

**RELATÓRIO DO PROVIDOR
DO TELESPECTADOR DA RTP**

(2006)

Provedor do Telespectador:
José Manuel Paquete de Oliveira

Lisboa, Janeiro de 2007

**RELATÓRIO DO PROVIDOR DO TELESPECTADOR DA RTP
(2006)****ÍNDICE**

0. APRESENTAÇÃO	4
1. INTRODUÇÃO: OBJECTIVOS E PRESSUPOSTOS	8
Objectivos	8
O entendimento pessoal da função de Provedor do Telespectador	8
O conceito de Público	9
O conceito de “Serviço Público”	11
Televisão de Qualidade	13
2. ESTRATÉGIAS DE ACTUAÇÃO: ACTIVIDADES DO PROVIDOR DO TELESPECTADOR E DO GAP	15
Correspondência com os Telespectadores	16
3. ANÁLISE DAS MENSAGENS DOS TELESPECTADORES	18
O conteúdo das mensagens: principais temas levantados pelos Telespectadores	21
4. AS MENSAGENS COM REFERÊNCIA AOS OUTROS CANAIS OU SERVIÇOS DA RTP	33
RTP2/ A:2	34
RTP Memória	36
RTPN	37
RTP Açores / RTP Madeira	38
Antenas Internacionais	39
RTP I	38
RTP África	43

5. O PROGRAMA “A VOZ DO CIDADÃO”	44
6. OUTRAS ACTIVIDADES DO PROVEDOR DO TELESPECTADOR	51
7. O GAP – GABINETE DE APOIO AOS PROVEDORES	54
Relações Institucionais	54
Funcionamento e Actividades do GAP	55
8. RECOMENDAÇÕES	65
ANEXOS	73
O Estatuto dos Provedores	74
Lei da criação do cargo de Provedor	77

APRESENTAÇÃO

A Lei n.º 2/2006 de 14 de Fevereiro que criou a figura de Provedor do Ouvinte e Provedor do Telespectador junto à Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, S.A., estabelece na alínea f) do n.º1 do Art.º23-D que compete aos respectivos provedores «elaborar um relatório anual sobre a sua actividade». O relatório é enviado à Entidade Reguladora para Comunicação (ERC) e deverá ser, posteriormente, divulgado pelo Conselho de Administração da RTP S.A, a quem igualmente entregaremos uma cópia do mesmo relatório. O presente documento quer corresponder à realização desse encargo.

Convém primeiro descrever o itinerário até o início do desenvolvimento dessa actividade de Provedor do Telespectador.

Conforme estatuí a citada Lei n.º2/2006, cabe ao Conselho de Administração da RTP, SGPS, S.A., a indigitação do Provedor do Ouvinte e do Provedor do Telespectador. Foram indigitados para Provedor do Ouvinte José Nuno Martins e para Provedor do Telespectador José Manuel Paquete de Oliveira. Também como estabelece a Lei, ambos os indigitados se apresentaram ao Conselho de Opinião da RTP, numa sessão realizada no dia 7 de Abril de 2006. O Conselho de Opinião emitiu um parecer favorável vinculativo, homologando essa indigitação. No dia 18 de Abril José Nuno Martins e José Manuel Paquete de Oliveira foram recebidos pelo Presidente do Conselho de Administração da RTP, Dr. Almerindo Marques e pelo vogal do CA, o administrador Luís Marques, designado pelo CA para as relações institucionais da Administração da RTP com os respectivos Provedores. Nesse mesmo dia, os Provedores do Ouvinte e do Telespectador tomaram posse do novo cargo, em cerimónia a que assistiu o senhor ministro dos Assuntos Parlamentares e com a tutela dos Assuntos para a Comunicação Social, o doutor Augusto Santos Silva.

A partir desta data, iniciou-se um período de trabalho preparatório para o exercício dos cargos. Assim sucederam-se várias reuniões entre os dois provedores para o delineamento de linhas de actuação. Igualmente tiveram lugar várias reuniões com o administrador Luís Marques, delegado pelo CA da RTP para as relações com os provedores e a já nomeada chefe de gabinete, Dra. Fernanda Mestrinho, a fim de serem discutidas e resolvidas questões que tinham a ver com a disponibilização por parte da RTP «dos meios administrativos e técnicos necessários ao desempenho das funções» dos provedores, conforme prescreve a Lei.

No dia 11 de Maio, realizou-se um reunião entre os Provedores e todos os Directores de Conteúdos e Serviços de Controlo de Antenas da Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, S.A., com a presença do administrador Luís Marques, para apresentação mútua das pessoas responsáveis pelos respectivos cargos e bem assim para uma apresentação por parte dos Provedores do Ouvinte e do Telespectadores das linhas programáticas que pensavam vir a desenvolver.

De alguma maneira, essas linhas programáticas estavam condensadas no documento que os dois provedores, trabalhando em conjunto, tinham produzido no designado «*Estatuto dos Provedores*», documento datado de 8 de Maio de 2006 e que consta em anexo deste Relatório (cf. ANEXO).

Seguiu-se um período de montagem do serviço do Gabinete dos Provedores. Durante esse período, os Provedores desenvolveram uma actividade de contactos pessoais com personalidades e entidades, de algum modo, correlacionadas com os seus cargos.

No caso específico do Provedor do Telespectador foi também necessária a efectivação de um conjunto de reuniões com a RTP- Meios de Produção, representada pelo seu Director, Dr. António Borga, para tratar de todos os assuntos relativos ao programa «A Voz do Cidadão» que viria a ter o seu início na segunda quinzena de Setembro.

Estavam assim reunidas as condições indispensáveis para dar cumprimento ao principal desígnio do Provedor do Telespectador da RTP, SGPS, S.A.: ser o representante dos direitos, motivações e interesses dos Telespectadores junto dos responsáveis da RTP, sendo mediador entre quem vê televisão e quem faz a televisão da RTP, uma estação de «serviço público».

O Relatório que vamos apresentar compreende os seguintes capítulos: Num primeiro capítulo procuramos resumir os objectivos preconizados por este documento e o modo de actuação que adoptámos face ao entendimento que pessoalmente interpretámos da função de Provedor do Telespectador da RTP.

Num segundo capítulo indicamos a estratégia de actuação escolhida e que, de algum modo, enforma os procedimentos nas actividades desenvolvidas. O terceiro capítulo dá conta da análise quantitativa e qualitativa do universo de mensagens dos Telespectadores recebidas no GAP. Num quarto capítulo, procuro uma breve articulação dessas mensagens sobre os oito canais ou serviços da RTP. O quinto capítulo é dedicado a uma breve análise do programa «*A Voz do Cidadão*». Num sexto dou conta de um outro conjunto de actividades ou eventos relacionados com a missão de Provedor. O sétimo capítulo é dedicado ao Gabinete do(s) Provedor(es) e ao desenvolvimento das suas tarefas. Por último, num oitavo capítulo, enuncio um conjunto de RECOMENDAÇÕES que gostaria de ver entendidas como um balanço geral destes primeiros meses de actuação e, ao mesmo tempo, passada esta fase experimental, desde já definidoras de uma actuação futura mais concreta e eficaz, quer da minha parte como Provedor do Telespectador da RTP, quer da parte dos responsáveis da Rádio e Televisão de Portugal, S.A.

