana Galvão (telespetadora); Gustavo Cardoso (sociólogo); José

Bragança de Miranda (observatório Net-ativismo FCSH); Teresa Catarino (telespetadora); Bárbara Moreira (telespetadora); André Pereira (telespetador)

Texto do Provedor

Todos os anos há várias campanhas para fazer chegar mensagens ao Provedor do telespetador. Mas nenhuma tem a dimensão da que se organiza de roda da polémica sobre a transmissão de touradas pela RTP. Acresce ainda que ela se repete todos os anos, sempre numa proporção próxima de uma mensagem agradecendo tal transmissão por cada 20 protestando contra ela.

Esta persistência leva-me a dedicar este *Voz do Cidadão* não apenas ao assunto da transmissão das touradas, sobre o qual já tomei posição pública, mas a tentar decifrar as razões e as expectativas de quem participa em tais campanhas.

[...]

A campanha de mensagens enviadas ao Provedor faz parte do movimento antitourada que, através das redes sociais, pretende condicionar as decisões políticas sobre a matéria. E ainda recentemente conseguiu mais uma pequena vitória ao garantir que no próximo orçamento de Estado os artistas tauromáquicos deixem de ter a isenção de IVA de que até agora gozavam.

Como já referi, neste caso o Provedor não dá apenas voz aos telespetadores. É da opinião que o espetáculo tauromáquico, para ser transmitido pelo serviço público de televisão, terá de se transformar e de se adaptar. Mas, dito isto, não me compete insistir junto do diretor de programas para pôr termo a uma tradição que a Assembleia da República julga ser de manter.

Se a instituição por excelência da democracia representativa nunca tivesse abordado e discutido esta questão, outra seria a eficácia da mobilização via internet. Porém, no atual quadro, a pressão exercida através do correio eletrónico, por mais legítima que seja, não pode substituir e sobrepor-se às decisões tomadas no âmbito das instituições da democracia representativa.

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

RTP MADEIRA COMEMORA OS 600 ANOS

A RTP Madeira decidiu comemorar os 600 anos do achamento do arquipélago aumentando a produção própria e as encomendas a empresas locais. Mas o equipamento com que trabalha tem mais de vinte anos e encontra-se à beira da rutura.

Emitido

2018/10/27

Episódio nº 71

Convidados

Paulo Jardim; Martim Santos; Paulo Santos.

Texto do Provedor

No Centro de Produção da Madeira o equipamento de televisão tem mais de vinte anos e encontra-se à beira da rutura. Este é o ponto crucial que determina a qualidade e a quantidade daquilo que ali se produz. Muitos recordam os tempos em que a informação regional marcava as manhãs e esperam que venha a ser possível retomar essa prática no lugar da atual oferta do Bom Dia Portugal. Mas tal não acontecerá antes de uma profunda modernização dos meios técnicos locais.

Como vimos, a RTP Madeira decidiu comemorar os 600 anos do achamento do arquipélago aumentando a produção própria e as encomendas a empresas locais. Contribuir para a existência de uma produção audiovisual independente faz parte da missão do Serviço Público de Televisão, pelo que a opção parece correta. A qualidade final dos documentários e dos micro-programas em realização virá confirmar, ou desdizer, o acerto de tal decisão.

Em termos do tratamento televisivo da realidade, da cultura e da história da região, assim como na cobertura da atualidade local, a RTP Madeira não tem concorrência. Daí a sua notoriedade e, nomeadamente, o indiscutível impacto do Telejornal Madeira em todo o arquipélago. Mas estas são também razões que aumentam as responsabilidades da RTP Madeira no que diz respeito a dar a conhecer a diversidade de todas as “madeiras” que existem na Madeira. Só assim contribuirá realmente para a coesão e o futuro do território. Missão que, porém, tropeça todos os dias num equipamento que vem... do milénio passado.

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

RTP 3: INFORMAÇÃO DIFERENTE DA OFERECIDA PELA RTP1?

O desafio que a RTP3 enfrenta é o de criar um perfil informativo bem distinto daquele que caracteriza a RTP1. Os telespetadores querem poder escolher entre dois tipos de informação diferentes, entre duas formas distintas de trabalhar e apresentar a atualidade.

Emitido

2018/11/03

Episódio nº 72

Convidados

Maria Barrô (telespetadora); Paulo Carvalho (telespetador); João Fernando Ramos;

Texto do Provedor

Os telespetadores queixam-se e apesar da coerência dos argumentos avançados pelo responsável da RTP3 o Provedor dá-lhes razão. Contribuir para aumentar a diversidade da oferta televisiva faz parte do núcleo principal da missão do Serviço Público de Televisão. A emissão simultânea do mesmo programa em dois canais contraria esse objetivo e reduz as possibilidades de escolha dos telespetadores. Antes podiam ver documentários como alternativa ao *Telejornal*; agora não podem. É certo que poucos o faziam, mas todos podiam fazê-lo. E essa liberdade de escolha foi, agora, reduzida.

Sejamos claros: o desafio que a RTP3 enfrenta é o de criar um perfil informativo bem distinto daquele que caracteriza a RTP1. O que os telespetadores querem é poder escolher entre dois tipos de informação diferentes, entre duas formas distintas de trabalhar e apresentar a atualidade. Tal como, para citar um exemplo, tem sido hábito entre o *Jornal 2* e o *Telejornal*.

Mas não é isso que a RTP3 oferece. Começa o dia informativo com mais de três horas de *Bom Dia Portugal* emitido em simultâneo com a RTP1. E é, naturalmente, esse conteúdo que em boa parte prolonga pelos noticiários seguintes. É caso para dizer: fossem as manhãs informativas da RTP3 marcadas por um tipo de jornalismo e de informação com abordagens à realidade distintas da informação da RTP1 e logo o público perdoaria um simultâneo nos dois

grandes blocos informativos do dia. O desafio não é pequeno, mas quanto mais tarde a RTP3 lhe responder, pior.

[...]

A cobertura do incêndio na Serra de Sintra começou mal para a RTP3. A notícia foi dada uma hora depois de outras estações televisivas o terem feito. Apesar disso, a jornalista no local teve apenas direito a uma intervenção de 2 min para desaparecer durante a meia hora seguinte em que o canal escolheu emitir um programa gravado.

Regressada ao ecrã à 1h35 a jornalista teve por excesso aquilo que antes tinha tido por defeito: mais de uma hora sozinha em direto, tentando desesperadamente reportar algo mais para além daquilo que via. O que, é óbvio, e por mais esforçada que fosse, não conseguiria.

O que tinha começado mal não se endireitou. Não estava ninguém na RTP para tratar o caudal informativo que o incêndio já provocava: reações de responsáveis da proteção civil e dos bombeiros, entrevistas a presidentes das câmaras da região e a especialistas, testemunhos de moradores, etc... etc... Tudo informações que a repórter no local não conseguia tratar ao mesmo tempo que relatava o que via.

Estar perto do acontecimento permite ver a árvore, mas pode impedir a visão da floresta. A ideia de que a melhor informação televisiva é a que está mais próxima do acontecimento é redutora e, como este caso mostrou, pode ser errada. Acontecimentos de grande impacto obrigam a complementar a reportagem no local com a informação que sobre eles só o jornalista na redação consegue obter.

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

ALTERAÇÕES DE HORÁRIOS NAS GRELHAS DE PROGRAMAÇÃO

As alterações aos horários dos programas deixam os telespetadores perdidos, confusos e com vontade de mudar de canal. Hoje, vamos perceber o que leva a RTP a alterar o horário de um determinado programa.

Emitido

2018/11/10

Episódio nº 73

Convidados

André Pereira (telespetador); José Fragoso; Teresa Paixão; Gonçalo Madaíl

Texto do Provedor

Os telespetadores são implacáveis: se viram o programa de que gostam anunciado para determinada hora e ele não surge no momento esperado, queixam-se ao Provedor. Por vezes nem precisam de ver o anúncio da hora de emissão, basta-lhes o hábito: se o programa foi sempre emitido naquele horário, sentam-se à espera de o visionarem. Se não aparece, queixam-se ao Provedor.

