

# **Relatório de Atividade 2023**

**Provedora do  
Telespectador  
Ana Sousa Dias**

**Março 2024**

Provedora do Telespectador

Relatório de Atividade 2023

## Índice

➤ Introdução.....	5
➤ Mensagens.....	7
➤ Análise gráfica das mensagens recebidas.....	10
▪ <i>Quadro 1: totais de mensagens recebidas anualmente desde 2006 a 2023</i> .....	11
▪ <i>Quadro 2: distribuição por canais</i> .....	12
▪ <i>Quadro 3: distribuição por tipo de mensagem</i> .....	13
▪ <i>Quadro 4: distribuição por temas</i> .....	14
▪ <i>Quadro 5 – distribuição por temas mais abordados</i> .....	15
▪ <i>Quadro 6: distribuição por áreas visadas</i> .....	17
▪ <i>Quadro 7 – Distribuição de mensagens sobre comentadores</i> .....	18
▪ <i>Quadro 8: distribuição geográfica das mensagens recebidas de Portugal e estrangeiro</i> .....	19
▪ <i>Quadro 9: distribuição geográfica – Portugal</i> .....	20
▪ <i>Quadro 10: distribuição por sexo</i> .....	21
▪ <i>Quadro 11: distribuição por grau académico</i> .....	22
▪ <i>Quadro 12: vias de receção das mensagens</i> .....	23
➤ Programa Voz do Cidadão .....	24
▪ PROGRAMAS VOZ DO CIDADÃO 2023 – Temporada 12 .....	26
➤ Balanço de audiências .....	39
➤ Voz do Cidadão .....	39
➤ Informação e comentários .....	48
▪ Jovens e menos jovens.....	49
▪ Conhecer os meandros do trabalho feito pela RTP .....	49
▪ Informação.....	50
▪ Desporto .....	51

▪ Programas.....	52
▪ RTP2.....	53
▪ RTP África.....	53
▪ RTP Internacional .....	53
▪ RTP Play .....	54
▪ Erros de português.....	54
▪ Outras atividades .....	55
➤ Conclusões .....	56
➤ Agradecimentos .....	60

## Introdução

O relatório que agora apresento é muito idêntico ao do ano anterior, como era previsível. Terminado o primeiro mandato, fui incumbida, pelo Conselho de Opinião da RTP, de cumprir um segundo até final de outubro de 2025. Fico muito honrada por este convite e espero corresponder à confiança em mim depositada.

A minha atividade enquanto Provedora do Telespectador desenvolve-se em três planos que muitas vezes se entrecruzam: as mensagens dos telespectadores; o programa semanal Voz do Cidadão; intervenção direta junto dos diferentes quadros da RTP que são alvo de críticas (e elogios).

Simultaneamente, há outro tipo de ações que podem ir da presença na conferência mundial da ONO, a organização internacional de provedores da comunicação social, até à participação em aulas de cursos superiores de comunicação social.

O ano de 2023 foi marcado pela continuação da Guerra na Ucrânia e o eclodir da Guerra em Gaza. Em Portugal, destacaram-se a Jornada Mundial da Juventude Católica e a visita do Papa a Portugal, na primeira semana de agosto; a agitação social de diferentes sectores de atividade – forças policiais, professores, médicos, entre outros – e, no final do ano, a sequência de acontecimentos que resultou na demissão do Primeiro-Ministro e na marcação de eleições para o Parlamento.

Todos estes factos tiveram reflexo na atividade da Provedora, já que os telespectadores procuraram esclarecimentos ou apresentaram protestos relativos à respetiva cobertura mediática.

## Mensagens

Tento responder a todas as mensagens, deixando de lado, como já tinha decidido antes, as que contêm menções insultuosas e/ou linguagem inapropriada.

Já no relatório anterior referi que há alguma tendência para o insulto, na linha do que aparece nas caixas de comentários dos jornais online ou nas redes sociais. O facto de quem escreve estar a dirigir-se a alguém remotamente, sem contacto cara a cara, alterou, e muito, a forma como se redige.

Outro fenómeno que se manteve em 2023 é a afluência de centenas de mensagens num curto período sobre um mesmo assunto, por vezes com um texto exatamente igual, em evidentes campanhas desencadeadas através de apelos nas redes sociais. Tal como em 2022, a campanha mais massiva veio de quem exige que a RTP volte a transmitir touradas – houve mesmo um dia em que recebi cerca de mil mensagens com essa exigência. Em menor número do que as anteriores, mas também de uma forma massiva, chegaram-me muitos protestos contra o Spam Cartoon “Carreira de Tiro” emitido a 7 de julho.

Estas “inundações”, que se desvanecem geralmente em poucos dias, provocam um efeito secundário: fica quase impossível atender e responder adequada e atempadamente a outras mensagens que versam assuntos variados, pois ficam inacessíveis no sistema.

Como se pode verificar consultando os quadros que se seguem, os telespectadores pronunciam-se sobre muitos e variados aspetos da informação e da programação da RTP. Mas recorrem também à Provedora por questões de carácter técnico, anomalias que por vezes são da responsabilidade da RTP, enquanto outras dependem do serviço dos operadores – o que sucede sobretudo com os telespectadores residentes no estrangeiro. As questões técnicas são sempre reencaminhadas para os serviços respetivos e têm tido bom acolhimento dos mesmos, revelando preocupação e vontade de resolver problemas.

Também acontece receber queixas de telespectadores que poderiam parecer menos relevantes mas que são importantes para quem as escreve. Imaginemos, por exemplo, alguém que está sozinho em casa e, inopinadamente, ativa o comando da audiodescrição. Passa então a ver a emissão tal como ela é disponibilizada para pessoas com dificuldades visuais. Tomando um caso concreto, alguém que esteja a assistir à Missa Dominical com esse comando ativado recebe a descrição de tudo o que se passa na imagem. A resposta é simples – é preciso desativar essa ferramenta – esperando que o telespectador tenha alguém que o possa ajudar. Esta indicação tem de ser dada e rapidamente, tendo sempre em conta que há uma população com idade avançada que tem a RTP como grande companhia.

Um caso curioso e que teve um desfecho feliz foi o do Circo, no final do ano. Recebi queixas de pais e educadores porque as suas crianças foram convidadas para a gravação do Circo de Natal mas apenas assistiram a

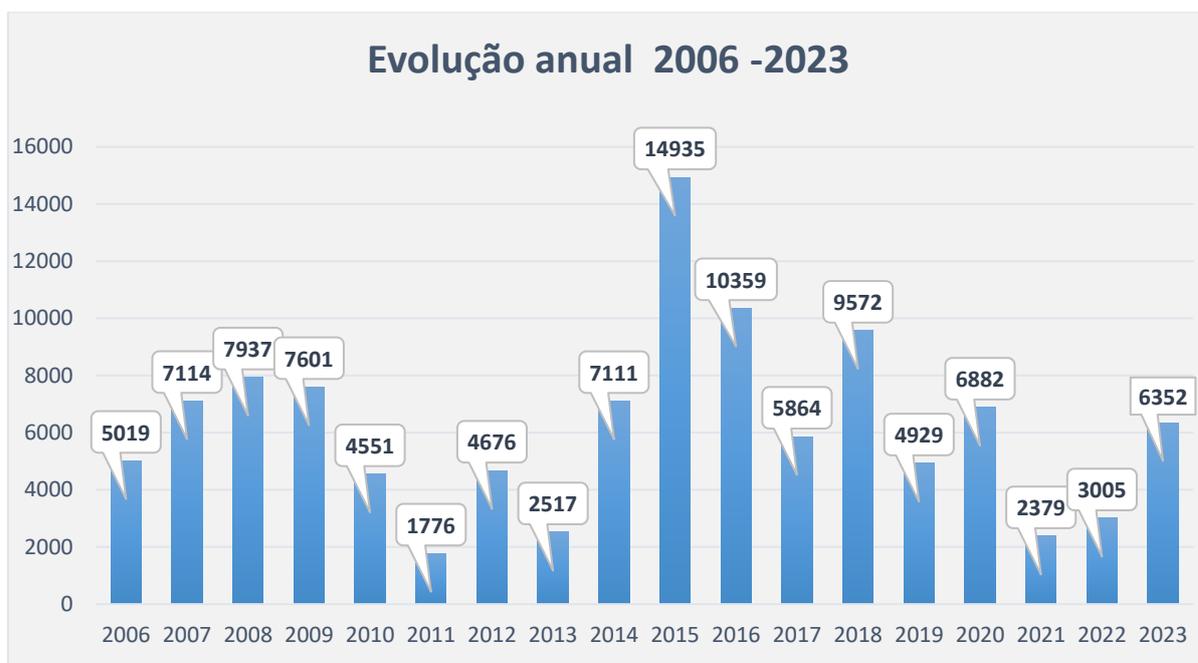
atuações paralelas, numa sessão que se destinava a “completar” o espetáculo de circo que iria ser emitido – apresentadores a cantar, por exemplo. As crianças ficaram desapontadas e os pais e educadores bastante incomodados. Contactei o Diretor de Programas, José Fragoso, que não tinha conhecimento do sucedido. As mesmas crianças foram de imediato convidadas para uma sessão de circo verdadeira e completa.

Excluindo desta consideração as campanhas massivas, as mensagens que recebo são muitas vezes escritas num repente, resultam de uma reação imediata ao que é visto. É fácil verificar, pois a hora de envio da mensagem é quase coincidente com a hora da emissão. Assim, acontece por vezes que as situações focadas já foram corrigidas. Este imediatismo também marca o tom e a linguagem usados.

Antes de uma análise quadro a quadro, queria dizer que a lista de temas pela qual classificamos as mensagens está desadequada. Parece ser o resultado de uma listagem inicial a que foram sendo acrescentados outros itens ao longo dos anos. Assim, tenciono mudar esta ementa nos próximos meses, retirando-lhe repetições e redundâncias, embora saiba que as comparações estatísticas serão afetadas no futuro.

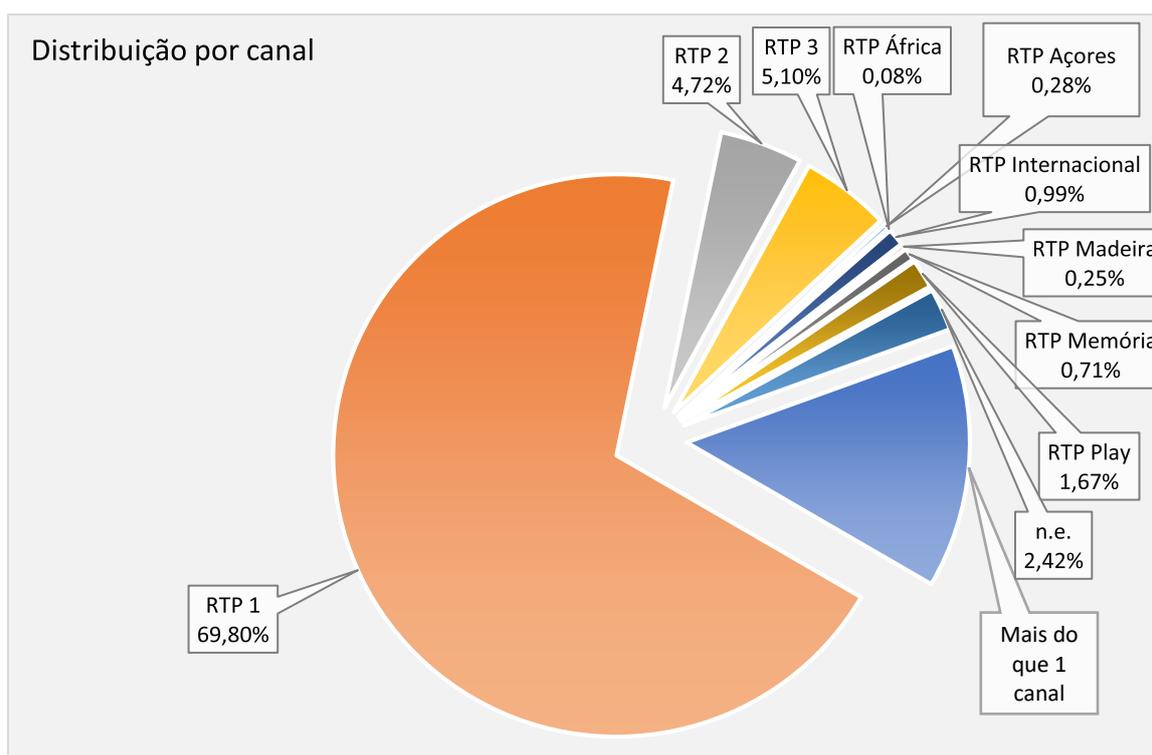
## Análise gráfica das mensagens recebidas

Como se pode verificar no quadro 1, o número de mensagens recebidas mais do que duplicou relativamente ao ano anterior, atingindo em 2023 um total de 6352.