Antes de terminar esta apresentação do Relatório quero deixar expresso alguns agradecimentos:

Ao Conselho de Administração da RTP, S.A pela colaboração prestada quanto aos meios administrativos e técnicos disponibilizados. Permito-me destacar o

administrador Luís Marques e o director da RTP – Meios de Produção, Dr. António Borga, pois, são estes que, uma vez indicados por parte do CA são os nossos directos interlocutores junto do CA da RTP S.A.. Quero também deixar assinalada toda a independência da acção que tem sido respeitada, quanto ao desenvolvimento da minha actividade e do GAP.

Igual agradecimento e registo devo manifestar a todos os Directores de Conteúdos e responsáveis dos diversos canais e serviços e de outras áreas da estrutura da RTP S.A, pela colaboração e compreensão nos assuntos desta missão.

Um agradecimento a todos os colaboradores do GAP e, em especial, à chefe de Gabinete, Dra. Fernanda Mestrinho, pelo empenho e dedicação revelados.

Ao meu colega Provedor do Ouvinte, Dr. José Nuno Martins, agradeço profundamente a amizade e ajuda dedicadas numa missão difícil e ao fim e ao cabo muito solitária. Da troca de opiniões e experiências, creio, termos conseguido caminhar juntos no percurso iniciático de uma função nova no espaço português.

Por último – e com toda a propriedade neste caso, de que os últimos são os primeiros – daqui vai um agradecimento a todos os Telespectadores que, na sua compreensão e colaboração excederam todas as expectativas e são, afinal, a razão de ser da nossa missão.

1. INTRODUÇÃO: OBJECTIVOS E PRESSUPOSTOS

1.1 Objectivos

O presente relatório tem em vista cumprir os seguintes objectivos:

- 1) Cumprir com o disposto no nº 4 do Artigo 23º- D da Lei nº 2/2006, de 14 de Fevereiro.
- 2) Dar conta da actividade desenvolvida pelo Provedor do Telespectador e do Gabinete dos Provedores, nas dimensões abaixo mencionadas.
- 3) Explicitar as acções desencadeadas no sentido de promover medidas de auto-regulação por parte da Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, S.A., como operador de Serviço Público.
- 4) Facultar a oportunidade ao público Telespectador de ajuizar a acção do Provedor face aos compromissos que tem com os Telespectadores e expressos no Estatuto do Provedor do Ouvinte e do Provedor do Telespectador, por eles elaborados e publicados nas respectivas páginas (www.rtp.pt).

1.2 O entendimento pessoal da função de Provedor do Telespectador

A missão confiada ao Provedor do Telespectador é, por certo, a de corresponder àquela que vem consagrada no Artigo 23º-D da lei nº 2/2006, de 14 de Fevereiro e que cria a figura e o estatuto de provedor do telespectador e da Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, S.A. Sem nomear as seis competências que lhe são cometidas na referida Lei, julgo poder resumir o seu conteúdo nestes dois pontos principais:

- 1) Estabelecer junto dos órgãos da Administração e demais responsáveis da RTP uma voz audível e responsável por parte dos Telespectadores;
- 2) Transportar para o público conclusões sobre os critérios e métodos utilizados por aqueles a quem incumbe operacionalizar a informação e a programação da RTP.

Contudo, parece-me importante e oportuno exprimir o entendimento pessoal que faço da função de Provedor do Telespectador de forma a poder dar conta do modo como tenho vindo a executar as tarefas outorgadas a essa função. Entendo que a figura de um Provedor do Telespectador é mais uma peça na edificação das estruturas e meios que competem a um Estado Democrático para garantir o livre exercício da liberdade de expressão e opinião que através dos “media” deverá ser conquistado e consolidado por diferentes formas de agir.

Por outro lado, a Lei nº 2/2006 cria a figura, estabelece o estatuto, define as competências, mas não coarcta os modos ou o modelo de execução da função. A designação mais tradicional, e diria mesmo histórica, é a de *ombudsman*, expressão sueca, consagrada na linguagem anglo-saxónica e que etimologicamente quer dizer *homem representante* de causas, de cidadãos. Todavia, numa denominação mais europeia, há duas designações que servem, com maior propriedade, o posicionamento de actuação em que me situo. São elas a de *mediateur*/mediador, adoptada pelos franceses e a de *el defensor del publico*/o defensor do público, numa típica e mais forte expressão castelhana.

Devo dizer que tenho assumido, sobretudo, o papel de *mediateur*/mediador entre quem “faz” televisão e quem “vê” televisão. Interpreto o Provedor como um cooperante na ligação efectiva entre telespectadores e responsáveis da RTP. O Provedor deve veicular a posição de um vaivém contínuo, em diálogo permanente e o maior esclarecimento possível, embora sem olvidar que ele é, por incumbência, o representante defensor do Telespectador e não da estação de televisão.

Além disso, conforme se deduz da Lei, importa ter presentes duas coisas: a intervenção do Provedor é sempre à posteriori e os seus pareceres não são vinculativos nos futuros procedimentos dos responsáveis pela RTP.

1.3 O conceito de Público

É ponto assente na Sociologia da Comunicação a asserção de que não existe um público. Existem vários públicos. Há a aceitação generalizada de que o conceito de público não é fácil de definir. Talvez por isso para resolver (ou iludir) esta

dificuldade, os investigadores criaram a disciplina mais vasta denominada “Sociologia da Recepção”. Mais difícil ainda a tarefa de discernir o que tantas vezes se esconde sob os termos de **público** e **audiência**. Nas suas lógicas de programação, as televisões, regra geral, simplificam um problema que não é simples. Têm em mente a **audiência** como o *público empírico* em termos de índice de audição ou visão. Essa **audiência**, não sendo uma construção abstracta, só serve para justificar as grelhas e estratégias da programação. Na maior parte das vezes não se podem identificar com o(s) *público(s) real(reais)*.

Provavelmente é em ordem a definir uma melhor caracterização do(s) público(s) que podem vir a ter muito interesse estudos aprofundados sobre as mensagens que os Telespectadores trocam com o Gabinete do Provedor, quer via e-mail, quer por tradicional correspondência epistolar. O Telespectador é uma pessoa comum ou até famosa não identificável no contexto do universo de uma audiência, ainda mesmo que esta seja referenciada de modo global com os principais dados sociográficos, nas ditas classes A, B, C, D. Uma análise ao conteúdo das mensagens recebidas no Gabinete, e bem assim ao perfil sociológico dos Telespectadores voluntariamente identificados, virá a construir um estudo importante para o esclarecimento de alguns critérios diferenciais entre **audiência(s)** e **público(s)**.