Por vezes com razão. Mas nem sempre. Quando consultam a programação numa revista pensam que foi escrita ontem. O que não é verdade: foi enviada pela RTP há vários dias, há, pelo menos, 3 ou 4. E muita coisa pode ter mudado entretanto. Também as grelhas de programação que se podem consultar nos televisores e noutros suportes eletrónicos nem sempre foram atualizadas pelos distribuidores de sinal com a última informação entregue pela RTP.

O que pouco difere são os horários efetivos da emissão e os fixados 48 horas antes e comunicados à Entidade Reguladora para Comunicação Social. Como vimos, no ano passado, em média, a RTP1 em cada três dias falhou apenas no horário de um programa. Por outro lado, a RTP2 só não cumpriu o anunciado uma vez em cada mês. Mas não é essa a perceção dos telespetadores.

O ponto de vista de quem vê televisão é simples e constitui um aviso para os diretores de canal: trocar o horário habitual de um programa, ou não cumprir com os horários previstos, só pode ter lugar em caso de extrema necessidade.

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

NOTÍCIAS FALSAS

A velocidade a que a informação se propaga pelas redes sociais, constitui hoje, uma das maiores ameaças a que todos estamos expostos. Como pode a RTP ficar imune ao contágio das notícias fabricadas?

Emitido

2018/11/17

Episódio nº 74

Convidados

Joaquim Vieira (observatório da Comunicação Social); Pedro Adão e Silva (sociólogo); António José Teixeira; Mário Mesquita (ERC); Clara Soares (psicóloga e jornalista)

Texto do Provedor

A mentira, disfarçada de informação, expande-se continuamente. Conhece picos de aceleração durante as campanhas eleitorais e em outros momentos de confronto político, internacional, ou religioso. A mentira que circula nas redes sociais é cada vez mais sofisticada, deixou de ser vertida em texto para passar a apresentar-se vestida de sons, imagens e vídeos. Parece cada vez mais credível. Agora não se chama mentira, dá pelo nome mais chique de *fake-news*. Notícias falsas.

Quem cria tais mentiras e a maior parte de quem as difunde nas redes sociais sabe que são um embuste. Mas que importa? – quem as divulga não está nada preocupado com a verdade. Aquilo que pretende a todo o custo é reforçar as convicções de quem já faz parte do grupo e dar motivos para que novas pessoas se juntem a ele. As recentes eleições presidenciais brasileiras foram disto o exemplo máximo.

A cobertura da campanha realizada pela RTP não escapou ao clima de irreduzível clivagem criado entre os apoiantes dos dois candidatos. As críticas de que foi alvo atingiram uma frequência e uma ferocidade nunca antes vista. A mesma informação, a mesma reportagem, foi acusada de ser pró-Haddad e de ser pró-Bolsonaro.

Manipulação, enviesamento, parcialidade e muito mais foram acusações que me chagaram. Salvo alguns casos em que dei razão às críticas dos telespetadores, o verdadeiro enviesamento não estava nas peças jornalísticas, mas sim nos olhos de quem as visionou muito maltratados pelo convívio com notícias falsas. Por assim ser decidi regressar ao tema das *fake-news* e inquirir até que ponto a redação da RTP é, ou não, a elas vulnerável.

[...]

Todos nós damos maior atenção e mais valor à informação que confirma as nossas escolhas, convicções, preferências ou os nossos receios, inseguranças e medos. Mas, se não queremos viver no engano e na ilusão, é melhor frequentarmos com igual interesse a informação que nos desagrada. E, em qualquer um dos casos, não ir no engodo de informações pouco plausíveis.

Como sempre, achamos que, ao contrário de outros, cada um de nós e o país em geral estamos ao abrigo de tais processos de reprodução massiva de mentiras forjadas. Não sou dessa opinião. Creio que, em situação de forte polarização, reagiremos como os demais. Basta lembrar a intensa circulação de informações falsas no mundo do futebol, ou ter em conta a relação obsessiva-compulsiva dos portugueses com o telemóvel para perceber quanto vulneráveis estamos.

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

REPETIÇÕES DE PROGRAMAS E MADRUGADAS NA RTP

Ligar a televisão e ver um programa repetido pode ser motivo de desilusão para uns ou de contentamento para outros. Os espetadores atentos, não se coíbem de apontar o que consideram falhas, ou porque já viram, ou querem voltar a ver o mesmo programa. E o que se pode ver nas madrugadas da RTP? Repetições?

Emitido

2018/11/24

Episódio nº 75

Convidados

Carlos Guimarães (telespetador); José Fragoso; Teresa Paixão; Gonçalo Madail; Isabel Carvalho

Texto do Provedor

A repetição de programas é uma prática habitual na programação televisiva. Ninguém vê o mesmo canal durante 24 horas e, pelo contrário, quase toda a gente consome televisão dentro da mesma faixa horária. Assim, se a repetição de um programa acontecer a horas diferentes das da sua estreia, haverá mais gente a poder visioná-lo e não serão os mesmos telespetadores a vê-lo duas vezes.

Este é o raciocínio virtuoso que preside à repetição de programas, quer dentro da grelha do mesmo canal, ou entre canais diferentes. Outro princípio, mais longe dos interesses dos telespetadores e mais relacionado com o objetivo de reduzir os custos da programação, é repetir programas em tempo de férias.

E há telespetadores que se irritam com darem de caras com um programa que já viram, outros que pedem para que voltem a ser colocados em grelha programas já emitidos. Outros ainda não entendem nada sobre os critérios que presidem ao desenho das grelhas das madrugadas.

[...]

Em todo o Voz do Cidadão de hoje não referimos o caso da RTP3 por se tratar de um canal informativo em que a repetição de algumas notícias é, obviamente, estruturante. Nem analisámos as grelhas dos canais regionais ou internacionais. Mas espero ter contribuído para uma melhor perceção sobre como se organizam as grelhas dos três canais generalistas da estação pública de televisão.

Repetição de alguns episódios de programas já emitidos teremos sempre. O que se deseja é que o engenho e a arte de cada programador evite que os públicos que não os querem voltar a ver sejam a isso poupados; e que os ansiosos por

verem de novo o que já visionarem possam ter essa oportunidade. Uma matriz nem sempre fácil de construir!

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

RACISMO

Portugal é um país muito mais racista do que se pensa e onde parece sempre excessivo chamar as coisas pelos seus nomes. A RTP não dá guarida a conteúdos racistas, mas é muito branca, demasiado branca.

Emitido

2018/12/01

Episódio nº 76

Convidados

Rosa Dias (telespetadora); Guilherme Filipe (telespetador); João Mateus (telespetador); Carlos Pereira (Humorista); João Ricardo Vasconcelos Vasconcelos (correspondente RTP/ Washington);

Texto do Provedor

As situações que hoje abordámos ao longo deste *Voz do Cidadão* passaram despercebidas à generalidade dos telespetadores. Mas houve quem visse nelas modos impróprios de classificar pessoas pela sua etnia ou cor da pele. E tem a sua razão. Mas não são casos graves. Não nasceram de uma intenção voluntária e propositada de discriminar quem quer que fosse.

É verdade que muita gente ajuda a consolidar e mesmo a expandir sentimentos racistas sem ter consciência do que diz, ou faz. E, como ouvimos o humorista Carlos Pereira dizer, Portugal é um país muito mais racista do que se pensa e onde parece sempre excessivo chamar as coisas pelos seus nomes. Ciganos, afro descendentes e asiáticos são frequentemente olhados e tratados como cidadãos de segunda, não iguais, sem os mesmos direitos que os outros portugueses. Atitudes que se repetem com estrangeiros e com brasileiros.

Para alguns estudiosos do tema, o “soft racismo”, que podemos tentar traduzir por “racismo leve”, não deve ser menos combatido do que o racismo mais visível

e brutal. Ambos fazem parte do mesmo núcleo de preconceitos, de percepções sociais enviesadas e de categorização e discriminação de determinados grupos.

A RTP não dá guarida a conteúdos racistas, mas é muito branca, demasiado branca. Fora do âmbito da RTP África, faltam-lhe produtores, jornalistas e apresentadoras de diferentes origens. Só através dessas presenças diversificadas a RTP poderá ser um verdadeiro espelho daquilo que é hoje a sociedade portuguesa.

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

VIOLÊNCIA DOMÉSTICA NOS TELEJORNALIS

A violência doméstica está presente num em cada três lares portugueses e em 80 por cento dos casos é dirigida contra as mulheres. Que pode a RTP fazer para apoiar o combate a esta realidade tão negra quanto oculta?