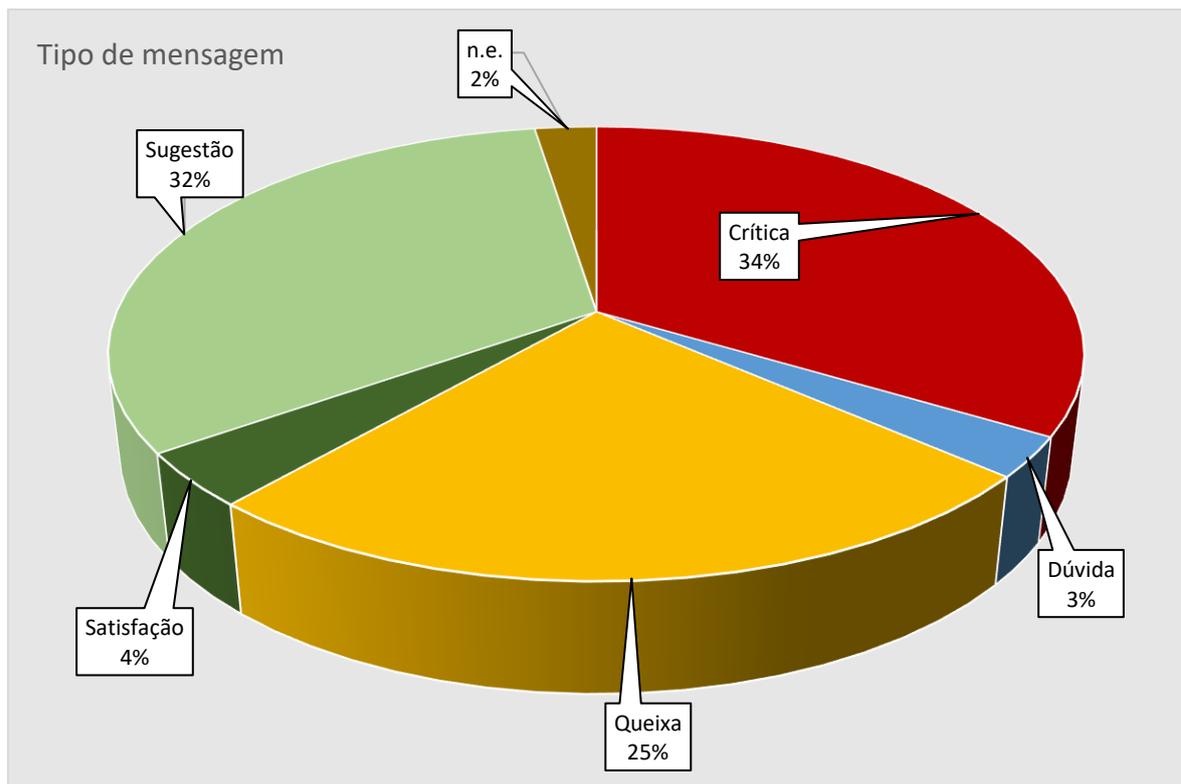
Quadro 1: totais de mensagens recebidas anualmente desde 2006 a 2023

Quero voltar a salientar que sinto que há um défice de resposta por parte da RTP a perguntas simples dos telespectadores, por exemplo sobre alterações à programação. À falta de outro canal, os telespectadores enviam-me perguntas que deveriam ser respondidas por um serviço da empresa.



Quadro 2: distribuição por canais

O quadro 2 permite verificar que a RTP1 é o canal que mais mensagens suscita, com 69,8% do total. A RTP3 vem a seguir, mas em muito menor percentagem (5,1%), e logo depois a RTP2, com 4,72%. Seguem-se a RTP Play (1,6%), a RTP Internacional (0,99%), a RTP Memória (0,71%), a RTP Açores (0,28%), a RTP Madeira (0,25%) e a RTP África (0,08%). Há uma fatia relevante de mensagens que se referem a mais do que um canal – 13,97% - e depois surge uma pequena percentagem de mensagens que não se referem a nenhum canal em particular – 2,42%.

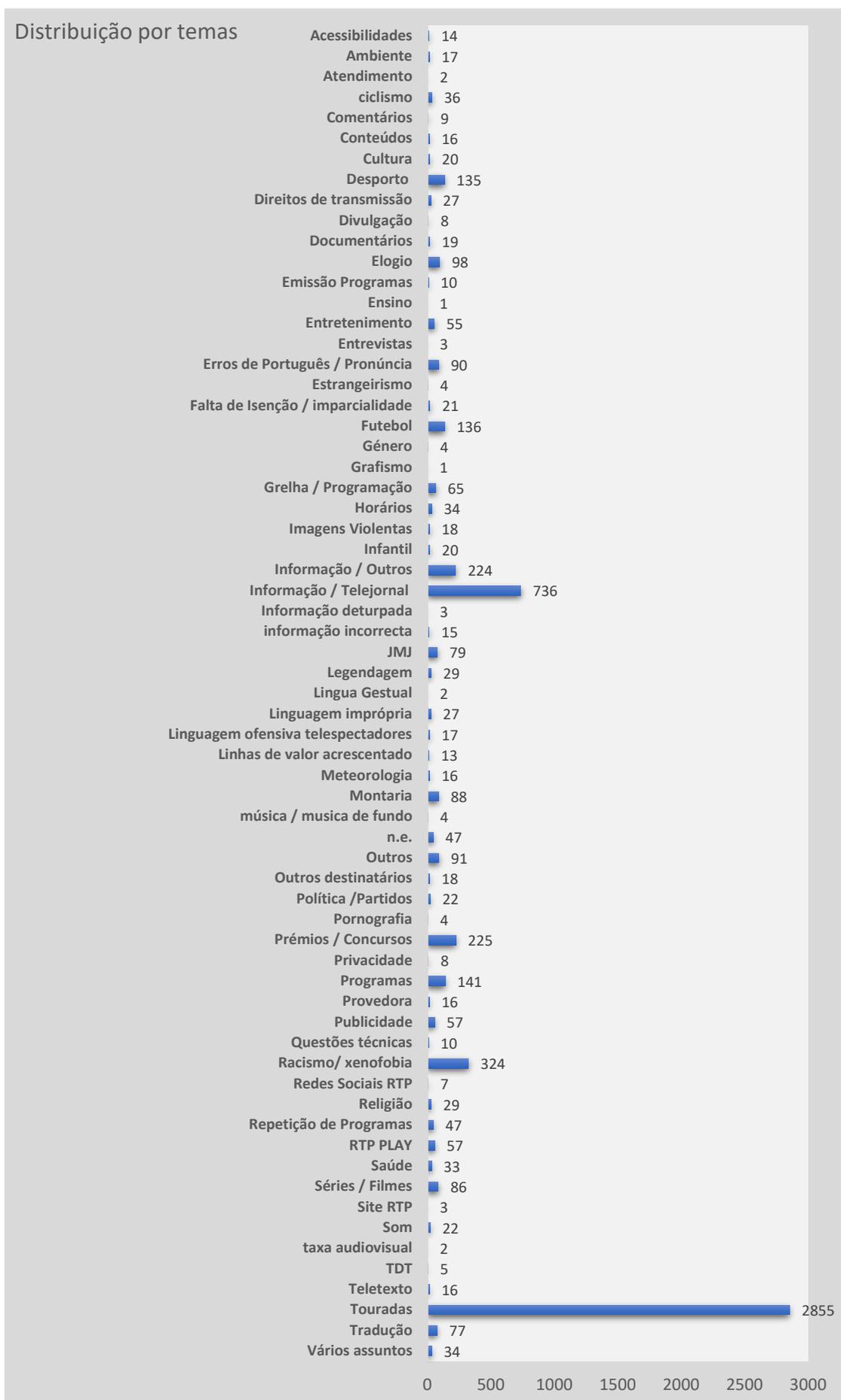


Quadro 3: distribuição por tipo de mensagem

Neste quadro, analisamos o tipo de mensagens: 34% são críticas, 32% contêm sugestões, 25% têm queixas, 4% manifestam satisfação e fazem mesmo elogios. Finalmente, em 3% dos casos os telespectadores pedem esclarecimento de dúvidas.

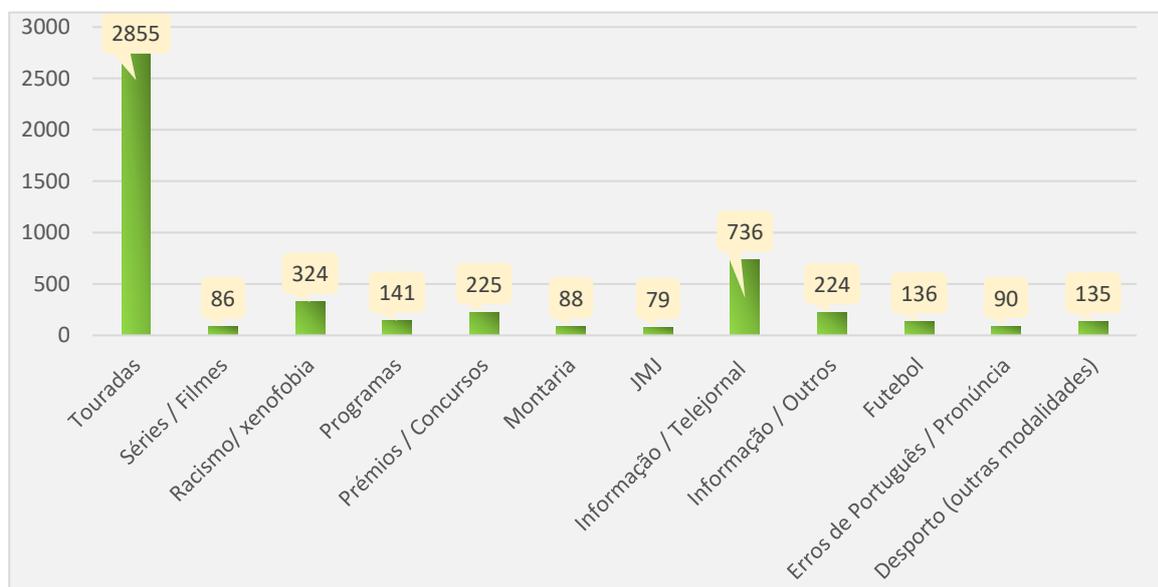
Aparecem também elogios a programas específicos – séries, entrevistas, documentários.