A introdução desta questão nesta ocasião só viria complicar este assunto. Num relatório deste tipo, não quero, nem me parece ter cabimento, entrar em discussões teóricas. Todavia, é imprescindível lembrar algumas das dificuldades que esses conceitos comportam, sobretudo, para quem tem de lidar com eles numa aplicação empírica e numa execução do que eles representam ou englobam.

Numa democracia pluralista, e num país cada vez mais multicultural e multiétnico, a verdade de cada um é sempre prismática. A opinião de cada cidadão é muito díspar, e o direito às diferenças é, por um lado, um valor a respeitar, mas por outro, uma condição difícil de lidar. A sociedade é plural, porém o hiato entre a opinião dominante e as opiniões e estilos de vida diferenciados dão lugar a minorias dispersas e origem a situações conflituais.

Tenho afirmado em várias oportunidades, que, no mundo, se há coisas tão mal distribuídas como o dinheiro, é o gosto. Através dos tempos, o estudo do gosto, dos gostos, é um dos temas mais complexos. Não será, por isso, missão fácil representar a voz e o modo de pensar e agir, plural e multifacetados, dos cidadãos portugueses.

1.4 O conceito de “Serviço Público”

Fiel à posição anteriormente por mim enunciada a natureza deste Relatório não comporta grandes explanações sobre o tão controverso conceito de “**Serviço Público**” especialmente quando tal atribuição é aludida aos “media”.

Não vou, portanto, ater-me em considerações que de, *per si*, seriam sempre polémicas, e ainda por cima, quando enunciadas pelo Provedor do Telespectador. Não posso, contudo, deixar em branco a especial condição da RTP, definida na actual legislação portuguesa, como “instituição de Serviço Público”, e além disso entidade sujeita a um conjunto de obrigações e direitos derivados da Lei e dos termos do próprio Contrato de Concessão, firmado entre o Estado português e a RTP, SGPS, S.A., em 22 de Setembro de 2003.

Essa qualificação específica traz alguns aspectos de particular atenção a um Provedor dos Telespectadores de um “Serviço Público” de televisão. Convém, porém, ter presente que a Lei da Televisão, Lei nº 31-A/98, de 14 de Julho, no seu Artº 44, já fixava as obrigações gerais de programação, sendo de destacar, entre estas, a obrigatoriedade de a RTP “assegurar uma programação de qualidade e referência que satisfaça as necessidades culturais, educativas, formativas, informativas e recreativas dos diversos públicos específicos”.

No particular que se refere à informação, a mesma Lei explicita a “obrigação de assegurar o pluralismo, o rigor e a objectividade da informação, bem como a sua independência perante o Governo, a Administração Pública e os demais poderes públicos”. Estas disposições são aliás expressas no Contrato de Concessão de Serviço Público, firmado entre o Estado português e a RTP, SGPS, S.A. A nova Lei da Televisão em publicação reafirma e reforça esta doutrina. Referimos a anterior, pois este Relatório circunscreve-se ao ano de 2006.

O Provedor do Telespectador tem procurado, como lhe compete, não esbarrar com o campo de competências da ERC e tem a clara noção que não tem qualquer incumbência reguladora ou fiscalizadora. Por isso, tem procurado cingir-se às funções de representante do Telespectador, quando muito, em nome dos Telespectadores, à missão de vigilante, ao cumprimento destas obrigações.

É evidente que a definição do que é “Serviço Público” de televisão é, hoje, muito controvertida. Tradicionalmente, e em especial na Europa, há cinquenta anos, quando as estruturas de transmitir televisão eram financeiramente custosas e sem garantir qualquer rentabilidade comercial, a instauração da televisão era vista como uma missão do Estado para garantir identidade cultural, controlo e coesão social.

Hoje, sobretudo, quando colocada em contraste com a “televisão comercial” ou privada, a “televisão de Serviço Público” sofre não só contestação por parte de alguns, como sobretudo é vista por todos com obrigações e exigências desproporcionadas com a benigna permissividade, em geral, concedida às televisões privadas ou comerciais.

Neste contexto, as opiniões podem ser tão extremas, como aquela que, nos anos setenta, Pierre Bourdieu a propósito da “opinião pública” enunciava: “a “opinião pública” não existe; é um *bluf*”. Ou seja, em relação à “televisão de Serviço Público” há autores que advogam que esta não tem razão de existir, pois o “Serviço Público” pode ser efectuado pelas outras televisões.

Fora desta polémica que não pode de modo algum ser alimentada pelo Provedor, a existência da RTP, como “televisão de Serviço Público” é uma realidade, no espaço português, consagrada na Lei estabelecida pela Assembleia da República.

Sem alongar, portanto esta questão, parece-me bem sintetizada uma conclusão que vou buscar a Manuel Pinto, coordenador de “*Televisão e Cidadania – Contributos para o debate sobre o serviço público*” (edição da Campos Letras, Porto, 2003, 50): “Depois de uma primeira fase em que o Estado foi o único actor em presença no panorama televisivo; depois de uma segunda fase, aquela que temos vivido em que dois actores – o Estado e o Mercado – têm hegemonizado o

palco, propomos que se ensaie uma terceira etapa, que possa ser marcada pela participação dos cidadãos nos decisivos debates sobre as políticas de comunicação e informação e sobre os destinos do audiovisual enquanto terreno privilegiado do exercício da cidadania. Esta nova etapa remete para um modelo em que o Estado e Mercado, nas suas respectivas funções e performatividades, dialogam, de forma visível e institucionalizada, com os cidadãos, isto é, prestam contas à Sociedade”.

Outro conceito que, normalmente, vem ligado às considerações deste assunto é o de “**qualidade**”. E este talvez seja o conceito mais difícil de discutir. O que é, efectivamente, “**qualidade**” em TV? O que é, efectivamente, uma TV de “**qualidade**”? Quais são os critérios para definir uma TV de “**qualidade**”?

Para já, podemos acrescentar que aquilo que faz a qualidade de um “produto” televisivo não é tanto o modo como responde aos critérios de beleza e elevação dos conteúdos, mas, sobretudo, **o modo como são utilizadas com criatividade as características específicas desta modalidade de comunicação. Só os conteúdos não fazem cultura num sistema de comunicação.** (*Gianfranco Bettetini e Chiara Giaccardi, in Televisione culturale e servizio pubblico, Roma, ERI, 1997, 14*).

Como diz Furi Colombo, à enunciação clássica que indica a tripla distinção de: **Cultura Culta**, ou **Cultura Erudita** (ou de elite), **Cultura Popular/Cultura de Massa** deverá juntar-se o conceito de **Cultura Televisiva**.