Emitido

2018/12/08

Episódio nº 77

Convidados

Elisabete Brasil (UMAR - União de Mulheres Alternativa e Resposta); Rita Basílio Simões (Investigadora FLC); Sofia Branco (Sindicato dos Jornalistas); Daniel Cotrim (APAV).

Texto do Provedor

Os noticiários da RTP tratam a violência doméstica do mesmo modo que outros crimes públicos: dão-lhe importância quando estão envolvidas figuras públicas, ou quando a brutalidade entre paredes atinge o extremo do assassinio. Fora dos ecrãs fica a violência doméstica quotidiana e escondida que está presente num em cada três lares portugueses e que em 80 por cento dos casos é dirigida contra as mulheres. Por isto mesmo, vários peritos preferem falar de violência de género, por não haver qualquer dúvida: se és mulher tens quatro vezes mais hipóteses de ser vítima de maus tratos do que se fores homem.

Que pode a RTP fazer para apoiar o combate a esta realidade tão negra quanto oculta? Muito – de acordo com as recomendações do estudo da Entidade Reguladora e com as propostas feitas pelas investigadoras que ouvimos neste programa. De todas elas retenho duas sugestões dirigidas aos jornalistas: relatar as histórias de mulheres que conseguiram romper o círculo de violência de que eram vítimas; e procurar contextualizar os assassinios noticiados na questão social mais ampla da violência de género em ambiente doméstico.

Fica também um desafio para as associações, institutos e organismos públicos criados para combater esta praga: têm de encontrar formas e canais de sensibilização de um maior número de jornalistas para o conhecimento da realidade da violência doméstica e dos preconceitos que a envolvem e produzem.

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

OBRIGAÇÕES DO SERVIÇO PÚBLICO DE TELEVISÃO

O Serviço Público tem obrigações fixadas na Lei e no contrato, mas o que todos esperamos dele não é apenas que cumpra uma série de deveres impostos pela Lei. Esperamos que dê um contributo único e inquestionável no campo da divulgação do conhecimento e da cultura, das artes e da língua, dos direitos individuais e sociais, da coesão nacional e da qualidade informativa.

Emitido

2018/12/15

Episódio nº 78

Convidados

Alberto Arons de Carvalho; Marçal Grilo; Luís Faro Ramos (Presidente do Instituto Camões I.P); Paulo Dias (Reitor Universidade Aberta); Isabel Carvalho.

Texto do Provedor

Muitos telespetadores escrevem-me referindo-se à RTP como “a nossa televisão, paga com os nossos impostos”. O que sendo verdade, não é toda a verdade, pois a televisão, ao contrário da rádio pública, é também paga pelos anunciantes. Mas, no essencial, a afirmação é certa: esta é a televisão de todos nós. Contudo, não é

fácil determinar com precisão as consequências concretas, em termos de programação e de informação, que daí decorrem.

Convém recordar que a SIC e a TVI também têm obrigações – e não tão poucas assim – que decorrem não só da lei geral, mas também do facto de terem concorrido a licenças definidas nos termos e com os encargos que o Estado português livremente definiu. Não podem, por isso, oferecer todo o tipo de programas nem programar tudo o que lhes poderia trazer mais e maiores audiências.

Quanto ao serviço público de televisão, o legislador tem, ao longo dos anos, variado entre definir obrigações genéricas ou imposições muito específicas. Chegou ao extremo de impor o número de vezes que, no espaço de um mês, programas com conteúdos bem precisos deviam ser emitidos, especificando para cada um deles uma determinada janela horária. Obrigações deste tipo continuam a existir, mas em menor número do que no passado.

Em qualquer caso, o que todos esperamos do serviço público de televisão não é apenas que cumpra uma série de deveres impostos pela lei. Esperamos que dê um contributo único e inquestionável no campo da divulgação do conhecimento e da cultura, das artes e da língua, dos direitos individuais e sociais, da coesão nacional e da qualidade informativa orientada pelos mais elevados padrões internacionais. Contributo que não se restrinja a este ou aquele programa, mas que seja uma marca distintiva de todos os programas em qualquer canal RTP.

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

OS ELOGIOS SÃO RAROS, MAS...

Os elogios são raros na correspondência que recebo. Mas nem por isso são menos importantes do que as críticas. Pelo contrário, por vezes um elogio move montanhas enquanto uma crítica paralisa a mudança.

Emitido

2018/12/22

Episódio nº 79

Convidados

Pedro Pinto (telespectador); Orlando Costa (telespectador); Rui Pinheiro (telespetador).

Texto do Provedor

Hoje, poucos dias antes do Natal, apresentámos um *Voz do Cidadão* diferente. Nem queixas, nem críticas. Apenas elogios, mensagens de satisfação e sugestões. Tal como outros programas, também este se baseou em exclusivo naquilo que os telespetadores exprimem quando escrevem ao seu Provedor e nos autorizam a divulgar no *Voz do Cidadão*.

Como ficou dito, os elogios são raros na correspondência que recebo. Mas nem por isso são menos importantes do que as críticas. Apontar aquilo de que se gostou, o que mereceu avaliação positiva por ser bem feito, inovador e pertinente, é talvez a forma mais vigorosa de contribuir para um serviço público de televisão cada vez melhor.

Se a crítica e o repúdio provocam acidez nos visados, a expressão de satisfação produz contentamento nos responsáveis pelos programas em causa e tem como efeito levar outros a procurar ascender a esse patamar de excelência. Excelência que todos desejamos caracterize sempre o serviço prestado pela RTP. Aproveito para juntar a esse desejo, um outro mais pessoal: votos de um santo Natal para todos!

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

ACESSIBILIDADES NEM SEMPRE ACESSÍVEIS

Alguns dos serviços criados pela RTP para tornar a experiência de contacto com o Serviço Público de Televisão mais fácil e mais interessante para todos os cidadãos, nomeadamente os portadores de alguma deficiência, não funcionam como deviam.

Emitido

2018/12/29

Episódio nº 80

Convidados

Débora Carmo (telespectadora); Tito Rodrigues (Deco); Alina Janeira (telespetadora).

Texto do Provedor

O Voz do Cidadão termina o ano chamando, com a ajuda dos telespetadores, a atenção para o modo como funcionam, ou não, alguns dos serviços criados pela RTP para tornar a experiência de contacto com o Serviço Público de Televisão mais fácil e mais interessante para todos os cidadãos, nomeadamente os portadores de alguma deficiência. E escolhi sobretudo aspetos que não evoluíram de modo positivo e que ainda esperam resposta.

Os meus votos de Bom Ano 2019 incluem a expectativa de que estes e outros temas identificados pelos telespetadores possam ser resolvidos de modo a que a RTP preste durante o próximo ano um melhor Serviço Público de Televisão para todos. Bom ano 2019!

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

b) Audiências

Apresentam-se em seguida alguns dados da audiência do *Voz do Cidadão* ao longo de 2018 elaborados pelo Gabinete de Audiências e Estudos de Mercado da RTP a partir de dados da GFK (TV) e Netsope3 – Marktest (web).

O comportamento do *Voz do Cidadão* em termos de audiências manteve em 2018 um padrão muito semelhante ao registado no ano anterior, isto é, não foi afetado pela pequena redução de audiência que afetou a televisão pública. Além dos canais internacionais, da RTP Madeira, e da RTP Açores, o programa é transmitido na RTP1, RTP2 e RTP Memória e está disponível na RTP/Play.

O *Voz do Cidadão* conheceu, nas suas emissões na RTP1, um ligeiro aumento da média de espetadores que a ele assistiram (passou de 327 milhares, em 2017, para 337 milhares) e também do número médio de telespetadores que com ele contactaram durante pelo menos um minuto, média que subiu de 488 mil para 495 mil.

Interessante notar – embora possa existir nestes valores alguma relação direta com o facto de o se terem emitido em 2018 um maior número de programas do que no ano anterior – um crescimento sensível na frequência de consulta e visionamento do *Voz do Cidadão* através da Internet. O número de visitas subiu de 5.421 para 6.285, enquanto o número de visitantes cresceu de 3.900 para 4.543.