Chegaram 32% de mensagens contendo sugestões – por exemplo, de séries antigas que os telespectadores, saudosos, querem rever.



Quadro 4: distribuição por temas

Os temas abordados pelos telespectadores são, como referi antes, muito variados. Mas destacam-se as touradas com 2855, que atingem os 45% da correspondência recebida (incluindo pró e anti touradas).



Quadro 5 – distribuição por temas mais abordados

Acrescento aqui, por ser um tema relacionado, os 88 protestos pela montaria organizada pela Casa de Pessoal da RTP, um tema que ultrapassa o âmbito de intervenção da Provedora.

A Informação esteve na base de 1103 mensagens, que na tabela de classificação se distribuem por: Telejornal (736); Outros (224); Saúde (33); Partidos (22); Falta de isenção/imparcialidade (21); Documentários (19); Imagens violentas (18); Informação incorreta (15); Comentários (9); Informação deturpada (3); Entrevistas (3).

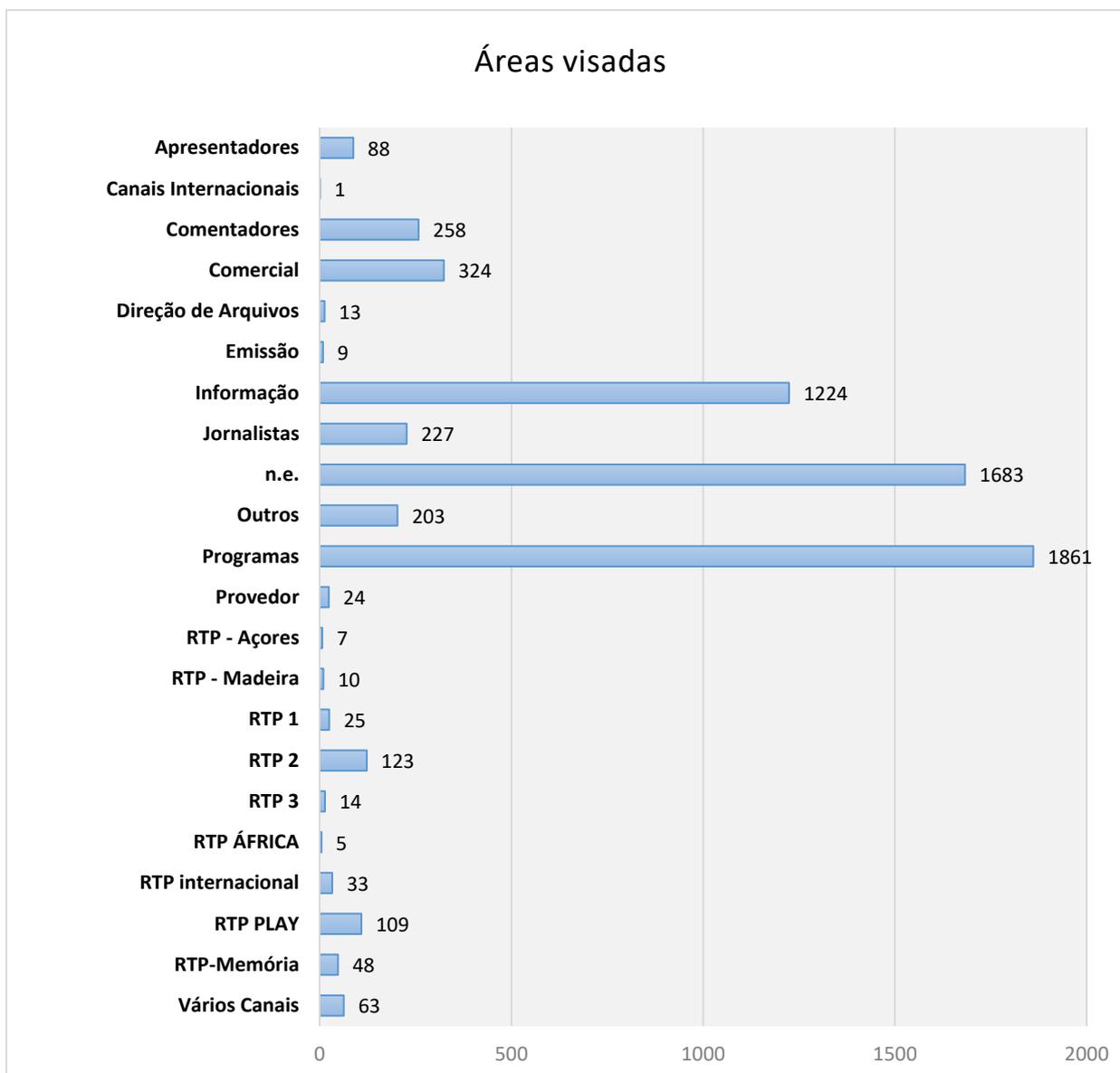
Temas como o Desporto (135 mensagens a que se somam 36 sobre ciclismo) estão considerados à parte, embora algumas estejam relacionadas com os serviços noticiosos – telespectadores que afirmam não ter sido

noticiada determinada prova desportiva ou que foram dadas notícias sobre umas equipas e não sobre outras. Surgem também queixas por não serem transmitidas em direto provas desportivas – quer no caso do futebol, quer nas outras modalidades.

Continuam a surgir queixas relativas a erros de Português (90), na maior parte devido a erros ortográficos nos rodapés. Outras 4 mensagens apontavam casos de estrangeirismos que, obviamente, são de evitar.

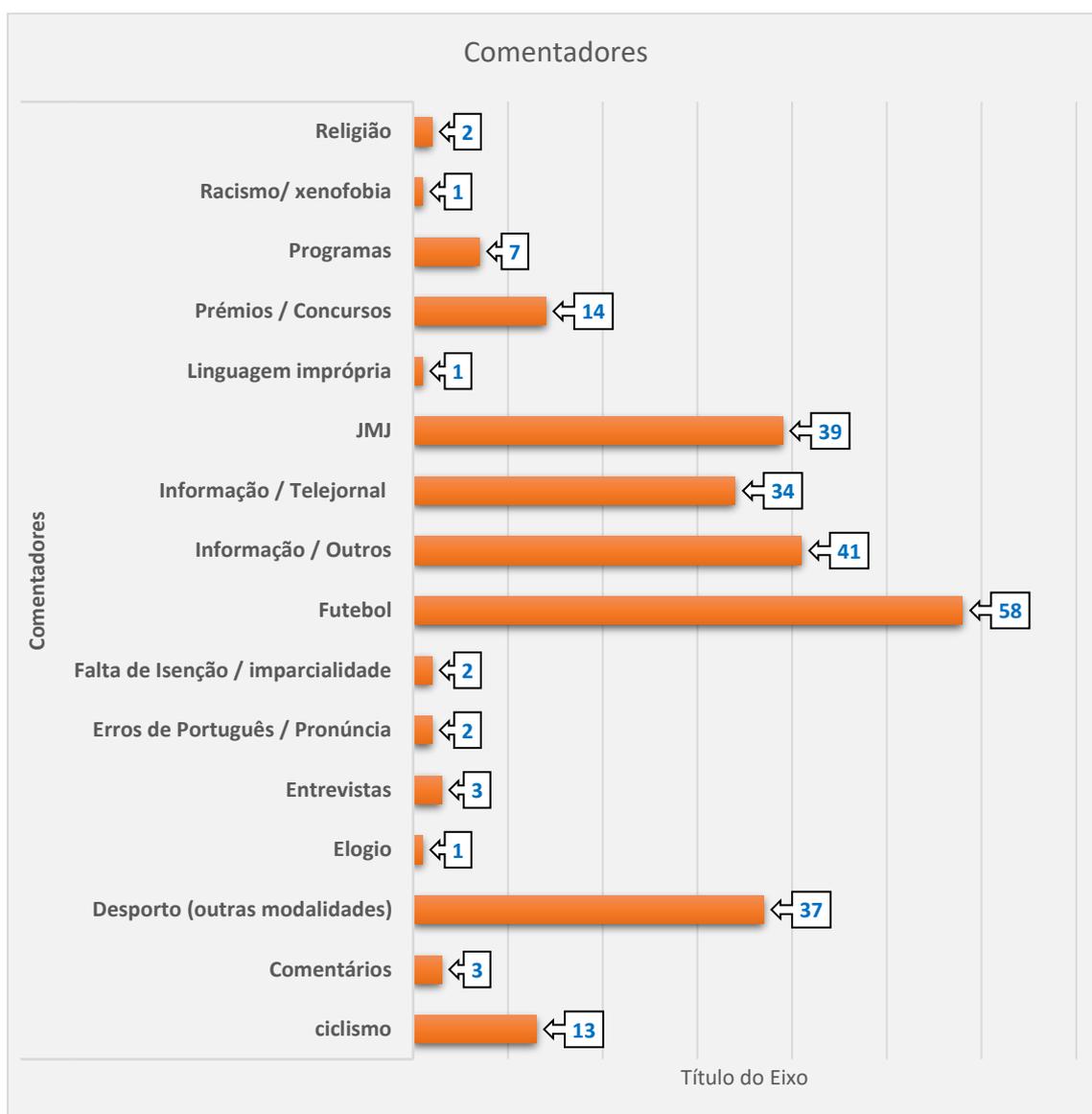
A irregular atualização do Teletexto continua a ser criticada pelos telespectadores, com 16 queixas recebidas em 2023.

Na classificação por temas, apenas aparecem 2 queixas relativas à taxa audiovisual (Contribuição Audiovisual), mas na realidade trata-se de um tema referido pela maioria dos telespectadores. Protestam contra um determinado assunto e fazem notar que pagam uma taxa (também classificada de imposto) que sustenta a RTP.



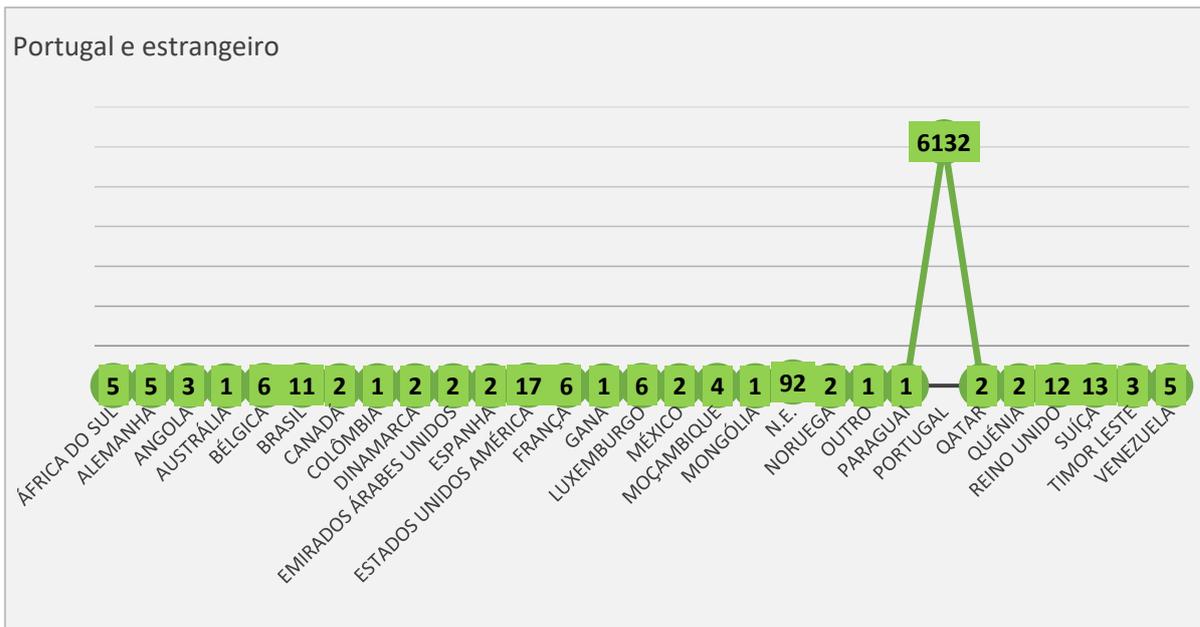
Quadro 6: distribuição por áreas visadas

A área dos Programas é, sem surpresa, a mais visada nas mensagens que recebo (1861), seguida da Informação (1224). A área comercial surge depois com 324 casos. Em 258 mensagens são referidos os comentadores de diferentes áreas da informação, em 227 há referências a jornalistas e em 88 a apresentadores de programas. A RTP2 recebeu comentários de 123 telespectadores, a RTP Play de 109.