Alguns autores acrescentam ainda o conceito de **Cultura Vivente**, isto é, **Cultura** é tudo o que faz parte da vida, ou como diz Cazeneuve, inclui “todos os modos de viver de uma dada civilização”.

1.5 Televisão de Qualidade

De qualquer modo, mesmo que com esta teorização se considerasse respondida a necessária existência de um Serviço Público de televisão, logo surge outra consequente. A saber: Como se deve operar numa lógica de Serviço Público?

À concretização desse papel e desse “*modus operandi*”, como dizem diversos autores atribui-se, regra geral, a competência ou o dever de fazer “televisão de qualidade” (Cf. Gianfranco Bettetini e Chiara Giaccardi, *Televisione culturale e servizio pubblico*, Roma, ERI, 1997). Mas responder a esta questão “o que é uma televisão de qualidade” repõe um tema ainda mais complexo.

Independente dos padrões avaliadores da tal “televisão de qualidade”, é preciso não esquecer como diz Jean Cazeneuve que “toda a televisão é um objecto cultural”. Ou então, dito de outra forma, na apreciação de Umberto Eco: “A televisão faz sempre cultura”. Nesta questão é indispensável ter o entendimento que cultura televisiva não é cultura académica, cultura elitista ou para as elites apenas, mas uma “**cultura vivente**”, ou seja, na tradição do que dizia Antoine Artaud: “Não se pode ter uma ideia separada da cultura de um lado e da vida de outro”. A televisão, quer se queira, quer não, para além dos conceitos de *cultura erudita* e *cultura popular* e *cultura de massa*, **cultura televisiva**, como muito bem salienta Furi Colombo, é uma nova dimensão de cultura, porventura, uma outra dimensão sinérgica das anteriores dimensões.

Isso não significa, de modo algum, submeter-se à voracidade das audiências, ou da regra puramente mercantil do aforisma “deve dar-se ao público aquilo que ele quer”. A “ditadura das audiências” não pode ser uma norma de televisão de Serviço Público e muito menos ainda por parte de um Provedor de Telespectadores de uma estação de Serviço Público. Mas também qual será o sentido de fazer uma televisão de Serviço Público sem público, sem audiência?

É um facto facilmente constatável que a disseminação da televisão como meio de comunicação e informação global, em tempo directo e a todo o momento, acarretou um abaixamento de nível de qualidade cultural entendida em relação a parâmetros de “cultura culta”. Mas não será esta realidade um fenómeno derivado daquilo que significa uma cultura vivente, na sequência de mais profundos fenómenos civilizacionais ou na mudança de padrões clássicos por novos padrões de uma cultura vivente?

Não gostaria que esta introdução teórica ou a exposição de certos conceitos fosse interpretada como uma presunção de teor ou de particular e profissional deformação académica. Entendi ser meu dever aproveitar a oportunidade de explicitar, de modo sucinto, os conceitos enformadores da sustentação da lógica da minha actuação como Provedor dos Telespectadores da RTP.

2. ESTRATÉGIAS DE ACTUAÇÃO: ACTIVIDADES DO PROVIDOR DO TELESPECTADOR E DO GAP

Na base dos pressupostos acabados de enunciar, a estratégia que tenho adoptado na minha situação de Provedor tem sido no sentido da procura de ser um mediador entre quem vê televisão e quem faz televisão. Obviamente no caso circunscrito à RTP.

Na interpretação deste papel tenho procurado seguir uma actuação discreta preocupado em fornecer aos Telespectadores o máximo de informação possível a propósito das suas queixas, críticas ou sugestões expressas principalmente através do conjunto de mensagens recebidas e respondidas. A maior parte dos “recados” que tenho enviado são para dentro das estruturas da RTP.

Sem haver em Portugal a experiência do exercício de um lugar de Provedor dos Telespectadores, e tão pouco eu próprio ter qualquer experiência desse cargo, julguei o procedimento mais adequado dever ser actuar por etapas até à definição mais clara de um modelo de Provedor que correspondesse aos objectivos prescritos na Lei e, em especial, aos propósitos da criação desta instância conforme explicitados na Lei.

Neste contexto, a minha actuação como Provedor do Telespectador tem sido expressa nas seguintes actividades:

- 1) Em consonância com a equipa do Gabinete do Provedor manter com os Telespectadores a maior troca possível de correspondência, quer por via electrónica (e-mail), quer por carta, respondendo às questões por eles colocadas.

- 2) Fornecer aos responsáveis da RTP, quer no cargo de Directores de Informação ou de Programação ou de outros Serviços de Antenas, quer a outros directos interessados ou visados nos comentários dos Telespectadores, o conteúdo mais pertinente das mensagens.
- 3) Em questões de maior relevância, por parte de queixas apresentadas pelos Telespectadores, formular indagações junto dos responsáveis, das razões ou critérios adoptados, de forma a poder dar uma resposta adequada ou emitir pareceres.
- 4) Elaboração e apresentação de um programa semanal, em obediência ao estabelecido na alínea e) do Artº 23-D da Lei nº 2/2006, de 14 de Fevereiro.
- 5) Apresentar aos Directores de Informação e Programação ou de outros Serviços de antena relatórios-síntese intermédios sobre as principais questões apresentadas pelos Telespectadores, relatórios esses que são base de reuniões de trabalho periódicas.

2.1. Correspondência com os Telespectadores

Uma das principais actividades do Provedor do Telespectador, e com maior propriedade do Gabinete dos Provedores, pois é essa estrutura que assegura o serviço de correspondência, é a interactividade estabelecida com os Telespectadores. Desde o princípio de Agosto de 2006 foi disponibilizado um e-mail (provedor.telespectador@rtp.pt) e indicada a direcção de correio (Gabinete do Provedor, RTP, Avenida Marechal Gomes da Costa, 37, 1849-030 Lisboa), de forma a que todos os Telespectadores que assim o entendessem, pudessem dirigir-se ao Gabinete, apresentando as suas queixas, críticas, comentários ou aplausos sobre os conteúdos de programação ou informação editados pelos oito canais ou serviços da RTP, a saber: RTP1, A:2, RTPN, RTP Memória, RTP Internacional, RTP África, RTP-Açores, RTP-Madeira.

Embora tivéssemos previsto esta actividade como um dos pontos fortes da acção do Provedor, temos que reconhecer que a resposta da interactividade dos Telespectadores com o Gabinete ultrapassou as melhores expectativas.

A informação que possuímos de outros Gabinetes congéneres, em particular dos nossos colegas de Espanha (TVE) e da França (France Télévision), não indicava a afluência enorme que o correio electrónico ou tradicional do Provedor do Telespectador da RTP veio a ter.

Desde que foi estabelecido este canal de comunicação com os Telespectadores foram recebidas no Gabinete do Provedor 9 502 mensagens. Se a este número juntarmos as mensagens dirigidas ao Provedor do Ouvinte, 661, temos um valor global de 10 163.