Balanco de audiências

Voz do Cidadão em 2018



Nota: os dados reportados neste relatório são referentes a **dados Consolidados**: resultados da emissão no dia, direto e diferido (VOSDAL)¹+² 7 dias seguintes (TSV 7 dias). Segundo a CAEM, *este consolidado conclui a medição oficial da audiência dos programas de televisão.*

Tabela-Resumo de resultados de Voz do Cidadão em 2018

Canal	Nºemis	Início	Fim	Dur.	shr%	rat%	rat (000)	rch (000)	Cov (000)
RTP1	44	14:09	14:25	0:16	11,5	3,5	337	495	4.195
RTP2	44	14:31	14:48	0:16	0,9	0,3	24	54	1.390
RTP Memória Total	45	17:57	18:13	0:16	0,4	0,2	16	38	791
Total									4.861



- **RTP1 | 11,5%sh e 337 mil espectadores** | Emissão aos sábados na faixa média 14:09h – 14:25h.
 - No ano de 2018, em média 495 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 4 milhões e 195 mil espectadores. Este é o número acumulado de espectadores que contactaram pelo menos durante 1 minuto com pelo menos uma das 44 emissões do conteúdo.

- **RTP2 | 0,9%sh e 24 mil espectadores** | Emissão aos domingos, até Setembro, na faixa do Almoço. A partir dessa data emitido na faixa da Tarde.
 - Em 2018, em média 54 mil espectadores contactaram pelo menos durante 1 minuto com o *Voz do Cidadão*.
 - A cobertura total das 44 emissões de *Voz do Cidadão* na RTP2 é de 1 milhão 390 mil espectadores.

- **RTP Memória | 0,4%sh e 16 mil espectadores** | Emissão aos domingos na faixa de Acesso até 7 Outubro, a partir dessa data na faixa do almoço.
 - Este ano, em média 54 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 2018 é de 791 mil espectadores.



Em 2018, contaram com as 133 emissões, um total de 29 hs e 20 minutos de Voz do Cidadão um total de 4 milhões 861 mil espectadores.

- No total do ano de 2018, o *Voz do Cidadão* contabiliza no *On Demand* do RTP Play 6.285 visitas, 11.842 visualizações de página e 4.543 visitantes.



2018 | Desempenho de *Voz do Cidadão* na RTP1



11,5%sh e 337 mil espectadores

- Em 2018, *Voz do Cidadão* alcança a marca mais competitiva em dezembro ao registar 12,8% de share. Já a maior plateia é alcançada em Novembro com uma média de 374 mil espectadores a assistirem ao programa.
- Tal como em 2017, o programa fixa-se acima da fasquia dos 300 mil espectadores em todos os meses de emissão.



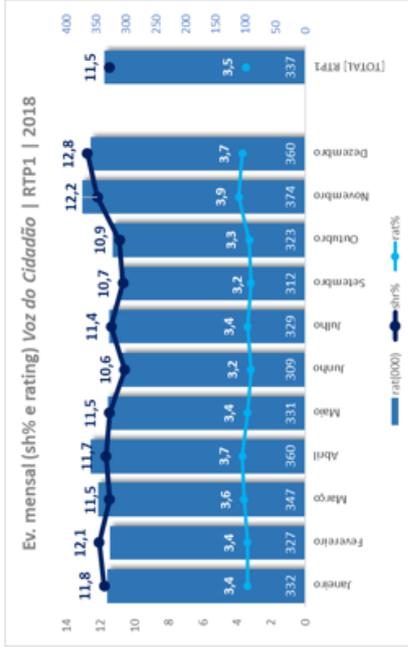
Perfil (adh%) e sh% e rating por targets de *Voz do Cidadão* na RTP1 em 2018

Target	adh%	sh%	rat (000)
Univ	11,5	11,5	337
Masc	45	11,5	151
Fem	55	11,6	186
4-14	4	4,1	13
15-24	4	5,2	13
25-34	6	5,9	19
35-44	7	6,5	25
45-54	12	9,5	41
55-64	15	11,5	49
>64	53	22,3	177
A/B	14	9,4	47
C	14	9,4	47
D	44	12,9	149
E	28	12,3	95
Norte	39	11,7	132
Centro	30	14,6	101
Lisboa	20	8,3	68
Sul	10	12,9	35
ADULTOS	96	12,4	324
Ativo	28	8,4	95
Não Ativo	72	13,5	242

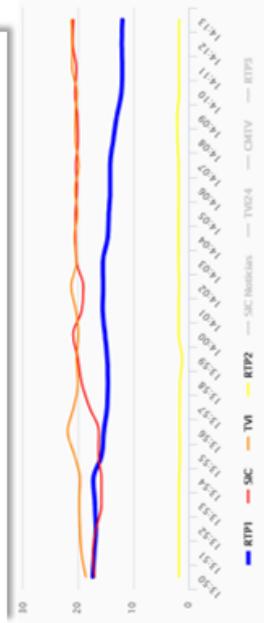
Em 2018:

- Maior Rating | 27 de outubro | 448 mil espectadores (15,1%sh). Emissão dedicada à Televisão na Madeira.
- Maior Share | 22 de dezembro | 16,6%sh (427 mil espectadores). Emissão dedicada ao balanço do ano com elogios e sugestões recebidos pelo Provedor.

- De 2017 para 2018, o perfil de *Voz do Cidadão* não se altera. Este ano os dados são:
 - Feminino (55% adh),
 - >64 anos (53% adh)
 - Status D (44% adh)
 - Norte (39% adh) e Centro (30%adh).



Curva de share 27 Out. | Tema: A Televisão na ilha da Madeira



0,9%sh e 24 mil espectadores

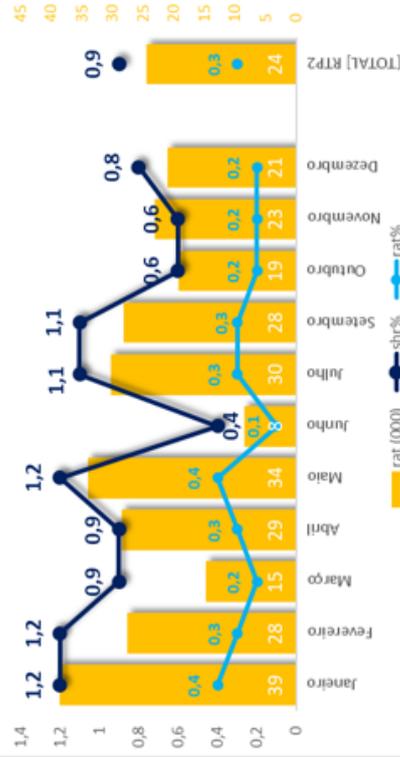
- *Voz do Cidadão* regista uma média de 0,9%share e uma média de 24 mil espectadores.
 - Na RTP2, os melhores resultados de share são registados em **Janeiro, Fevereiro e Maio**, todos com **1,2%sh**.
 - Janeiro é o mês em que se regista a maior plateia, uma média de **39 mil** espectadores.
- A emissão de **7 de Janeiro** regista a maior plateia **111 mil** espectadores (1,2%sh). Nesse dia o programa tratou dos elogios recebidos e o efeito positivo junto dos programadores.
- A **27 de maio** regista-se a emissão com maior quota de mercado (2%sh e 91 mil espectadores). Neste programa abordou-se os inúmeros elogios, agradecimentos e as críticas à RTP na produção do Euro Festival da Canção.



Perfil (adsh) e sh% e rating por targets de *Voz do Cidadão* na RTP2 em 2018

Target	adsh	sh%	rat (000)
Univ	45	0,9	24
Masc	55	0,9	11
Fem	17	1,6	4
4-14	6	0,7	2
15-24	13	1	3
25-34	14	0,9	3
35-44	18	1	4
45-54	15	0,8	4
55-64	18	0,6	4
>64	14	0,8	3
A/B	19	1	5
C	41	0,9	10
D	26	0,8	6
E	39	0,9	10
Norte	30	1,1	7
Centro	21	0,7	5
Lisboa	10	0,9	2
Sul	83	0,8	20
ADULTOS	38	0,9	9
Ativo	62	0,9	15
Não Ativo			

Ev. mensal (sh% e rating) *Voz do Cidadão* | RTP2 | 2018



- O público do programa na RTP2 pertence na sua maioria aos alvos **Feminino (55%adh)**, dos **45 aos 54 anos e maiores de 64 anos (18%adh)**, **classe D (41%adh)** e **zona Norte (39%adh)**.