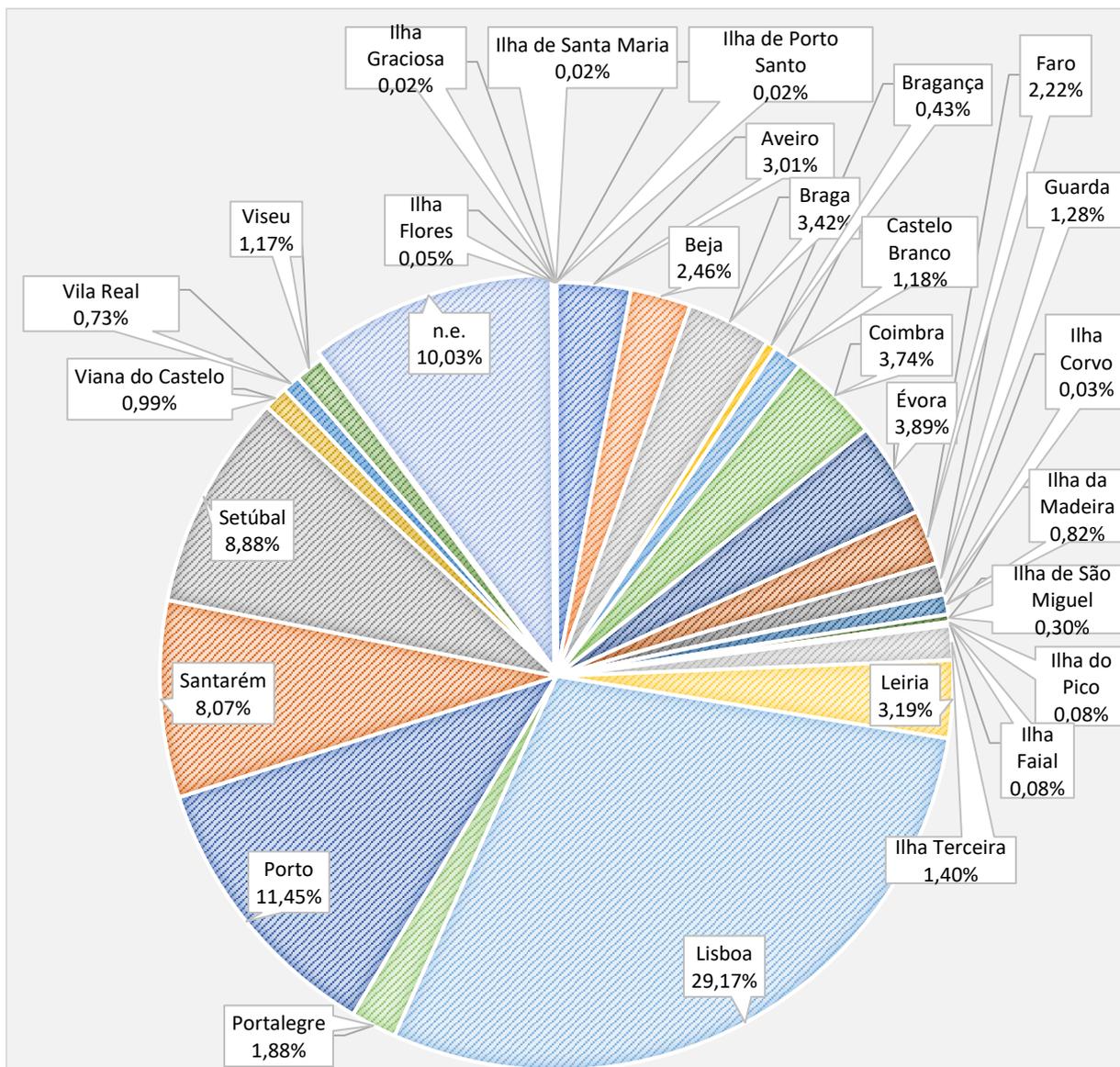
Quadro 7 – Distribuição de mensagens sobre comentadores

Dado que o volume de comentários sobre... comentadores é elevado, específico os assuntos que levantam mais críticas: desporto (108 críticas, das quais 58 sobre futebol, 13 sobre ciclismo e 37 sobre outros desportos); Informação (75, entre Telejornal e outros programas). Recebi 39 críticas sobre os comentadores das Jornadas Mundiais da Juventude Católica.



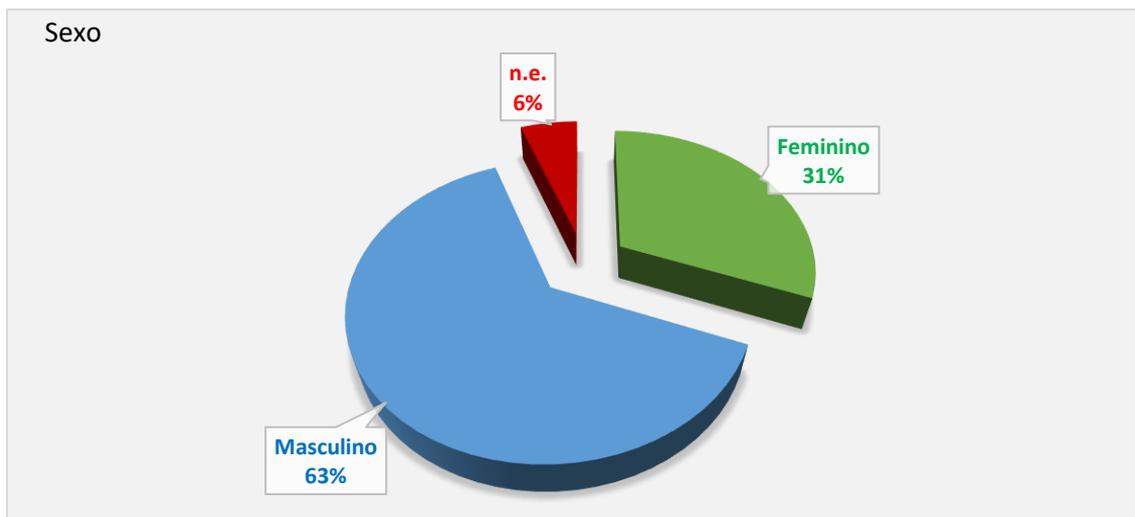
Quadro 8: distribuição geográfica das mensagens recebidas de Portugal e estrangeiro

Na esmagadora maioria, as mensagens são provenientes do território nacional. Vindas de telespectadores residentes no estrangeiro, chegaram 17 dos Estados Unidos, e entre elas várias que se referiam a questões técnicas de receção das emissões da RTP Internacional, devidamente encaminhadas para os serviços adequados. Chegaram ainda 13 da Suíça, 12 do Reino Unido, 11 do Brasil, 6 de França, Luxemburgo, Bélgica, 5 da África do Sul, da Alemanha e da Venezuela. Dos países africanos de Língua Portuguesa, 3 de Angola e 4 de Moçambique. De Timor-Leste chegaram 2 mensagens. Mas há portugueses espalhados pelo mundo que querem melhores condições de receção e melhor programação da RTP Internacional: Canadá. Emirados Árabes Unidos, Dinamarca, Espanha, México, Noruega, Qatar e Quênia, com duas mensagens cada, e finalmente, uma de cada de países tão díspares como a Austrália, a Mongólia, a Colômbia, o Gana e o Paraguai. Dá que pensar: a RTP chega a todo o lado, de facto.



Quadro 9: distribuição geográfica – Portugal

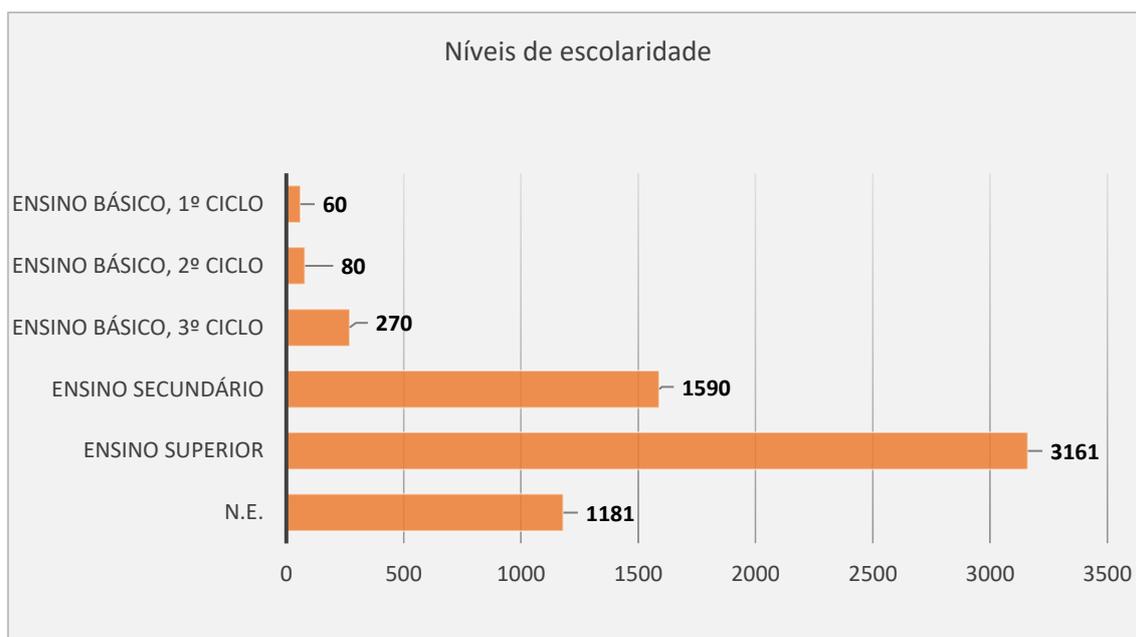
Quanto aos telespectadores residentes em Portugal, o grupo mais numeroso é o de Lisboa (29,17%), seguido do Porto (11,45%), Setúbal (8,88%) e Santarém (8,07%). Seguem-se Évora (3,89%), Coimbra (3,74%), Braga (3,42%), Leiria (3,19%), Aveiro (3,01%) Beja (2,46%), Faro (2,2%), Açores (1,9%), com destaque para a Ilha Terceira (1,4%), Portalegre (1,88%), Guarda (1,28%), Castelo Branco (1,18%), Viseu (1,17%), Viana do Castelo (0,99%), Madeira e Porto Santo (0,84%), Vila Real (0,73%) e Bragança (0,43%).