Denominamos genericamente mensagens, pois na página do Provedor, disponível no “site” da RTP (www.rtp.pt) indicamos as quatro categorias de classificação em que aconselhamos os Telespectadores a definirem o teor da sua mensagem, ou seja, *crítica, dúvida, sugestão, satisfação*.

O volume das mensagens recebidas pode ser atribuível aos seguintes factores:

- a) à forte sensibilidade e sentido crítico com que os Telespectadores portugueses reagem ao fenómeno da televisão;
- b) à dependência que ainda têm deste “media” no campo das suas actividades de entretenimento e como fonte privilegiada de informação;
- c) ao imediatismo do saber popular que, em certos produtos, como é o caso da televisão, tem sempre facilidade em emitir opinião;
- d) e ainda ao facto de os Telespectadores considerarem o Serviço Público de televisão um “bem colectivo”, propriedade de todos os portugueses que sustentam tal serviço com dinheiros derivados dos seus impostos.

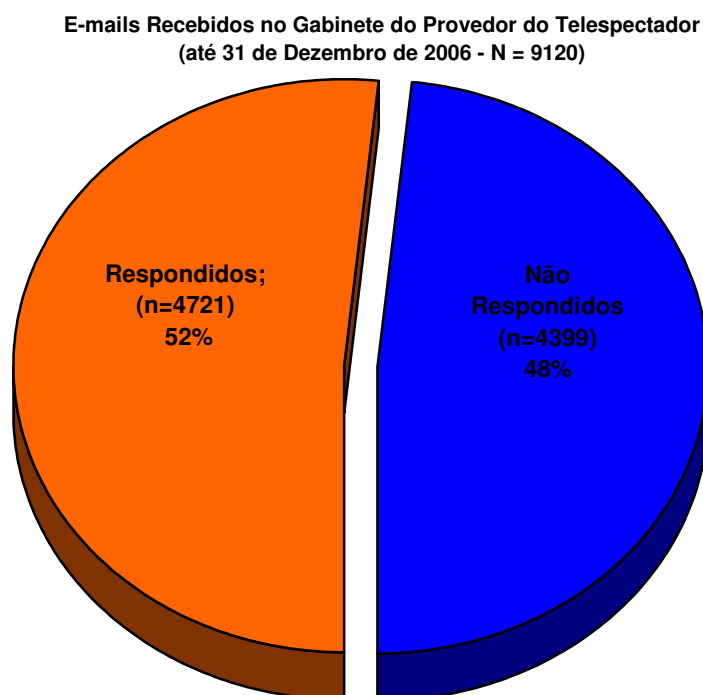
Consideramos este ponto polarizador da actividade do Gabinete do Provedor tão importante que a ele dedicaremos um capítulo especial tentando fazer uma análise quantitativa e qualitativa ao conteúdo das mensagens.

3. ANÁLISE DE CONTEÚDO DAS MENSAGENS RECEBIDAS

Inicialmente tínhamos previsto um outro modelo de análise a aplicar sobre o conteúdo das mensagens recebidas. Para além de uma análise quantitativa, prevíamos uma análise qualitativa com a aplicação através do *software SPSS* (*Statistical Package for the Social Sciences*) de uma grelha com categorias definidas que nos desse substantivamente o conteúdo das mensagens em relação a um conjunto de variáveis que pudessem ser cruzadas com as questões levantadas pelos Telespectadores. Por outro lado, igualmente, contávamos com outro *software* para registo, seguimento e tratamento de toda a correspondência electrónica, ou por carta, recebida e respondida.

Mau grado nosso, só foi possível dispor do *software SPSS* em Janeiro de 2007, aguardando ainda o programa apropriado para tratamento autonomizado do registo das mensagens. Relembramos que, entre Agosto e Dezembro de 2006, foram recebidas 9 502 mensagens, 9 120 por correio electrónico e 382 por correio tradicional (ver gráfico nº 1). Assim sendo tivemos que adoptar um modelo mais restritivo.

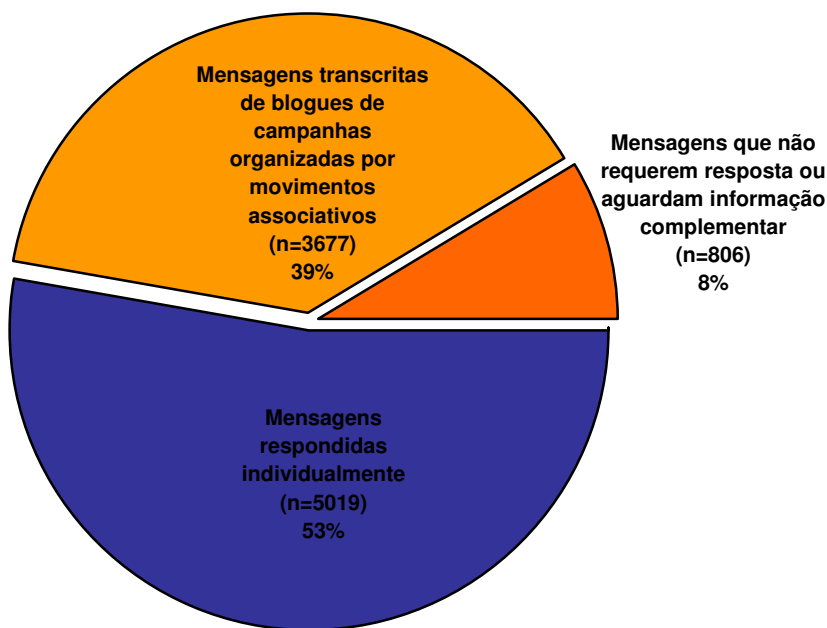
Gráfico nº 1



Esclareça-se que das 9 120 mensagens recebidas por correio electrónico até 31 de Dezembro, considerámos para resposta individualizada 5 019 ou seja 53%, pois sobre o total indicado, 3 677 (39%), são mensagens transcritas de *blogs* para o endereço electrónico do Provedor do Telespectador ou são missivas multiplicadas por movimentos associativos sobre assuntos concretos. Obviamente, o Gabinete dá atenção a estas mensagens, mas não lhes responde individualmente. Por sua vez, as restantes 806 mensagens (8%) são mensagens que não requerem resposta ou aguardam informação complementar.