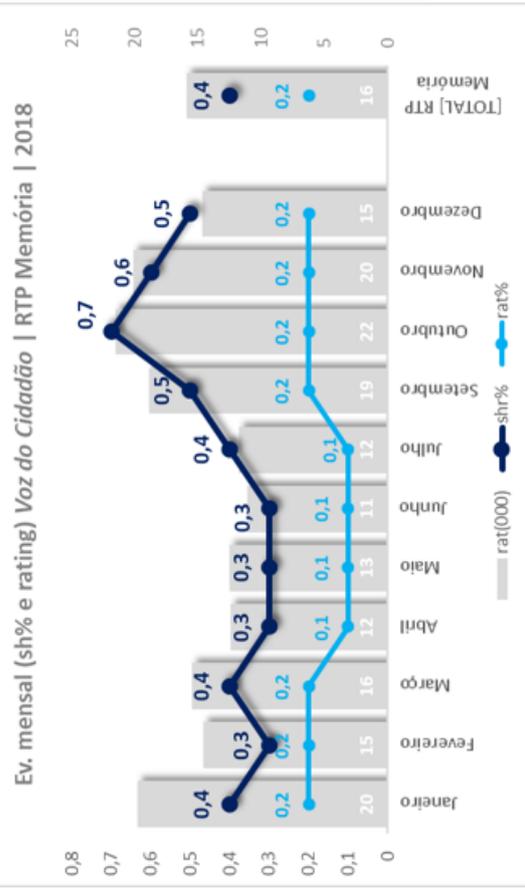


2018 | Desempenho de Voz do Cidadão na RTP Memória



0,4%sh e 16 mil espectadores

- Na RTP Memória, regista em Outubro (0,7%sh e 22 mil esp) os melhores resultados.
- A emissão com os **melhores resultados** acontece a 21 de Outubro (1,3%sh e 100 mil esp). Nesse dia o programa tratava da eficácia de mobilização nas redes sociais e o movimento anti tourada.



O público de Voz do Cidadão emitido na RTP Memória revela maioritariamente **Feminino (56%adh)**, com **mais de 64 anos (50%adh)**, do **status E (40%adh)** e da região **Norte (38%adh)**.

Perfil (adh%) e sh% e rating por targets de Voz do Cidadão na RTP Memória em 2018

Target	adh%	shr%	rat (000)
Univ	44	0,4	16
Masc	56	0,4	7
Fem	56	0,4	9
4-14	5	0,2	1
15-24	3	0,1	0,4
25-34	7	0,3	1,1
35-44	6	0,2	1
45-54	15	0,4	3
55-64	14	0,4	2
>64	50	0,8	8
A/B	11	0,3	2
C	19	0,5	3
D	30	0,3	5
E	40	0,6	6
Norte	38	0,4	6
Centro	24	0,4	4
Ulsboa	29	0,4	5
Sul	9	0,4	1
ADULTOS	96	0,4	15
Ativo	30	0,3	5
Não Ativo	70	0,5	11



Semana	RTP1		RTP2		RTP Memória Total		TOTAL	
	rat (000)	Cov (000)	rat (000)	Cov (000)	rat (000)	Cov (000)	rat (000)	Cov (000)
1	400	569	37	111	17	29	664	
2	312	438	41	60	28	41	528	
3	312	402	43	64	10	23	487	
4	310	421	33	55	23	26	483	
6	323	494	48	85	13	30	583	
8	369	487	41	65	9	34	576	
7	304	512	21	45	14	42	583	
8	317	445			23	52	483	
9	303	455	18	93	9	28	544	
10	287	400			32	45	478	
11	414	624	0	2	10	26	543	
12	372	451	11	47	14	21	545	
14	372	542	25	39	13	48	592	
13	345	443	26	72	20	55	562	
16	406	547	28	51	7	31	623	
17	320	488	35	98	7	19	603	
18	327	470	12	30	16	32	508	
20	295	432	23	37	8	21	485	
21	359	507	59	91	13	33	607	
22	287	454	4	19	11	35	489	
23	255	412	5	8	10	26	440	
24	358	453	10	43	14	32	542	
25	345	524	16	30	9	48	588	
27	329	590	38	62	22	45	670	
28	287	471	28	43	9	56	551	
29	407	552	44	72	14	22	673	
30	303	431	23	42	0	2	471	
36	413	640	37	74	22	45	732	
37	311	436	25	64	25	36	510	
38	228	394	24	95	11	21	487	
39	307	447	26	46	21	55	543	
40	267	442	23	40	0	2	479	
41	292	533	17	69	33	82	641	
42	319	467	24	54	43	100	601	
43	448	579	11	44	15	30	697	
44	400	590	32	91	13	57	708	
45	405	550	39	77	15	31	675	
46	340	495	10	53	24	56	592	
47	353	516	14	34	27	30	565	
48	421	552	14	19	10	20	629	
49	235	419	25	84	13	34	523	
50	333	521	16	55	10	25	578	
51	427	592	21	47	26	37	646	
52	351	476	30	52	16	64	562	
TOTAL	337	4.195	24	1.390	16	791	4.581	

- 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 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 44 de 2018, a *Voz do Cidadão* contactou com 708 mil portugueses.

- Nas semanas com maior nº de espectadores a contactar com o programa *Voz do Cidadão* são:

- o RTP1

Semana 51 | 471 mil espectadores.

Semana 52 | contacto com 592 mil espectadores

- o RTP2

Semana 5 | maior audiência 48 mil espectadores e maior cobertura 85 mil espectadores.

- o RTP Memória

Semana 42 | maior audiência média(45 mil esp) e maior cobertura (100mil esp.).

Total | semana 36 no total dos 3 canais é a semana em que o programa alcança mais espectadores, um total de 732 mil.

ANEXOS

Principais Recomendações

INFORMAÇÃO RIGOROSA

António Cunha
Professor
Universidade do Minho
4704-553 Braga

Exmo. Senhor Professor António Cunha,

Pedindo-lhe desculpa pelo tempo que demorei a responder ao conteúdo da sua queixa, sintetizo o que de mais importante retiro do inquérito que elaborei sobre a reportagem em causa:

O Provedor do Telespetador da RTP recebeu diversas queixas a propósito da reportagem do *Sexta às 9* emitida dia 22 de dezembro 2017 sobre a denúncia de desvio de dinheiros públicos por parte da gestão da Ordem dos Solicitadores e Agentes de Execução (OSAE) – quer de quem foi citado, quer de outros telespetadores.

Inquirida a responsável pelo programa, concluí:

1. O teor das denúncias investigadas foi apresentado ao representante da Ordem, ao gestor e a outro responsável da empresa visada (a CASO). As explicações que sobre o assunto quiseram dar foram divulgadas. A preferência na contratação de empresas de Braga está documentada, além de referida pelo bastonário como opção da Ordem.
2. A reportagem refere erradamente o ex-reitor da Universidade do Minho, António Cunha, como cunhado do solicitador Armando A. Oliveira responsável direto pela aquisição dos serviços às empresas de Braga por parte da OSAE. Refere também que as ditas empresas estão ligadas à Universidade do Minho (UM), mas só o prova num caso. O erro não é de somenos por duas razões: a) o próprio António Cunha tinha informado por escrito que não ter nenhuma relação familiar com Armando A. Oliveira; b) é na base desta suposta relação que se insinua a ligação preferencial da OSAE a empresas constituídas com apoio da UM.
3. A reportagem do *Sexta às 9* falha ainda quando, apesar de esclarecer que a Ordem está em período eleitoral, não identifica como membro ou apoiante de listas de oposição à atual gestão da OASE quem opina sobre

as denúncias em causa. Informação sem dúvida relevante para o telespetador avaliar quanto à independência e ao valor de tal opinião.