Quadro 10: distribuição por sexo

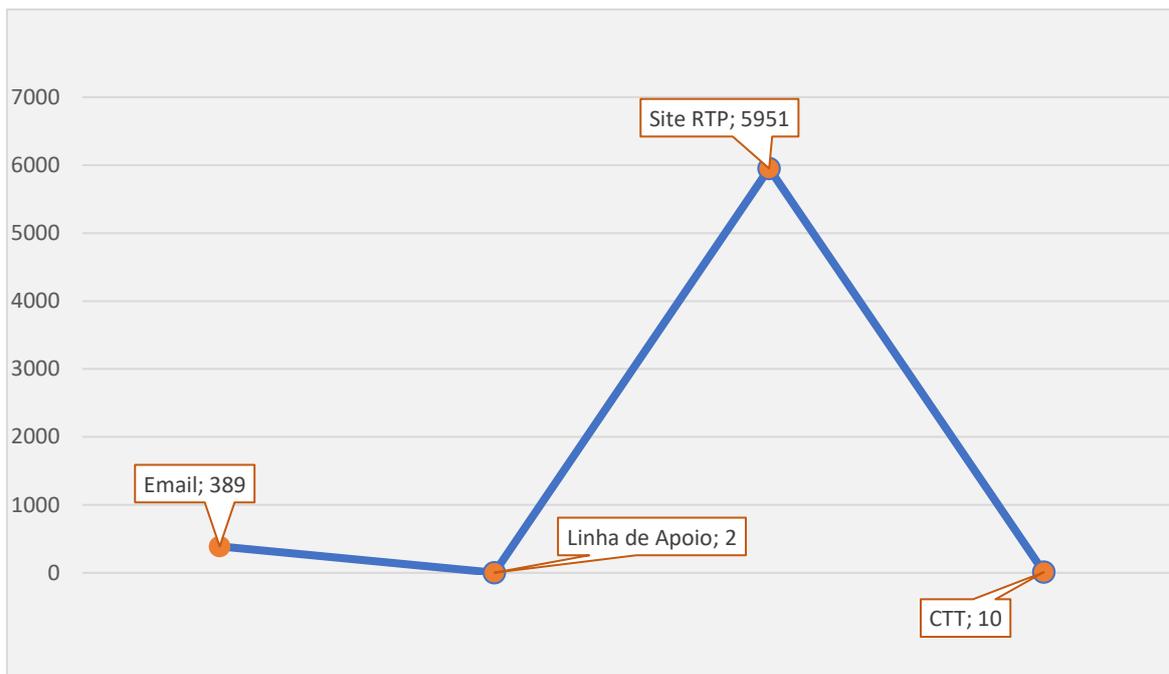
#### Perfil dos telespectadores que enviam mensagens:

A maioria dos telespectadores que enviam mensagens é constituída por homens (63%), a que se juntam 31% do sexo feminino e 6% sem especificação de género.



Quadro 11: distribuição por grau académico

Cerca de metade (3161) afirma ter ensino superior, a que se juntam 1590 com ensino secundário. 270 com o 3.º ciclo do ensino básico, 80 com o 2º ciclo e 60 com 1º ciclo. Mas há 1181 que não respondem a esta questão. Só tardiamente conseguimos inserir no sistema a pergunta sobre a faixa etária dos telespectadores que nos contactam, mas os dados disponíveis confirmam o que já se intuía: muitos têm mais de 60 anos. No próximo ano será possível ter dados mais abrangentes neste campo.



Quadro 12: vias de receção das mensagens

A esmagadora maioria das mensagens chega ao gabinete da Provedora através do sistema instalado no site da RTP (5951) e outras 389 por email. Em 2023, chegaram por correio físico dez cartas, e outras duas foram canalizadas através da linha de apoio da RTP.

## Programa Voz do Cidadão

Ao longo de 2023, fizemos 41 programas Voz do Cidadão, com interrupção no período de férias e também por altura de festas como a Páscoa ou o Natal. Especifico “fizemos” porque se trata de um trabalho de equipa em que se envolvem, designadamente, Paulo Galvão, Tânia Martins e Sofia Esperto (do Gabinete de apoio à Provedora do Telespectador) e a produtora Ana Paula Alves, além dos vários elementos das equipas de som, imagem e edição. Sublinho isto porque nunca é de mais referir que em televisão ninguém trabalha sozinho.

Na seleção de temas para os programas, dou prioridade aos assuntos que são focados pelos telespectadores, mas acrescento também assuntos que me parece necessário analisar.

## **PROGRAMAS VOZ DO CIDADÃO 2023 – Temporada 12**

<b>PGM Nº:</b>	<b>TEMAS:</b>	<b>CONVIDADOS:</b>	<b>DATAS:</b>
N.º 01	Chamadas de atenção de telespectadores: desfile de bandas filarmónicas, repetições de programas e greve dos professores	Nota da Direção de Informação da RTP  N.º de Queixas:10	07/01/2023
N.º 02	Programação natal e passagem de ano na rtp	José Fragoso (Diretor de Programas da RTP); Cristina Viegas (Diretora Comercial da RTP)  N.º de Queixas: 5	14/01/2023
N.º 03	O que os telespectadores não querem ver na rtp	Adília Godinho (Diretora-adjunta de Informação da RTP); Gonçalo Madaíl (Diretor do Centro de Inovação da RTP); José Fragoso (Diretor de Programas da RTP); Nota de Maria do Carmo Arantes; Pedro Bacelar de Vasconcelos (constitucionalista).  N.º de Queixas: 5	21/01/2023

N.º 04	Correspondentes da rtp (nacionais e internacionais)	António José Teixeira (Diretor de Informação da RTP); Juliana Pereira (Correspondente da RTP em Vila Real); José Manuel Rosendo (Correspondente da RTP em Paris);	28/01/2023
N.º 05	Programação infantil na rtp	Sara Pereira (Investigadora e Professora da Universidade do Minho); Teresa Paixão (Diretora da RTP 2); Andrea Basílio (Responsável Programas Infantis e Juvenis na RTP); Lígia Resende (Realizadora); Miguel Frazão (Guionista). N.º de Queixas: 3	04/02/2023
N.º 06	Mais velhos	Maria do Rosário Gama (Presidente da APRE!); Adília Godinho (Diretora-adjunta de Informação da RTP); Carmen Garcia (Enfermeira de Geriatria e escritora); N.º de Queixas: 1	11/02/2023

N.º 07	Relatório provedora do telespectador 2022		25/02/2023
N.º 08	Autonomia dos centros regionais dos Açores e da Madeira da RTP	Osvaldo Cabral (Ex-Diretor da RTP); José Manuel Bolieiro (Presidente do Governo Regional dos Açores); Jorge Carvalho (Secretário da Educação, Ciência e Tecnologia); Rui Goulart (Diretor do Centro Regional dos Açores da RTP); Martim Santos (Diretor do Centro Regional da Madeira da RTP); Declarações de Luísa Ribeiro (Administradora da RTP) na Comissão Parlamentar Comunicação, Cultura, Juventude e Desporto.	04/03/2023
N.º 09	Excesso de palavra em emissões especiais: Óscares, funeral da Rainha Isabel II, funeral papa Bento XVI, 10 de junho, etc	José Fragoso (Diretor de Programas da RTP); Adília Godinho (Diretora adjunta de Informação da RTP); Mário Sequeira (Responsável pelos conteúdos adaptados da RTP) N.º de Queixas: 4	11/03/2023

N.º10	Festival da canção	Nuno Galopim (Curadoria Criativa do Festival da Canção); Gonçalo Madaíl (Coordenador Geral do Festival da Canção) N.º de Queixas: 10	18/03/2023
N.º11	Rtp Madeira 1	Jorge Carvalho (Secretário da Educação, Ciência e Tecnologia); José Nascimento (Conselheiro da Diáspora Madeirense); Gil Rosa (Subdiretor da RTP Madeira); José Fragoso (Diretor da RTP Internacional); Eduardo Costa (Produtor Externo); Carlos Barrocas (Diretor de Tecnologia e Sistemas da RTP); Martim Santos (Diretor do Centro Regional da Madeira)	25/03/2023
N.º12	Rtp Madeira 2 – funcionamento, meios técnicos e humanos	Martim Santos (Diretor do Centro Regional da Madeira); Gil Rosa (Subdiretor da RTP Madeira); Paulo Jardim (Responsável de área de Programas de Informação); Tânia Spínola (Coordenadora	01/04/2023

		de Informação da RTP Madeira); Paulo Gouveia (Responsável de área de produção)  N.º de Queixas: 2	
N.º13	Erros de português	José Mário Costa (Jornalista/Fundador do Ciberdúvidas da Língua Portuguesa); Sandra Duarte Tavares (Professora Universitária e consultora de Linguística)  N.º de Queixas: 8	08/04/2023
N.º14	Imagens sensíveis	Cidália Neves (Diretora Jurídica da RTP); Albertino Gonçalves (Investigador e Sociólogo)  N.º de Queixas: 8	15/04/2023
N.º15	Centro de produção do norte da rtp	Carlos Daniel (Diretor do Centro de Produção do Norte da RTP); Rui Castro (subdiretor	22/04/2023

		do Centro de Produção do Norte da RTP); Hélder Silva (Editor executivo no Centro de Produção do Norte da RTP); Hugo Gilberto (Diretor adjunto de Informação da RTP); Sónia Araújo (Apresentadora da RTP); Jorge Gabriel (Apresentador da RTP); Joana André (Produtora da Praça da Alegria)	
N.º16	O preço certo	Fernando Mendes (Apresentador do Preço Certo); Vasco Barão (Produtor).  N.º de Queixas: 10	29/04/2023
N.º17	25 de abril	Luísa Bastos (Subdiretora de Informação da RTP)  N.º de Queixas: 5	06/05/2023
N.º18	Erro	João Adelino Faria (Jornalista da RTP); Mário Sequeira (Responsável pelo tratamento de Programas Estrangeiros)  N.º de Queixas: 8	13/05/2023

N.º19	Publicidade, vendas e jogos on line na rtp	Cristina Viegas (Diretora Comercial da RTP); Diogo Martins (Jurista da DECO); Manuel Viegas (Telespectador)  N.º de Queixas: 3	27/05/2023
N.º20	Taskmaster	José Fragoso (Diretor de Programas da RTP 1); Vasco Palmeirim (Apresentador); Ricardo Lima (conteúdos/Produção Taskmaster); Nuno Markl (Humorista)  N.º de Queixas: 7	03/06/2023
N.º21	Meteorologia	Nicolau Tudela (Diretor de Arte da RTP); Nuno Lopes (IPMA); André Frade (André do Tempo)  N.º de Queixas: 3	10/06/2023
N.º22	Multiqueixas: chamadas de valor acrescentado e transmissão de touradas	Nota do Conselho de Administração da RTP  N.º de Queixas:9	17/06/2023

N.º23	Centro regional do algarve da rtp	Helena Figueiras (Jornalista da RTP); Duarte Baltazar (Jornalista da RTP); António José Teixeira (Diretor de Informação da RTP); Nuno Sabino (Repórter de Imagem da RTP)	24/06/2023
N.º24	Centro regional de coimbra da rtp	Paulo Rolão (Jornalista da RTP); António José Teixeira (Diretor de Informação da RTP); Pedro Ribeiro (Coordenador do Centro Regional de Coimbra da RTP); Cláudio Calhau (Repórter de Imagem da RTP)	01/07/2023
N.º25	Multiqueixas informação rtp: submarino titan, entrevista a ministro dos negócios estrangeiros russo, comissão de inquérito da tap	António José Teixeira (Diretor de Informação da RTP); José Rodrigues dos Santos (Jornalista da RTP)  N.º de Queixas: 8	08/07/2023