Gráfico nº 2

Mensagens Recebidas no Gabinete do Provedor do Telespectador da RTP
(até 31 de Dezembro de 2006 - N = 9502)

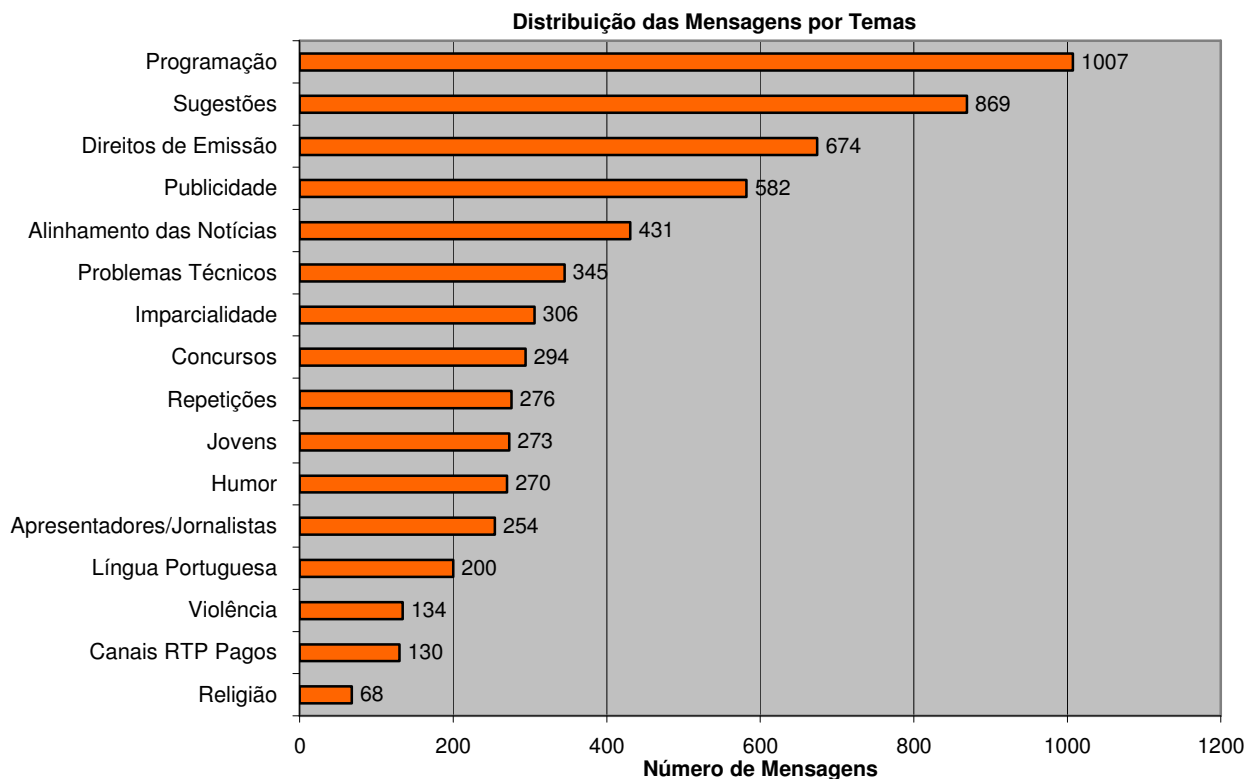


Sobre o total das mensagens respondidas (53%) relevámos uma grelha temática correspondente às questões levantadas pelos Telespectadores e tratadas pelo Gabinete. Daí constituímos um conjunto de 16 temas evidenciados nas mensagens dos Telespectadores, conforme o gráfico nº 3 apresenta.

Aplicámos depois essa grelha para encontrar uma distribuição quantitativa tendo somado um total de 6.113 unidades de temas referenciados. Ou seja: sobre as mensagens analisadas 5.391 (5.019 e-mails e 382 cartas) há unidades mensagens que referem mais de um tema e, por isso, o total dos temas referenciados perfaz o número de 6.113.

Como podemos observar no gráfico nº 3, a distribuição efectuada pelos temas objecto de mensagens dos Telespectadores tem uma maior incidência sobre questões de **Programação** (17%) que abaixo explicitaremos. Logo a seguir temos a categoria de **Direitos de Emissão** (11%). Seguem-se as referências à **Publicidade** (10%). Só em quarto lugar aparecem questões atinentes à Informação, como seja o conjunto de reparos ou tomadas de posição quanto ao **Alinhamento das Notícias** (7%) ou em relação à **Imparcialidade** (5%). Mas relativamente à distribuição quantitativa dos temas que recolhem mais mensagens dos Telespectadores, no sentido negativo ou positivo, a leitura do gráfico é óbvia e linear. Por isso, interessa passar de imediato a uma análise dos conteúdos dessas mensagens, sem esquecer o que já atrás dissemos que, dadas as insuficiências dos instrumentos analíticos à disposição da equipa do Gabinete do Provedor, trata-se de modelo de análise que carece de aprofundamentos e que esperamos poder executar num próximo relatório.

Gráfico nº 3



3.1 O conteúdo das Mensagens: principais temas levantados pelos Telespectadores

Alinhamento das Notícias (7%)

As mensagens recebidas e catalogadas sob este item reflectem de um modo interessante um positivo carácter crítico dos Telespectadores. Não se pode dizer que as opiniões, em geral, derivem de tomadas de posição política, partidária ou sectária. Os Telespectadores referem, sobretudo, a falta de uma ordem lógica gradativa na importância ou relevância social na ordenação das notícias. Sem deixar de fazer diferenças entre noticiários de outros canais mais sensacionalistas, entendem que a notícia de abertura deve reportar-se a um acontecimento verdadeiramente importante. Entendem que o desporto ou as notícias, regra geral, sobre futebol, nunca deveriam ser tema de abertura, a não ser excepcionalmente. Igualmente, acham que o futebol goza de demasiado

tempo nos telejornais. Queixam-se também quanto ao espaço dado a outras notícias que não mereceriam tanto tempo. Saúdam como orientação muito positiva o “Telejornal” ter sido reduzido para 1 hora. Alguns advogam que ainda deveria ser mais reduzido para 45 ou até 30 minutos e que os blocos de publicidade deveriam ser exibidos fora dos telejornais.

Dois casos:

- 1) Nesta temática houve dois casos que receberam várias recriminações, a saber:

O caso do Telejornal no dia 5 de Outubro ter dedicado a notícia de abertura (cerca de 15’) ao suposto sequestro numa unidade bancária em Setúbal, relegando a presença e o discurso do Senhor Presidente da República para o minuto 32 do mesmo telejornal. Igualmente nesse mesmo dia a grande manifestação dos professores contra a política do Ministério da Educação foi tratada como notícia de segunda ordem.

Este caso mereceu a atenção especial do Provedor em exposição específica junto do Director de Informação.

- 2) Outro caso que recebeu forte reclamação foi o tratamento dado pelo Telejornal à manifestação dita “dos 100 mil” contra as políticas do Governo (dia 12 de Outubro). Na abertura foi feita uma referência à manifestação sem emissão de reportagem, alegando uma inconveniente falha técnica, seguindo-se imediatamente declarações do Senhor Primeiro-Ministro. Este tratamento foi igualmente notificado junto do Director de Informação.

Em termos gerais, o que se pode salientar é que os Telespectadores mais críticos acusam o ordenamento das notícias de ser muitas vezes destituído de uma graduação lógica na sequência dos valores-notícia e de não transparecerem de modo evidente os critérios editoriais resultantes de um assumido e público Livro de Estilo, próprio de uma estação de Serviço Público e a que deveria estar comprometida a edição dos telejornais.