O Provedor esclarece que não tem meios, nem é essa a sua função, para apurar a veracidade ou falsidade das matérias investigadas, apenas se pronuncia sobre a justeza dos processos usados na reportagem e o fundamento das conclusões nela avançadas.

m/ cumprimentos,
Jorge Wemans
Provedor do Telespetador da RTP
Lisboa, 25 janeiro 2018

OUVIR OS VISADOS

Caros diretores,

Questionado sobre reportagem do jornalista xxxxxx emitida no *Portugal em Direto* entre as 18h10 e as 18h20 de quinta-feira, dia 15 de março de 2017, respondi ao telespetador:

“Não ouvi, apesar de ter voltado a ver a reportagem, o jornalista qualificar o referendo como tendo tido um resultado "dividido", no sentido de "à justa". Independentemente deste aspeto, o que conta para aquilo que crítica é, de facto, o manifesto desequilíbrio da reportagem. Verdade que ela não é centrada sobre o processo de decisão seguido quanto à garraiada, mas sim nas consequências para o comércio e a atividade da Figueira da Foz de tal decisão. Neste quadro tudo estaria certo não fosse o caso do repórter ter recolhido, editado e transmitido declarações contendo suspeições gravosas sobre o processo de decisão em causa. Tendo divulgado tais acusações, o jornalista tinha obrigação de oferecer aos telespetadores a versão dos factos dos visados (comissão da queima das fitas). Não o fez, embora tenha procurado suprir essa lacuna, repetindo no final da peça os dados objetivos desse processo de decisão. Sou de opinião que tal preocupação não cumpre integralmente o dever de dar a palavra aos visados.”

Agradeço que deem conta deste parecer ao jornalista em causa.

Já anteriormente tinha solicitado que fosse conferida atenção à concretização deste dever deontológico de ouvir sempre todas as partes com interesses atendíveis em cada caso noticiado.

É natural que os jornalistas estejam mais vigilantes quanto a este dever quando conduzem, eles próprios, investigação a propósito de suspeitas de ilegalidades, crimes, ou outros “desvios” praticados por pessoas ou instituições, do que quando recolhem depoimentos no âmbito de reportagens. Sem invalidar a responsabilidade pessoal do jornalista, cabe aos responsáveis hierárquicos – coordenadores, editores e diretores – especial cuidado na comprovação de que não há peças dadas como prontas para emissão sem terem sido sujeitas à verificação de estarem conformes ao referido dever deontológico.

Argumentarão os jornalistas que, em diretos ou situações semelhantes, não é possível desenvolver o contraditório antes de emitida a acusação. Terá a RTP (de preferência o jornalista) que chamar a atenção do público de que falta qualquer coisa na peça – “a fala do visado” – e que portanto o transmitido não é “a” verdade sobre os factos, é, apenas, “uma” verdade. E deve a RTP não apenas verbalizar a promessa de que vai procurar ouvir os visados, como empenhar-se ativamente nisso.

Espero que possam pôr em prática mecanismos que concretizem da melhor forma esta recomendação.

Abraços,
Jorge Wemans
Provedor do Telespetador da RTP
Abril de 2018

A COBERTURA DA ATIVIDADE PARTIDÁRIA NA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Exmo Secretário-Geral do partido Juntos pelo Povo

Élvio Duarte Martins Sousa,

Muito bom dia.

Recebi, através do presidente do Conselho de Opinião da RTP, cópia da sua queixa endereçada ao Diretor da RTP-Madeira, Dr. Martim Santos, sobre o assunto: *“Esclarecimento: critérios internos definidos pela redação da RTP-M na cobertura de iniciativas partidárias”*.

Entendi que a questão por V/ levantada é relevante no âmbito da ação e das funções do Provedor do Telespetador da RTP. Por isso mesmo desencadeei processo de inquérito interno, pelo qual fiquei a conhecer as referidas “regras

não escritas” em vigor na redação da RTP/M que até então desconhecia por completo.

Obtive do subdiretor de conteúdos, Miguel Cunha, explicação pormenorizada quanto ao contexto em que foi conduzida a reflexão que originou tais regras. Creio que elas só são aceitáveis e razoáveis se destinadas a funcionar exclusivamente num segundo nível de apreciação da importância jornalística dos acontecimentos, isto é, nunca podendo funcionar como AS regras primeiras para fundamentar decisões de cobertura editorial.

Considero, assim, não ter procedência o seu questionamento quanto à dualidade de critérios hipoteticamente posto em prática pela redação da RTP/M. Considero, porém, que toda esta matéria merece esclarecimento adicional junto da redação da RTP/M e dos partidos políticos da RAM. Nesse sentido fiz chegar ao subdiretor de conteúdos, Miguel Cunha, a seguinte recomendação:

“Recomendo que seja reforçada na redação a indicação de que, tal como me comunicou, as “regras” não escritas em caso nenhum se sobrepõem à prioridade a conferir à cobertura de um acontecimento com elevado interesse jornalístico. Isto é, mesmo que se passe ao nível de uma freguesia, um processo que se apresente raro, controverso, envolvendo dramaticidade, ou muitas pessoas, contendo foros de escândalo e outros fatores de relevância jornalística terá sempre prioridade em relação à cobertura de uma sessão da ALM que se apresente tranquila e normal.

Convém também que esta interpretação, que se encontra presente nas ditas regras, seja reforçada na comunicação com os partidos políticos da RAM, no sentido de não deixar proliferar a ideia de que elas se sobrepõem à decisão caso a caso da direção editorial com base em critérios de prioridade jornalística.”

Esperando ter contribuído para o seu esclarecimento, agradeço a s/ atenção
m/ cumprimentos,

Jorge Wemans
Provedor do Telespetador da RTP
10 de abril de 2018

OUVIR TODAS AS PARTES, VALORIZAR O CONTRADITÓRIO

Reportagem de xxxxx sobre a eutanásia na Bélgica
Telejornal de 22 de abril de 2018

A peça da autoria do jornalista xxxxx sobre a eutanásia na Bélgica emitida no Telejornal de dia 22 de abril de 2018 suscitou críticas por parte de um telespetador. Estas críticas chegaram ao Conselho de Opinião que as remeteu, a 9 de maio pp, ao Provedor do Telespetador. A 15 do mesmo mês o Provedor enviou ao Diretor de Informação um conjunto de perguntas sobre a matéria, solicitando que as fizesse chegar ao autor da reportagem. A resposta a estas questões foi-lhe remetida a 25 de junho. Por motivos de ordem pessoal, não foi possível ao Provedor elaborar de imediato o parecer que agora se divulga.

As críticas do telespetador acusavam o trabalho de xxxxx de transmitir “uma visão unilateral, claramente enviesada e sem qualquer contraditório” de ser “manifestamente parcial e enviesada” e, assim, não respeitar “o pluralismo, nem a isenção e, por conseguinte, também não observar o rigor” obrigatório na prática jornalística e em particular no Serviço Público de Televisão.

Às questões formuladas pelo Provedor, o jornalista xxxxx respondeu da seguinte forma:

“O objetivo da reportagem não era o de descrever o debate em torno da eutanásia na Bélgica, mas contextualizar o processo que levou à criação de legislação reguladora deste procedimento médico. Daí que se tenha optado por ouvir o médico que foi pioneiro no país, um médico que assiste pacientes com doenças terminais e um sociólogo que estuda estes casos. Na reportagem começa por dizer-se que o debate público e político demorou quase 3 décadas até se chegar a um acordo sobre o texto legislativo. Os intervenientes são claros ao dizer que a eutanásia é um recurso acessível aos doentes, mas não é o único, fazendo parte de um conjunto que inclui os cuidados paliativos. Na reportagem é claramente dito que há doentes que, podendo recorrer à eutanásia, optam por não o fazer.”

e

“Na reportagem é dito que a prática da eutanásia é um procedimento “genericamente bem aceite”, não se negando a existência de controvérsia na sociedade. Exemplo disso é a referida polémica em torno da alteração à lei, em 2014, que permite o acesso à eutanásia a menores de idade. Esse facto é explicado pelo sociólogo ouvido na reportagem. Sobre a questão levantada sobre a reportagem ter sido “aceite como estando pronta a ser emitida”, permita-me

referir que esta reportagem esteve longos meses (quase 1 ano) em Lisboa à espera de emissão, o que permitiria uma análise detalhada de qualquer dos responsáveis editoriais. Nunca me foi colocada qualquer questão relacionada com os pontos levantados pelo Provedor.”