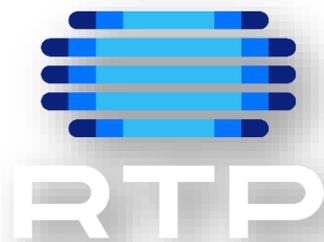
N.º26	Rtp play	João Pedro Galveias (Diretor do Departamento de Multimédia da RTP)  N.º de Queixas: 1	15/07/2023
N.º27	Literacia mediática	Cristina Ponte (Coordenadora do IC Nova da FCSH da U.Nova de Lisboa; Belinha de Abreu (Pres.do Internacional Council for Media Literacy); Sherri Aldis (Diretora do Centro Regional das Nações Unidas); Divina Frau-Meigs (Universidade Sorbonne Nouvelle)	22/07/2023
N.º28	Balanço 6 meses Atividade Gabinete da Provedora do Telespectador da RTP +Programação de Verão	José Fragoso (Diretor de Programas RTP 1); Teresa Paixão (Diretora da RTP2); Andrea Basílio (Responsável Programação Infantojuvenil - RTP)	29/07/2023

N.º29	Jornada da Juventude – Papa em Portugal	António José Teixeira (Diretor de Informação da RTP); Gustavo Cardoso (Sociólogo e Professor Catedrático ISCTE) N.º de Queixas: 11	16/09/2023
N.º30	84.ª Volta a Portugal em bicicleta	João Pedro Mendonça (Jornalista RTP; José Fragoso (Diretor de Programas RTP 1); N.º de Queixas: 5	23/09/2023
N.º31	Mundial de Rugby + Outras modalidades	Textos de Miguel Barroso (Responsável pelos direitos e produção desportiva da RTP); José Manuel Constantino (Presidente do Comité Olímpico de Portugal N.º de Queixas: 8	30/09/2023
N.º32	“Spam Cartoon Carreira de tiro”	Cristina Sampaio (Ilustradora e cartoonista); Luís Afonso (cartoonista); Herman José (humorista); António Antunes (cartoonista); André Carrilho (cartoonista); António José Teixeira (Diretor de Informação da RTP); João Alpuim Botelho (Diretor do	07/10/2023

		Museu Bordalo Pinheiro); Ricardo Araújo Pereira (humorista)  N.º de Queixas: 2	
N.º33	Repetições nos canais RTP	José Fragoso (Diretor de Programas da RTP); Gonçalo Madaíl (Diretor da RTP Memória)  N.º de Queixas: 8	14/10/2023
N.º34	Limites do Humor	José Fragoso (Diretor de Programas da RTP); Herman José (Humorista); António José Teixeira (Diretor de Informação da RTP); Ricardo Araújo Pereira (humorista); João Alpuim Botelho (Diretor do Museu Bordalo Pinheiro); Cristina Sampaio (Ilustradora e cartoonista); Luís Afonso (cartoonista)	21/10/2023

N.º35	Conflito Israel – Palestina: imagens violentas	José Fragoso (Diretor de Programas da RTP; Raquel Raimundo (Ordem dos Psicólogos);  N.º de Queixas: 3	28/10/2023
N.º36	Como a RTP atua perante alertas dos telespectadores	Nicolau Santos (Presidente da RTP  N.º de Queixas: 4	04/11/2023
N.º37	RTP Memória – Aniversário 19 anos	Gonçalo Madaíl (Diretor da RTP Memória); Júlio Isidro (Apresentador); Catarina Avelar (Atriz)	11/11/2023
N.º38	Grafismo RTP	Rui Rodrigues (Professor da ESMAD Porto); Nicolau Tudela (Diretor de Arte da RTP);  N.º de Queixas:1	18/11/2023
N.º39	Programação de fim de semana da RTP	José Fragoso (Diretor de Programas da RTP)  N.º de Queixas: 4	25/11/2023

N.º40	Livro Branco	Felisbela Lopes (coordenadora do Livro Branco do Serviço Público de Media)	02/12/2023
N.º41	Serviço Público na Europa	Pedro Jorge Braumman (Diretor do CGI e do NMA SP/ RTP; Nicolau Santos (Presidente do Conselho de Administração da RTP);  N.º de Queixas: 5	16/12/2023



## Balanço de audiências

### Voz do Cidadão

2023

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

Fonte: Gabinete de Audiências e Estudos de Mercado da RTP segundo dados GFK (TV) e Netscope 3 – Marktest (web) 1

## 2023 | Dados gerais de *Voz do Cidadão* na RTP1, RTP2 e RTP Memória

Canal	Comuns				Total Dia Consolidado				
					Universo				
	NIns	Hora Início	Hora Fim	Duração_T	shr%	rat%	rat#	rch#	Cov#
RTP1	41	14:15:26	14:30:24	10:13:48	8,9	2,9	280	418	3.182
RTP2	42	23:51:09	24:05:45	10:13:23	0,5	0,1	8	20	456

- **RTP1 | 8,9%sh e 280 mil espectadores** | Emissão aos sábados na faixa média 14:15h – 14:30h.
  - Em média 418 mil espectadores contactaram pelo menos durante 1 minuto com o programa.
  - A **cobertura total** das 41 emissões de *Voz do Cidadão* na RTP1 é de **3 milhões e 182 mil espectadores** (número acumulado de espectadores que contactaram pelo menos durante 1 minuto).
  
- **RTP2 | 0,5%sh e 8 mil espectadores** | Emissões aos **domingos** maioritariamente na faixa do Late Night.
  - Em média 20 mil espectadores contactaram pelo menos durante 1 minuto com o *Voz do Cidadão*.
  - A **cobertura** total das **42** emissões de *Voz do Cidadão* na RTP2 é de 456 mil espectadores.
  -

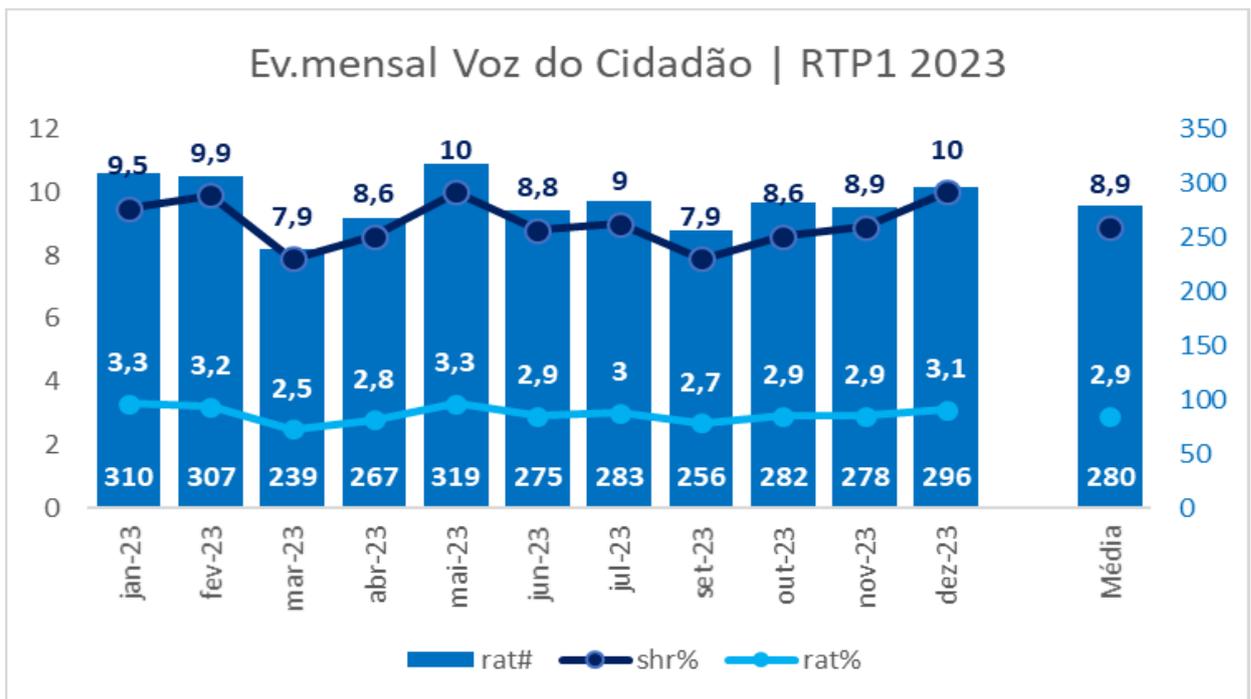
Durante 2023, *Voz do Cidadão* contabiliza no **On Demand do RTP Play** **5.117 visitantes, 9.058 visitas e 32.497 pageviews**

**Em 2023, a cobertura das 83 emissões, num total de 20hs e 27 minutos de *Voz do Cidadão*, registou um total de 3 milhões 384 mil espectadores contactados.**

Fonte: Gabinete de Audiências e Estudos de Mercado da RTP segundo dados GFK (TV) e Netscope 3 – Marktest (web) 1

## 2023 | Desempenho de *Voz do Cidadão* na RTP1

8,9%sh e 280 mil espectadores



- **Voz do Cidadão** fecha o ano de 2023 com 8,9%sh e 280 mil espectadores.
- Atinge a marca mais competitiva em maio e dezembro com 10% de share e a maior plateia em maio, com uma média de 319 mil espectadores.
- O programa supera a fasquia dos 300 mil espectadores em jan. fev. e mai.

Fonte: Gabinete de Audiências e Estudos de Mercado da RTP segundo dados GFK (TV) e Netscope 3 – Markttest (web) 1

## Perfil (adh%) e sh% e rating por targets de Voz do Cidadão na RTP1 em 2023

Target	adh%	shr%	rat#
Universo	100	8,9	280
Masculino	45	8,9	127
Feminino	55	9	153
4-14	3	3,6	9
15-24	3	3,5	8
25-34	3	3	8
35-44	6	5	18
45-54	9	5,2	24
55-64	13	7,3	37
>64	63	16,3	176
A/B	16	7,7	45
C	17	8,6	48
D	36	8,5	102
E	31	10,7	86
Norte	37	8,8	104
Centro	19	8,1	53
Lisboa	26	7,8	73
Sul	18	13,6	51
ADULTOS	97	9,4	271
Ativo	24	5,5	67
Não Ativo	76	11	213

- Na análise por targets. Perfil do programa maioritariamente:
  - Feminino (55% adh\*)
  - >64 anos (63% adh\*)
  - Status D (36% adh\*)
  - Norte (37% adh\*)