Este tema foi objecto do 7º programa “A Voz do Cidadão”, exibido a 28.10.06 (Cf. Quadro nº 2).

Apresentadores/Jornalistas (4%)

Em relação a esta categoria de análise é clara a distinção entre o estatuto de jornalista e o estatuto de apresentador, cujos Códigos Deontológicos são diferenciados. Mas se esta distinção teoricamente, e por estatuto profissional, é clara, na generalista interpretação do público, ela não é muitas vezes feita. Acontece até que, nalguns casos concretos, como por exemplo no programa “Prós e Contras”, em que a apresentadora Fátima Campos Ferreira, é jornalista. Ou seja, há casos em que os apresentadores têm o duplo estatuto.

Assim não admira que as observações dos Telespectadores, em regra, não observem esta distinção. De qualquer maneira, tomamos nós em conta essa distinção.

Relativamente aos apresentadores, as mensagens têm dois sentidos: de aplauso a significar grande popularidade, como são os casos dos apresentadores dos programas “Preço Certo”, Fernando Mendes, e do “Um Contra Todos”, José Carlos Malato, ou de crítica em relação a opiniões ou atitudes expressas pelos respectivos apresentadores ou apresentadoras. No caso concreto e que diz respeito aos apresentadores atrás citados, o Gabinete do Provedor deu conta à Direcção de Programas do conteúdo das principais críticas recebidas. Aliás esta situação foi tratada publicamente no 11º programa “Voz do Cidadão”, emitido em 25.11.06 (Cf. Quadro nº 2).

São queixas em relação à utilização de expressões ou comentários julgados impróprios por alguns Telespectadores.

No que respeita ao “Prós e Contras”, – como se sabe, colocado na Direcção de Programas e não na Direcção de Informação, o que seria mais expectável pela índole do programa, (informação e debate) – surgem também algumas críticas. A colocação do “Prós e Contras” na Direcção de Programas e não de Informação

deve-se ao facto dele ter sido criado na dependência daquela Direcção com o título “Gregos e Troianos” e ser considerado um programa-espectáculo.

Quanto às críticas estas são, sobretudo, apontadas à constituição dos painéis (Prós e Contras), em que, muitas vezes, segundo Telespectadores, não se vislumbra critérios de oposição entre as posições dos intervenientes protagonistas (“aparecem todos pelos prós”) e acusam critérios que privilegiam algumas personalidades institucionalistas, sendo quase raro o programa em que não estão presentes um ministro ou um secretário de Estado.

Uma outra crítica, muitas vezes repetida, é a falta de isenção da apresentadora, Fátima Campos Ferreira, a tomar partido claro por uma das partes.

Independentemente destas referências menos positivas é incontestável a simpatia geral que grande parte do público manifesta pela jornalista/apresentadora, reconhecendo a dificuldade de gerir um programa deste género. Por outro lado, Telespectadores elogiam o espaço que este programa tem no Canal 1, levantando sempre temas da actualidade considerando-o como um momento de excelente “Serviço Público”. Por isso mesmo lamentam o horário tardio do programa e o prolongado tempo que tem.

O “Prós e Contras” foi objecto do 6º programa “A Voz do Cidadão”, exibido em 21.10.06, (Cf. Quadro nº 2) e, igualmente, o Provedor tem transmitido, quer à Direcção de Programas quer à jornalista Fátima Campos Ferreira, as opiniões manifestadas por muitos Telespectadores.

Canais RTP Pagos (2% das mensagens)

Muitos Telespectadores têm dificuldade em compreender que a RTP, “estação de Serviço Público”, com financiamento do Estado, – ou seja, dinheiro dos contribuintes – tenha serviços em sinal fechado tais como (RTPN, RTP Memória, RTP África) e gostariam de ter todos em sinal aberto. Obviamente este assunto não cabe na competência do Provedor.

Concursos (5%)

Inegavelmente, os programas de concursos “Preço Certo”, “Um Contra Todos”, e um pouco mais distanciado, “Lingo”, têm grande popularidade, como é confirmado pelos elevados “shares” e “audiência” que registam.

As mensagens que fazem referência a concursos incidem muito na conduta dos seus apresentadores, conforme referimos na categoria temática “Apresentadores/Jornalistas” (4%). Neste item registámos outro tipo de referências, a saber: algumas respostas dadas como certas no “Um Contra Todos” e que os Telespectadores não consideram exclusivas; o exagero nas prendas recebidas no “Preço Certo”, muito especialmente, e repetição de sessões já emitidas, situação que consideram intolerável em programas de concursos e, tanto mais que a emissão se verifica, sem a necessária indicação de “em repetição”.

Uma queixa muito pertinente é aquela apresentada pelos Telespectadores da Madeira e dos Açores que, por razões geográficas, e correspondente descontinuidade no tempo de difusão estão impossibilitados de concorrer às rubricas do concurso destinadas aos Telespectadores em casa.

Direitos de Emissão (11%)

O valor elevado registado na distribuição da frequência de mensagens que incidem sobre esta categoria temática e que designámos por “direitos de emissão” corresponde, sobretudo, às mensagens dos Telespectadores que reclamam pela não disponibilidade de visão de programas seus preferidos. Aqui, muitas anteciparam desde logo as suas reclamações pela RTP ter perdido para o próximo ano (2007) as transmissões da Fórmula 1. Queixam-se igualmente os Telespectadores da RTP por não ter este canal os direitos sobre os jogos da Liga Portuguesa (Liga Bwin). Evidentemente que neste ponto queixam-se, sobretudo, os não assinantes da SportTV, ou aqueles que assinando desejariam dispensar essa assinatura.

Surgem também muitas reclamações por parte dos assinantes de cabo sobre o serviço RTP África, enquanto este serviço da RTP aquando da transmissão de jogos do campeonato português, não emite em sinal de cabo para os residentes em território nacional e, com a agravante de não substituir o tempo de transmissão dos jogos por outros programas.

Do mesmo modo, - e neste caso muito especialmente são muitos os emigrantes portugueses a residir ocasionalmente fora do país – são imensos os Telespectadores que reclamam pelo facto dos jogos internacionais da Liga dos Campeões não serem transmitidos internacionalmente.

O Gabinete do Provedor tem explicado, repetidamente, que tal facto se deve a que cada país só tem direitos para transmitir esses jogos sobre o território nacional. No entanto, as queixas continuaram.

Humor (4%)

Sobre este tema as mensagens dos Telespectadores distribuem-se em dois pontos principais: elogio a programas como o “Contra Informação” e “Gato Fedorento/Diz que é uma Espécie de Magazine” e reprovação por exageros, cometidos nos mesmos programas, especialmente quando satirizam ou ridicularizam o Presidente da República, ou o Primeiro-Ministro, ou o Papa, por exemplo. Igualmente reclamam por exageros de linguagem.