Revista a peça e tendo em conta tudo o que anteriormente se refere, conclui-se que:

1. A reportagem alvo de crítica situa toda a controvérsia a propósito da eutanásia exclusivamente no período anterior à aprovação da legislação que a legalizou (2004). Depois dessa data as divisões sobre a matéria que atravessam a sociedade belga são subestimadas e reduzidas à afirmação de que a eutanásia é “genericamente bem aceite” tendo apenas este quase consenso sido abalado pela polémica sobre o recente alargamento da legalização do pedido de morte assistida a menores de idade (2014). Ora tal não é factualmente verdadeiro, como se pode verificar através de simples pesquisa na web. Movimentos, tomadas de posição de várias origens e quadrantes e manifestos contra a eutanásia estão nela largamente documentadas. Tal como críticas a eventuais abusos na aplicação da legislação;
2. Por outro lado, ao longo da referida reportagem não é recolhida qualquer opinião contrária à legislação despenalizadora da eutanásia, apenas se dá voz aos seus defensores.

Assim, o Provedor do Telespetador reconhece fundamento à queixa do telespetador e qualifica a reportagem como não conforme à observância de todos os princípios deontológicos consignados no Código Deontológico dos Jornalistas Portugueses, nomeadamente no que se refere à obrigação de “relatar os factos com rigor e exatidão” e “Os factos devem ser comprovados, ouvindo as partes com interesses atendíveis no caso” [Art.1º].

Por estas razões, a peça em causa transmitiu uma imagem enviesada e distorcida quanto à relação da sociedade belga com a prática da eutanásia no seu país. O

que, atendendo ao momento específico em que foi emitida, aumenta a gravidade da sua inclusão no principal jornal da RTP1. O rigor, a inclusão de contraditório e a isenção que devem manifestar-se em todas as peças informativas, são, se é possível, ainda mais exigíveis em matérias sobre questões e temas polémicos. O Provedor, ainda que não tendo qualquer razão para crer que tenha existido dolo neste caso concreto, não pode deixar de recomendar à Direção de Informação uma atenção acrescida à verificação cuidadosa daqueles pressupostos do bom jornalismo em todos os trabalhos sobre assuntos objeto de controvérsia.

Jorge Wemans
Provedor do Telespetador da RTP
Lisboa, 9 de julho de 2018

O futebol e o desporto no Serviço Público de Rádio e Televisão

Seis recomendações para a próxima época

A cobertura do Mundial Rússia 2018 realizada pela RTP teve como resultados grandes audiências, excelentes reportagens, bons comentários e relatos que ficam para a história. Nem tudo correu sempre bem, mas nos seus aspetos fundamentais a operação Rússia 2018 foi um êxito para a RTP.

Contudo, este balanço positivo não nos pode fazer esquecer que 2018 foi um ano terrível para o futebol em Portugal. Os Provedores do Ouvinte e do Telespetador cientes da responsabilidade que cabe à RTP no sentido de contribuir para erradicar as razões que estão na base daquele ano terrível tornam pública a seguinte posição.

O Serviço Público de Rádio e Televisão distinguiu-se por não albergar nenhum dos programas em que o insulto, o excesso e a gritaria são imagem de marca.

Da mesma maneira, o Serviço Público se absteve em certos casos e deve abster-se por regra de veicular acusações de agentes ou intermediários desportivos contra outros agentes ou instituições sem apresentação de provas. A acusação sem prova não prova nada e pode constituir crime de calúnia.

O Serviço Público de Rádio e de Televisão dignifica-se quando se recusa a tomar parte em encenações de alegadas “conferências de imprensa” sem direito a perguntas, como em sessões internas de propaganda de fações de clubes e outras instituições desportivas, que se destinem a espalhar intrigas e boatos.

O Serviço Público de Rádio e Televisão tem defendido e deve defender em todas as circunstâncias a dignidade da prática do desporto e da competição desportiva, livre de pressões externas, de ameaças e chantagens, cabendo-lhe investigar e denunciar as práticas ínvias que procuram obter ou condicionar resultados desportivos fora dos campos de jogos.

A época de futebol de 2017 /2018 culminou com manifestações de violência extrema, que antecederam e se estenderam à final da última competição disputada, a Taça de Portugal, no Jamor, mas durante todo o ano dirigentes e assessores, com absoluta impunidade e frequentemente infringindo leis da República, incendiaram o clima do futebol e espalharam o ódio onde só deve haver lugar para a competição desportiva segundo as regras e em ambiente de jogo limpo.

Os Provedores do Ouvinte e do Telespectador da RTP publicaram ao longo da época do futebol de 2017 / 2018 diversos apelos e recomendações à serenidade e à paz na competição que constituíram em muitos momentos as únicas vozes a reclamar bom senso onde o desvario já tomava o freio nos dentes.

Contudo, o Serviço Público de Televisão pode e deve fazer mais. Sobretudo tendo em conta a gravidade da situação a que se chegou e que ameaça contaminar todo

o espaço público de debate e discussão, seja qual for o assunto, tema ou controvérsia independentemente da área da vida pública que o origina.

Neste quadro, e antecedendo a próxima época futebolística, os Provedores do Ouvinte e do Telespetador da RTP formulam as seguintes recomendações:

1. A RTP deve abster-se de dar a voz a todas as figuras conhecidas por fomentarem o estilo incendiário que alguns tentam instalar de roda do futebol. Quando tais figuras ocupam lugares institucionais que obrigam à recolha dos seus depoimentos estes devem ser reduzidos ao estritamente necessário imposto pela agenda informativa;
2. A RTP deve procurar reduzir o número e a importância conferida às notícias sobre futebol nos serviços informativos dos seus diversos canais. Só assim cumprirá com a obrigação de oferecer uma informação diversificada e atenta aos vários temas que marcam a atualidade. A reconhecida facilidade em editar notícias sobre futebol e assuntos conexos não deve ser razão para fazer subir estas na hierarquia noticiosa. Pelo contrário, deve suscitar de editores e diretores maior crivo crítico quanto à sua inserção nos espaços informativos da RTP;
3. Por outro lado, é necessário lembrar que muitas das outras modalidades desportivas só têm visibilidade mediática através do Serviço Público de Rádio e Televisão. Ainda que aos responsáveis de tais modalidades seja exigível que trabalhem para alterar tal situação, à informação da RTP cabe dar-lhes a atenção, a cobertura e a notoriedade que lhes permita progredir em termos de público e praticantes;
4. A Rádio e a Televisão do Serviço Público devem defender os seus profissionais e proporcionar-lhe meios de defesa jurídica quando eles sejam acusados sem provas, injuriados por sistema e mesmo agredidos fisicamente, como aconteceu no final da Taça de Portugal de futebol, no Jamor;

5. No que diz respeito ao Serviço Público de Televisão, recomenda-se a quebra do quase monopólio que os ditos “três grandes” clubes detêm no canal que emite debates sobre o futebol nacional. A RTP3, se pretende manter na sua grelha um programa de debate sobre futebol com adeptos dos referidos “três grandes”, não pode deixar de igualmente oferecer um outro programa em que regularmente participem adeptos dos restantes clubes da I Liga.
6. Por fim, no que diz respeito ao Serviço Público de Radiodifusão, mais uma vez se recomenda, mais relato e menos comentários nos 90 minutos de jogo, como aliás é da melhor tradição da rádio.

João Paulo Guerra
Provedor do Ouvinte

Jorge Wemans
Provedor do Telespetador

Lisboa, 16 de julho de 2018

PROTAGONISMO EXCLUSIVO DADO AO PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Ex.mos Senhores

Professor João Duque
Presidente do Conselho Coordenador da SEDES
Dr. José Ribeiro e Castro
Presidente da Direção da APDQ

Ex.mos Senhores,

Recebi no dia 9 de outubro pp, via presidente do Conselho de Opinião, o V/ mail datado de 4 de outubro criticando a cobertura jornalística da V/ iniciativa conjunta de 12 de setembro realizada pela RTP.

Analisada a V/ crítica e revista a peça em causa, concluo:

1. Na generalidade:
 - a. O tema do sistema eleitoral e da sua alteração tem vindo a público ciclicamente sem produção de qualquer consenso capaz de originar mudanças significativas – facto que reduzia substancialmente o interesse jornalístico da v/ iniciativa, a menos que nela se gerasse inesperado consenso sobre tal revisão;
 - b. O jornalismo realizado pela RTP é criticado, com alguma razão, por seguir em excesso o “país sentado”, investindo menos do que devia na investigação e na cobertura de outros acontecimentos que não conferências, debates, colóquios e congéneres.