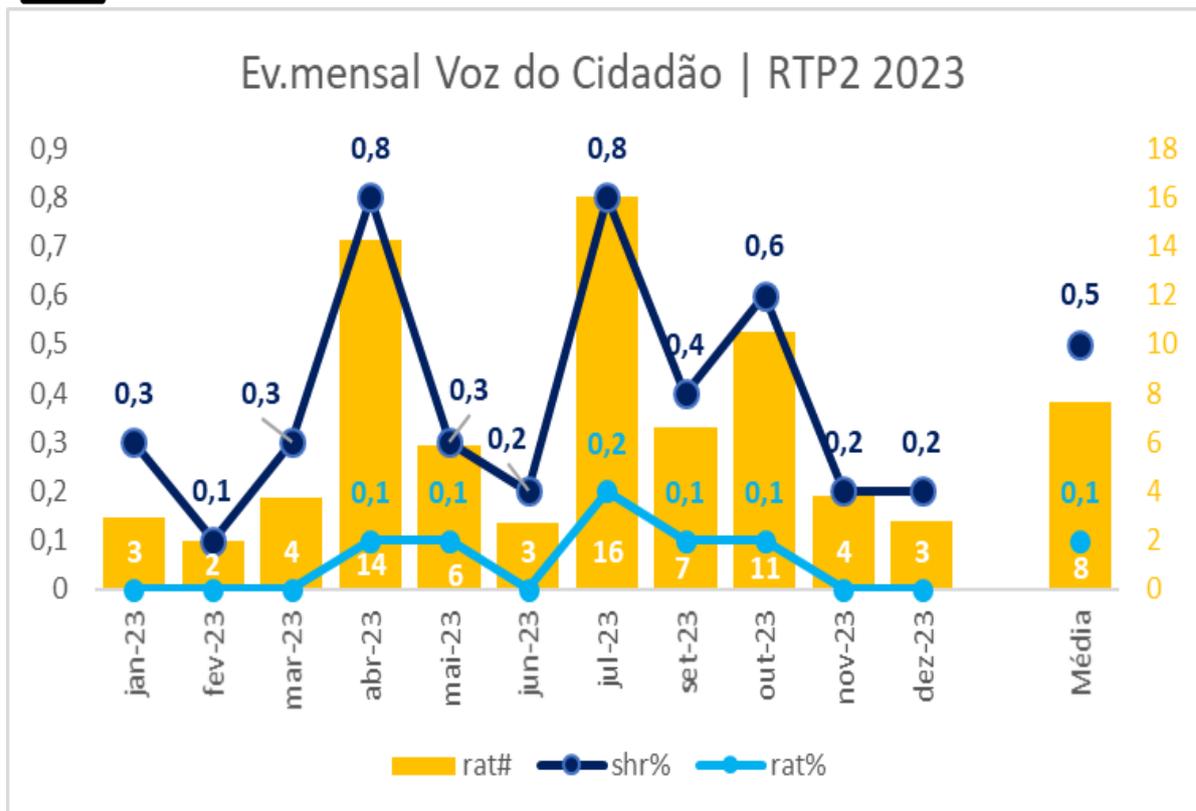
\* **Adh%- Adesão** - Mede a estrutura da audiência de um evento, isto é, a distribuição dos indivíduos presentes na audiência por alvos. É útil para construir perfis de audiência.

Fonte: Gabinete de Audiências e Estudos de Mercado da RTP segundo dados GFK (TV) e Netscope 3 – Marktest (web) 1

## 2023 | Desempenho de *Voz do Cidadão* na RTP2

0,5%sh e 8 mil espectadores

### RTP2



- Na RTP2, *Voz do Cidadão* regista 0,5%share e uma média de 8 mil espectadores.
- Os melhores resultados de share são atingidos no mês de **abril e julho com 0,8%sh.**
- O melhor resultado de Rat# é em **jul. com 16 mil esp.**

Fonte: Gabinete de Audiências e Estudos de Mercado da RTP segundo dados GFK (TV) e Netscope 3 – Markttest (web) 1

### Perfil (adh%) e sh% e rating por targets de Voz do Cidadão na RTP2 em 2023

Target	adh%	shr%	rat#
Universo	100	0,5	8
Masculino	44	0,4	3
Feminino	57	0,5	4
4-14	3	0,2	0
15-24	1	0,1	0
25-34	6	0,2	0
35-44	8	0,2	1
45-54	20	0,5	2
55-64	28	0,7	2
>64	34	0,7	3
A/B	40	1	3
C	17	0,4	1
D	24	0,3	2
E	19	0,4	2
Norte	59	0,7	5
Centro	8	0,2	1
Lisboa	24	0,3	2
Sul	10	0,4	1
ADULTOS	97	0,5	7
Ativo	47	0,4	4
Não Ativo	53	0,5	4

- O público do programa na RTP2 pertence na sua maioria aos alvos:
  - **Feminino** (57%adh);
  - **+64 anos** (34%adh);
  - **Classe A/B** (40%adh);
  - **Zona Norte** (59%adh).

Fonte: Gabinete de Audiências e Estudos de Mercado da RTP segundo dados GFK (TV) e Netscope 3 – Marktest (web) 1

## 2023 | Tabela de resultados de Voz do Cidadão na RTP 1

RTP1				
Data			Total Dia Conso	
	Hora Início	Hora Fim	rat#	Cov#
sáb jan 07, 2023	14:17	14:30	393	574
sáb jan 14, 2023	14:16	14:28	222	334
sáb jan 21, 2023	14:15	14:31	295	485
sáb jan 28, 2023	14:14	14:29	322	442
sáb fev 04, 2023	14:15	14:34	290	460
sáb fev 11, 2023	14:16	14:31	317	445
sáb fev 25, 2023	14:13	14:27	319	460
sáb mar 04, 2023	14:14	14:29	268	453
sáb mar 11, 2023	14:17	14:33	214	327
sáb mar 18, 2023	14:14	14:33	279	412
sáb mar 25, 2023	14:16	14:32	192	315
sáb abr 01, 2023	14:16	14:32	297	450
sáb abr 08, 2023	14:15	14:36	295	509
sáb abr 15, 2023	14:17	14:35	187	310
sáb abr 22, 2023	14:14	14:32	283	443
sáb abr 29, 2023	14:18	14:33	280	407
sáb mai 06, 2023	14:16	14:29	282	416
sáb mai 13, 2023	14:14	14:26	347	466
sáb mai 27, 2023	14:16	14:31	329	464
sáb jun 03, 2023	14:14	14:28	272	383
sáb jun 10, 2023	14:31	14:45	271	421
sáb jun 17, 2023	14:17	14:26	225	321
sáb jun 24, 2023	14:06	14:22	309	460
sáb jul 01, 2023	14:16	14:33	273	403
sáb jul 08, 2023	14:15	14:34	247	411
sáb jul 15, 2023	14:14	14:29	309	465
sáb jul 22, 2023	14:16	14:30	255	395
sáb jul 29, 2023	14:13	14:27	339	438
sáb set 16, 2023	14:15	14:32	275	416
sáb set 23, 2023	14:15	14:29	222	323
sáb set 30, 2023	14:04	14:20	269	415
sáb out 07, 2023	14:15	14:31	258	385
sáb out 14, 2023	14:16	14:26	279	362
sáb out 21, 2023	14:15	14:29	291	387
sáb out 28, 2023	14:15	14:30	301	489
sáb nov 04, 2023	14:16	14:23	304	385
sáb nov 11, 2023	14:15	14:33	263	451
sáb nov 18, 2023	14:15	14:29	261	344
sáb nov 25, 2023	14:15	14:26	308	435
sáb dez 02, 2023	14:06	14:19	229	310
sáb dez 16, 2023	14:17	14:32	354	475
[TOTAL] RTP1	14:15	14:30	280	3.182

## 2023 | Tabela de resultados de Voz do Cidadão na RTP 2

RTP2				
Data	Hora Início		Total Dia Const	
			Universo	
			rat#	Cov#
dom jan 08, 2023	1:18	1:31	5	8
dom jan 15, 2023	1:18	1:30	3	10
dom jan 22, 2023	1:25	1:41	4	11
dom jan 29, 2023	1:49	2:04	0	4
dom fev 05, 2023	2:04	2:23	0	0
dom fev 12, 2023	0:59	1:14	5	11
dom fev 26, 2023	0:38	0:52	2	13
dom mar 05, 2023	1:08	1:23	2	2
dom mar 12, 2023	1:16	1:33	2	16
dom mar 19, 2023	1:23	1:43	3	14
dom mar 26, 2023	1:11	1:27	8	12
dom abr 02, 2023	1:12	1:28	6	6
dom abr 09, 2023	0:09	0:29	31	53
dom abr 16, 2023	1:18	1:37	11	38
dom abr 23, 2023	0:55	1:13	5	15
dom abr 30, 2023	1:08	1:23	15	24
dom mai 07, 2023	0:40	0:53	5	10
dom mai 14, 2023	1:24	1:37	0	4
dom mai 28, 2023	0:14	0:29	12	24
dom jun 04, 2023	0:36	0:49	7	36
seg jun 12, 2023	3:07	3:21	0	0
dom jun 18, 2023	0:08	0:18	4	20
dom jun 25, 2023	1:48	2:05	1	11
dom jul 02, 2023	0:43	1:00	14	27
dom jul 09, 2023	0:24	0:42	28	61
dom jul 16, 2023	0:09	0:24	20	44
dom jul 23, 2023	0:53	1:06	8	18
dom jul 30, 2023	0:21	0:35	7	18
dom set 17, 2023	0:56	1:13	6	27
dom set 24, 2023	0:27	0:42	7	17
dom out 01, 2023	0:43	0:58	14	57
dom out 08, 2023	0:33	0:50	11	29
dom out 15, 2023	0:49	1:00	12	23
dom out 22, 2023	0:40	0:55	14	35
dom out 29, 2023	0:34	0:48	1	10
dom nov 05, 2023	0:26	0:33	5	15
dom nov 12, 2023	0:22	0:40	4	29
dom nov 19, 2023	0:37	0:52	5	29
dom nov 26, 2023	0:21	0:32	0	7
dom dez 03, 2023	0:27	0:40	4	11
dom dez 17, 2023	2:24	2:30	4	4
seg dez 18, 2023	2:30	2:39	1	4
[TOTAL] RTP2	23:51	0:05	8	456

## 2023 | Tabela de resultados de Voz do Cidadão na RTP 1 e RTP 2

- Na tabela apresenta-se uma evolução semanal da audiência média (rat 000) e da cobertura (Cov 000 | valor total de espectadores atingidos pelo programa) nos 2 canais individualmente.
- As emissões com maior nº de espectadores a contactar com o programa *Voz do Cidadão* são:

- **RTP1**

**07 jan.** | audiência média | 393 mil espectadores

**07 jan.** | maior cobertura | 574 mil espectadores contactados

- **RTP2**

**09 abr.** | audiência média | 31 mil espectadores

**09 jul.** | maior cobertura | 61 mil espectadores

## Informação e comentários

## Jovens e menos jovens

A programação destinada a públicos infantis e juvenis foi tema de mais do que um programa, quer porque recebi protestos sobre alguns conteúdos e horários, quer porque me pareceu útil mostrar como é pensada a programação.

Gostaria de destacar um programa dedicado aos mais velhos, que nasceu de uma mensagem de uma telespectadora que protestava por todo o noticiário sobre questões relacionadas com reformas e pensões surgir ilustrado com imagens de homens jogando cartas em jardins. Espero ter, neste capítulo particular, contribuído para alertar a Direção de Informação para esse estereotipo, chamando a atenção para o facto de um crescente número de pessoas que atingiram a reforma manterem vidas ativas e de participação na sociedade.

## Conhecer os meandros do trabalho feito pela RTP

Continuei em 2023 (e terminei já em 2024) a ronda pelos centros de produção regionais de todo o País, procurando conhecer e dar a conhecer as condições em que o trabalho é desenvolvido fora da sede de Lisboa.

Nessa mesma linha, procurei mostrar aos telespectadores como funcionam canais – como a RTP Memória - e programas específicos da RTP, como o Preço Certo ou o Taskmaster.

No mesmo sentido, procurei revelar como é feita a cobertura de eventos como as comemorações do 25 de Abril ou do 10 de Junho, em resposta a

protestos vindos de telespectadores que apontavam excesso de comentários durante as emissões. O mesmo fiz relativamente à Volta a Portugal em Bicicleta.

Tomei essa opção porque tenho constatado que muitas mensagens revelam desconhecimento ou incompreensão dos meandros do serviço público. Continua a não ser claro para muitos que a RTP se desdobra em oito canais (RPT1, RTP2, RTP3, RTP Memória, RTP Madeira, RTP Açores, RTP África e as diferentes RTP Internacional, a que se somam a RTP Play e a RTP Arquivos, para não referir aqui, por estarem fora do meu âmbito de trabalho, os canais de rádio.