2. A peça em causa:
 - a. O enquadramento da peça é claramente deficiente. Desde logo no lançamento da peça por parte do pivô do Jornal da Tarde: é dito que o Presidente da República “vai estar atento à discussão e ao resultado” de um debate que não se percebe onde está a acontecer nem que protagonistas tem;
 - b. Do mesmo modo, na própria peça é referido pela jornalista “todo este processo” sem se transmitir a mínima informação sobre de que se trata;
 - c. A informação sobre onde, como e porquê o Presidente da República fez as declarações emitidas era essencial para se perceber a que discussão e a que processo Marcelo Rebelo de Sousa se estava a referir.

As evidentes deficiências técnicas da peça jornalística não permitem, contudo, concluir terem sido originadas por qualquer vontade de omitir a referência às entidades organizadoras, ou terem sido motivadas por qualquer outra razão para além da incapacidade de sintetizar em 30 segundos o que fora dito na conferência. O que, como já foi referido, não isenta a peça de ser criticável do ponto de vista jornalístico.

Deste parecer dou conhecimento ao diretor de informação da RTP e ao presidente do Conselho de Opinião.

m/ cumprimentos,

Jorge Wemans

Provedor do Telespetador da RTP

Lisboa, 12 de outubro de 2018

À ATENÇÃO DA NOVA DIRETORA DE INFORMAÇÃO

(...)

Aproveito este tempo em que estarás quase a fechar a tua equipa para dirigir a informação televisiva da RTP para, além de voltar a desejar-te as maiores felicidades no novo cargo, te referir o que, do ponto de vista dos telespetadores que contactam o seu Provedor, serão os **sete pecados mortais** da Informação RTP:

1. Excesso de notícias sobre futebol e com grande grau de exclusividade concedido aos ditos 3 grandes;
2. Mau uso da língua portuguesa: erros falados e escritos (os rodapés, tickers, etc...)
3. A mesma informação em simultâneo na RTP3 e na RTP1;
4. Informação de tipo aproximativo e não rigoroso; notícias não suficientemente confirmadas, ou enviesadas por hábito, preconceito e preguiça; informação politicamente enviesada (esta crítica tem vindo a crescer e só pode... aumentar com o ano eleitoral à vista!);
5. Recurso a imagens violentas: fogos, desastres, destruições. Recolha de depoimentos de pessoas que não estão em estado de o dar por terem sofrido violento trauma momentos antes;
6. Repetição de notícias já conhecidas, pouca reportagem e poucas notícias próprias. Seguidismo em relação às agendas institucionais, sem agenda própria;
7. Meteorologia pouco desenvolvida, sem explicar os fenómenos e sem perspetivar os próximos dias para além de amanhã.

Creio que nestes pontos se reúnem mais de 50% das queixas que recebo sobre a informação RTP.

Espero que possas contribuir para que a RTP supere estas zonas de desagrado de quem a segue.

Boa sorte,

Jorge Wemans
Provedor do Telespetador da RTP
29 de outubro de 2018

INTERROGATÓRIOS JUDICIAIS VERSUS JORNALISMO

A propósito da divulgação de extratos sonoros do interrogatório a Bruno de Carvalho

Os factos

No Telejornal de dia 30/11/2018 foi emitida uma peça de 2 minutos contendo extratos sonoros do interrogatório a Bruno de Carvalho pelo juiz de instrução do Barreiro. No programa “Sexta às 9” que se seguiu ao Telejornal foi emitida uma peça contendo uma versão mais extensa da gravação (som) do mesmo interrogatório.

Vários telespetadores interpelaram o seu Provedor sobre se seria aceitável a divulgação do conteúdo de interrogatórios no âmbito de um processo judicial. O Provedor sintetizou em cinco perguntas enviadas à Diretora de Informação, Maria Flor Pedroso, as suas preocupações sobre uma decisão de divulgação que rotulou de altamente controversa.

A coordenadora do “Sexta às 9”, respondeu no programa emitido no dia 7 de dezembro de 2018 a três dessas cinco questões, esclarecendo de forma inequívoca a legalidade de tal divulgação. A Diretora de Informação acrescentou, em mail enviado ao Provedor a de 18 de dezembro, que os documentos recebidos do Ministério Público tinham sido objeto de tratamento e edição jornalísticos, sendo (infere-se) apenas emitido o que, de acordo com critérios jornalísticos, foi tido como manifestamente relevante.

Questões em aberto

Ficam sem resposta duas questões colocadas pelo Provedor do Telespetador que se sintetizam deste modo:

1. A RTP estava obrigada a contactar o arguido Bruno de Carvalho para lhe solicitar autorização para divulgar o teor do interrogatório?
2. A RTP procurou obter reação de Bruno de Carvalho às contradições que a peça jornalística pôs em evidência entre as suas declarações ao juiz e outras peças já conhecidas do processo, ou outras informações recolhidas pelos jornalistas da RTP?

É sobre a resposta a estas interrogações que importa agora refletir, tendo em conta que:

- a. A deontologia e a ética jornalística não se satisfazem com o cumprimento da legalidade (por vezes e em determinadas circunstâncias podem mesmo sobrepor-se à legalidade e obrigar o jornalista a praticar atos contra a Lei);
- b. *Os factos devem ser comprovados, ouvindo as partes com interesses atendíveis no caso.* (CDJ nº 1.);
- c. *O jornalista obriga-se, antes de recolher declarações e imagens, a atender às condições de serenidade, liberdade, dignidade e responsabilidade das pessoas envolvidas.* (CDJ nº 10.);

Concluo:

A informação trabalhada pela RTP não foi recolhida através de entrevista a Bruno de Carvalho conduzida por um jornalista da sua redação. Nem os jornalistas admitem transferir para um juiz a obtenção das respostas às perguntas que no seu entender a opinião pública desejaria ver esclarecidas por Bruno de Carvalho. Um interrogatório judicial nada tem a ver com o processo jornalístico de obtenção de informação.

Mas não sobram dúvidas de que, na hora de trabalhar documentos obtidos através de interrogatório judicial, o jornalista deve ter plena consciência de que

não está a editar informação obtida no contexto que o nº 10 do Código Deontológico dos Jornalistas estipula como obrigatório.

Por essa razão, acrescida da obrigação prevista no nº 1 do mesmo Código Deontológico dos Jornalistas, a RTP devia ter ouvido Bruno de Carvalho sobre a informação recolhida no âmbito do processo judicial antes de a emitir. Não há a menor dúvida de que Bruno de Carvalho é “*parte com interesses atendíveis no caso*” e, portanto, assiste-lhe o direito de ser ouvido pelo jornalista, em ordem a poder contrastar, matizar e até contraditar a informação que prestou em foro judicial. Em caso de se recusar a fazê-lo, está o jornalista obrigado a referi-lo expressamente ao seu público, para que os telespetadores entendam ser parcial a informação que escutam e não conter todas as versões que é suposto serem recolhidas para a qualificar como informação jornalisticamente certificada.

Creio ainda ser legítimo questionar se, no limite, é deontologicamente aceitável editar qualquer interrogatório judicial sem autorização do interrogado. Tenho a maior das dúvidas que tal procedimento seja eticamente aconselhável. Não me refiro à matéria deduzida pela acusação a partir de interrogatórios e outros meios de investigação – documentos esses absolutamente citáveis desde que referidos como tais: elaborados pela acusação. O que está aqui em causa é a reprodução de imagem, som ou texto de interrogatórios judiciais. Este não é, seguramente, um contexto de liberdade, serenidade e normalidade que à partida nos assegure que dele possa ser extraída informação conforme à dignidade do inquirido. E, na dúvida, o comportamento eticamente responsável aconselha a subordinar a divulgação de tais informações ao consentimento do inquirido.

Recomendação

Tendo tudo isto em conta, recomendo que a Direção de Informação de Televisão promova na redação a reflexão sobre estas situações, chamando a atenção para a sua absoluta excecionalidade. A Direção de Informação de Televisão deve garantir aos visados e a todos os telespetadores que a divulgação de documentos deste tipo (e outro similares, envolvendo as mesmas questões sensíveis) só tem lugar após terem sido assegurados todos os requisitos impostos pela deontologia jornalística.

Jorge Wemans
Provedor do Telespetador RTP
28 de dezembro de 2018

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
Provedor do Telespetador
Lx., janeiro de 2017

Estatuto 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.