## Informação

Como já referi, ao longo de 2023 a Guerra da Ucrânia e, depois, a Guerra em Gaza ocuparam largamente os noticiários. Tal como tinha acontecido no ano anterior, recebi protestos de telespectadores que mostravam perturbação e discordância pela exibição de imagens violentas. Dediquei dois programas a esta questão, o segundo dos quais já sobre a Guerra em Gaza. Trata-se de uma questão que é discutida internacionalmente: mostrar imagens cruas para que os telespectadores tomem consciência de que se trata de situações de guerra, ou omitir simplesmente tudo o que possa chocar? Penso que haverá um ponto de equilíbrio que permite informar sobre a guerra, mas evitando as imagens mais agressivas disponibilizadas por agências noticiosas. E, sobretudo, nunca utilizar os muitíssimos vídeos amadores que correm na internet sem validação

jornalística. Neste caso contam-se inúmeros vídeos relacionados com os reféns feitos pelo Hamas no terrível ataque de 7 de outubro de 2023 e que a RTP, e a meu ver bem, não emitiu por não só não ter garantias de veracidade como por se tratar de prisioneiros condicionados pela situação em que se encontram.

## Desporto

As mensagens de telespectadores sobre temas desportivos são agora mais equilibradas. Continuam a ter como tema principal o futebol e, em menor grau, o ciclismo, mas estendem-se a outras modalidades como o rãguebi e a natação, nas quais Portugal tem hoje destacados atletas com muito bons desempenhos. Sublinho que, no caso da natação, infelizmente não foi possível mostrar em direto os primeiros êxitos do jovem Diogo Ribeiro, visto que as negociações para obtenção de direitos de transmissão ocorrem com alguma antecedência. Para os próximos anos, estão garantidas estas transmissões, bem como as relativas a provas de rãguebi de primeira grandeza nas quais Os Lobos se têm destacado com bravura.

Mas não faltaram os habituais protestos acusando os comentadores da RTP de parcialidade em provas de futebol, basquetebol e, até, de ciclismo. Noutro plano e no caso do atletismo, recebo queixas sobre os comentários do especialista desta modalidade que acompanha as provas, levantando questões sobre a linguagem e preconceitos sexistas que manifesta.

De novo recebi protestos de portugueses residentes fora do país por não terem acesso às provas desportivas em que participam as seleções

nacionais. Trata-se de uma questão de direitos de transmissão que, ao que me tem sido respondido, a RTP não tem a possibilidade de aceder.

## Programas

Em geral, os telespectadores mostram-se agradados com os programas da RTP e acompanham as produções nacionais com interesse. Elogiam mesmo as séries de ficção nacionais, uma aposta bem conseguida da RTP. Estão muito atentos a concursos como o Joker (apontando erros, alguns dos quais não se confirmam), ou a produções como o Got Talent ou o Taskmaster. Os programas da manhã e da tarde com público, incluindo o Preço Certo, são acompanhados com uma cumplicidade muito próxima – por vezes escrevem-me a protestar por um determinado apresentador ter as mãos nos bolsos enquanto fala... como se ralhassem com alguém da família.

A programação selecionada para os fins de semana é muitas vezes alvo de crítica. Fiz sobre este tema um Voz do Cidadão, contando com a participação do Diretor de Programas. Quem reclama pretende ver filmes e não aprecia os programas mais “populares”. Do mesmo modo, mostra-se desagradado com o tipo de canções dos programas de grande audiência, criticando o estilo e o tom brejeiros e pedindo maior variedade de artistas.

Uma das queixas mais frequentes diz respeito a chamadas de valor acrescentado e a televentas, que foram retomadas no último ano, e à publicidade comercial na RTP Play, que consideram excessiva.

## RTP2

Em geral, os telespectadores da RTP2 são fiéis a este canal e realçam a qualidade das séries e dos documentários. Apreciam favoravelmente os noticiários mais curtos do que os da RTP1. Os protestos que me chegam são principalmente devidos à substituição de programas habituais por transmissões desportivas. Como se sabe, estas transmissões têm carácter obrigatório pelo Contrato de Concessão do Serviço Público e são, como referi anteriormente, muito do agrado dos adeptos das modalidades.

## RTP África

Recebi poucas mensagens de telespectadores sobre a RTP África. Mas do que tenho observado creio que a qualidade está a melhorar e que o desempenho da nova Direção está a dar melhores resultados.

## RTP Internacional

Chegam-me protestos de telespectadores que pretendem uma programação de teor menos “popular” e preferiam programas de carácter mais cultural. Mas a grande maioria das mensagens vindas de fora do País diz respeito aos programas e provas desportivas que a RTP não pode transmitir por não dispor dos respetivos direitos para fora do território nacional.

## RTP Play

A frase anterior, relativa à RTP Internacional, aplica-se da mesma maneira aos que acompanham a RTP, a partir do estrangeiro, através da plataforma digital. Sentem-se discriminados (“portugueses de segunda”, chegam a lamentar-se) por não terem acesso a mais provas desportivas e a programas sobre os quais a RTP não detém direitos internacionais.

Queixas idênticas chegam de telespectadores que, mesmo residindo em Portugal, pretendem ver ou rever programas cujos direitos entretanto já expiraram, manifestando estranheza sobretudo quando se trata de coproduções em que a RTP está envolvida.

## Erros de português

Já no relatório do ano de 2022 referi este problema e infelizmente não posso deixar de mencioná-lo. São erros de pronúncia e de ortografia (estes últimos sobretudo nos rodapés mas também nas legendas).

Em 2023 recebi várias queixas sobre a qualidade das traduções de legendagens de programas estrangeiros. Quando se trata de programas em língua francesa, os erros são mais evidentes... em línguas como o sueco ou o neerlandês não posso pronunciar-me, por uma lamentável falta de conhecimento.

## Outras atividades

No ano de 2023, fui convidada para falar da função de Provedora do Telespectador em escolas do ensino superior de comunicação social. Independentemente do prazer e do interesse destas aulas, que foram grandes, saio delas com a noção de que os jovens não veem televisão, pelo menos não a veem da forma tradicional. Este tema, que tem sido muito estudado, é essencial para se preparar o futuro próximo e, tanto quanto possível, gizar novos modelos de informação e programas.

## Conclusões

Continuo a considerar, como referi no ano passado, que o serviço público de televisão tem níveis muito positivos, quer no campo da Informação quer no dos Programas, área em que são de saudar produções nacionais de grande qualidade.

Quero deter-me um pouco na(s) realidade(s) que encontrei nas deslocações pelos núcleos da RTP por todo o País.

De uma forma geral, constatei que as equipas fora dos grandes centros funcionam com meios exíguos e num esforço constante para responder às solicitações das coordenações exercidas a partir de Lisboa e do Porto. Preocupa-me que estas equipas trabalhem em sobre-esforço, tanto mais por nem sempre terem condições para dar a conhecer a realidade dos territórios (muitas vezes muito extensos) que têm de cobrir. Por todo o país encontrei profissionais com vontade de fazer mais jornalismo de proximidade, tão importante para que possamos, enquanto cidadãos, conhecer melhor a nossa população e a realidade em que vive. Para a população que acompanha a RTP, e que muitas vezes apenas dispõe dos canais da TDT, eles são os rostos da RTP.

Um dos acontecimentos marcantes do ano de 2023 foram as Jornadas Mundiais da Juventude Católica e a visita do Papa Francisco a Portugal. Recebi muitas mensagens sobre a cobertura extensiva que a RTP fez deste evento. Alguns telespectadores consideraram exagerada a cobertura,

argumentando que a RTP é um serviço público de um estado laico. Mas muitos outros se manifestaram desagradados com os comentários e traduções que acompanharam as cerimónias, talvez porque não tenha ficado claro que a RTP, enquanto host broadcaster do evento, transmitia as mesmas cerimónias em diferentes canais e com acompanhamento diferenciado – incluindo um canal sem qualquer comentário nem tradução. Considero de grande importância o trabalho exaustivo feito pela RTP, envolvendo meios e recursos que mobilizaram toda a empresa.

A questão da transmissão de touradas no serviço público depende do próprio Contrato de Concessão, cuja revisão se aguarda. Recentemente, o Conselho Geral Independente também se pronunciou sobre o tema, nas Linhas de Orientação Estratégica para o período 2024-2026, às quais deve subordinar-se o Projeto Estratégico a apresentar pelo Conselho de Administração da empresa. No capítulo 4.2, alínea u), determina que cabe à RTP “Promover a defesa da natureza, do bem-estar animal, do equilíbrio entre os humanos e outros seres vivos e a sustentabilidade ambiental”. Estas normas são as que me guiam na resposta aos telespectadores.

Devo dizer que também me chegaram mensagens manifestando agradecimento à RTP por não transmitir touradas.

A campanha sobre o Spam Cartoon “Carreira de Tiro” teve características especiais. Tratava-se, recordo, de um cartoon de Cristina Sampaio a propósito da morte, às mãos da polícia francesa, de um jovem negro.

Muitos dos que me escreveram identificavam-se como membros da PSP, da GNR e de outras forças policiais e militares e afirmavam-se ofendidos pelo cartoon, assumindo que encerrava uma crítica às forças de segurança nacionais. Eram maioritariamente insultuosas e com linguagem agressiva, chegando a incluir ameaças – “quando andar na rua é melhor olhar por cima do ombro, pode acontecer-lhe alguma coisa”. Dediquei dois programas Voz do Cidadão a este tema, um sobre esse episódio do Spam Cartoon, outro sobre os limites do humor e a tradição da sátira no nosso País, evocando até o mestre Rafael Bordalo Pinheiro.

Dada a baixa qualidade de algumas traduções – como referi antes, sobretudo de programas em língua francesa – penso que deveria ser dada atenção a este problema. O trabalho de tradução requer qualidade e, provavelmente, uma remuneração mais adequada.

Em 1 e 2 de junho de 2023, participei – com a Provedora do Ouvinte, Ana Isabel Reis – na Conferência da ONO (Organization of News Ombusmen & Standards Editors). O encontro decorreu nas instalações do jornal The Guardian e na BBC, juntando em ambiente de reflexão e debate não apenas provedores oriundos de diferentes partes do mundo como também destacados jornalistas de renome mundial. Foram abordados e discutidos temas como a Guerra (à época, a guerra da Ucrânia), a Inteligência Artificial, as redes sociais, as ameaças aos jornalistas, o negacionismo do Covid e das alterações climáticas, os temas emergentes da ética jornalística, a importância da linguagem e as identidades. O encontro serviu para contactos e conversas com provedores de órgãos de comunicação social

que enfrentam problemas idênticos aos nossos. Esta verdadeira rede de contactos mostrou-se muito útil e reconfortante quando me deparei com questões como a emissão de imagens de guerra – pude debater o tema com os meus congéneres que estavam preocupados com a mesma situação.

## Agradecimentos

Renovo este ano os meus agradecimentos a quem ao longo de 2023 teve uma enorme disponibilidade para responder aos meus pedidos de esclarecimento, às minhas inquietações e, sobretudo, às questões colocadas pelos telespectadores.

Já referi acima que o trabalho de televisão requer uma equipa, e, à semelhança do que disse no relatório de 2023, manifesto a minha enorme gratidão aos que comigo têm trabalhado: Paulo Galvão, na coordenação do Voz do Cidadão; Tânia Martins e Sofia Esperto na preparação e guiões dos programas; Susana Faria, que garante o funcionamento do gabinete e é um apoio precioso no trabalhoso processo das mensagens e do Relatório; Ana Paula Alves, a produtora que é exímia a resolver problemas. Quero acrescentar uma referência aos técnicos de som, imagem e edição que a cada semana trabalham connosco, com uma generosidade e uma simpatia inabaláveis. A todos agradeço tornarem possível a minha missão.