Este tema foi tratado no 5º programa “A Voz do Cidadão”, emitido em 04.10.06.

Imparcialidade (5%)

Nesta categoria temática recaem as queixas genericamente atribuídas a condutas consideradas de pouca imparcialidade, por parte de alguns jornalistas. Não tanto, em telejornais, mas principalmente, em entrevistas e debates.

Evidentemente que este ponto depende em muito da posição política, partidária ou ideológica, ou ainda do posicionamento dos Telespectadores em relação aos valores culturais, sociais e religiosos.

Na categoria temática de “Apresentadores/Jornalistas” já referimos o caso específico do programa “Prós e Contras”. Mas, também, surgem algumas queixas em relação à “Grande Entrevista”, aqui particularmente pelo critério da escolha dos entrevistados ou pela orientação da entrevista face a determinados entrevistados. Por exemplo, aquando da entrevista do Dr. Alberto João Jardim, Presidente do Governo da Região da Madeira, surgiram de Telespectadores queixas sobre posições consideradas menos imparciais por parte da jornalista entrevistadora, Judite de Sousa.

Em relação aos “Prós e Contras” já destacámos uma queixa muito repetitiva quanto à escolha dos intervenientes. Muitos Telespectadores alegam ser notória a escolha de personalidades ideologicamente na área do “bloco central” (partidos PS e PSD), minorizando personalidades de outras áreas (PCP; BE e CDS-PP) ou de outros movimentos sociais.

Finalmente, e a propósito deste assunto foram recebidas no Gabinete do Provedor queixas do PCP e do BE, em referência a alguns programas.

O Provedor tem defendido o cuidado que os critérios de escolha por parte da Direcção de Programas e de Informação ou dos coordenadores responsáveis de conteúdos devem ter sobre este ponto, respeitando a pluralidade do universo da opinião pública portuguesa e a garantia de expressão da opinião livre que deve ser assegurada a todos os cidadãos, em especial, através de partidos, associações, grupos, intérpretes e representativos dessa pluralidade.

Obviamente que não pode ser exigível que, fora dos programas de natureza de discussão político-partidária, tal como acontece no programa “Debate da Nação”, tenham que estar sempre presentes representantes dos partidos políticos com assento na Assembleia da República. Mas a RTP não pode esquecer o compromisso a que está sujeita de garantir o pluralismo de ideias, valores, religião e outras opções de vida, pluralismo esse, múltiplo e diverso.

Num campo particular surgem muitas queixas, isto é, no campo do desporto. São muitas as mensagens que acusam os comentadores desportivos, quer a relatar os jogos (futebol), quer a comentar, de falta de imparcialidade e isenção.

Jovens (4%)

Nesta categoria temática integrámos, sobretudo, as mensagens que reclamam a fraca presença de jovens nas antenas da RTP, em debates ou em programas que sejam dedicados a esta faixa etária.

Surgem, por isso, muitos jovens a solicitar que a RTP leve jovens a estúdio, ou que representem as actividades dos jovens, programas que informem e apresentem jovens artistas, actores, e com relevância nas várias actividades culturais e sociais.

Este tema já foi objecto de um programa “A Voz do Cidadão”, em 13 de Janeiro de 2007.

Língua Portuguesa (3%)

No Gabinete do Provedor são recebidas muitas reclamações indicando (e protestando contra) imensos erros cometidos, com casos concretos, quer na fala, quer na escrita. No primeiro caso em jornalistas ou outros intervenientes, no segundo caso, sobretudo na legendagem de programas (séries ou filmes) e nos noticiários, em especial, nos *tickers* passados em rodapé. Indicam ainda erros no *site* da RTP e protestam contra determinadas desactualizações.

O Provedor não dedicou nenhum dos programas a este assunto, pois, como se sabe, há um programa em antena, “Cuidado com a Língua”, programa aliás que recebe muitos elogios dos Telespectadores.

Problemas Técnicos (6%)

Há um conjunto grande de Telespectadores que apresentam queixas sobre problemas técnicos. Englobamos em “Problemas Técnicos”, queixas em relação a simples “erros humanos” (interrupção indevida, engano de emissão, etc.), como queixas em relação a deficiências ao nível da emissão, ou ao nível da recepção. Neste caso, sobretudo, por defeito técnico na distribuição de sinal.

Este assunto já foi tratado no programa “A Voz do Cidadão” em 20 de Janeiro de 2007.

Programação (17%)

Como se pode observar no gráfico nº 3 esta é a categoria temática que recolhe maior número de mensagens (1007). Muitas são de reclamação e queixa, mas também muitas de aplauso.

Nas queixas recaem, sobretudo, o não cumprimento de horários ou a alteração destes sem qualquer aviso prévio; a substituição dos programas anunciados (filmes, séries ou outros); a interrupção das séries sem justificação; o horário tardio de certos programas (“Prós e Contras”, debates, filmes, programas de cultura, ciência e outros).

Convém, aliás, salientar que este ponto é um dos aspectos mais sensíveis por parte dos Telespectadores. Para estes é quase imperdoável o não cumprimento de horários ou o não cumprimento do programa anunciado. Quanto ao ordenamento geral dos horários das grelhas é óbvio que esta não pode ser tomada como uma questão de grande objectividade, pois, o que se constata é que o ordenamento é uma variável dependente do estatuto social a que as pessoas pertencem, dos seus gostos, dos seus interesses, da sua cultura, do tipo de actividade que têm.

Nos aplausos recaem muitos elogios a determinados programas. Por exemplo, na informação, o “Telejornal”, o “Jornal da Tarde”. Na programação, “Grande Entrevista”, “Grande Reportagem”, “Prós e Contras”, “Dança Comigo” e as séries de A :2, bem como os programas sobre ciência.

Publicidade (10%)

As queixas que recaem sobre este assunto têm a ver ou com a opinião de que a RTP não deveria exibir, pura e simplesmente, qualquer publicidade, ou com a opinião mais generalizada que deveria ser mais reduzido o tempo de publicidade e que esta nunca deveria ser incluída nos telejornais.

Registem-se também as queixas daqueles que se insurgem contra o facto de os *spots* de publicidade serem transmitidos com aumento de volume de som.

Uma outra queixa muito comum é o abuso das imagens de crianças actores na publicidade ou na quantidade de anúncios que têm como destinatários as crianças.

Esta questão foi tema do programa nº10 “A Voz do Cidadão”, emitido em 18-11-06 (Cf. Quadro nº 2).

Religião (1%)

Este valor é o mais baixo na distribuição registada. Refere-se a mensagens que discordam da presença assídua do Padre Borga na “Praça da Alegria”. Não obstante a simpatia irradiante da sua personalidade humana, que muitos reconhecem, vários Telespectadores entendem que com esta presença a RTP está a privilegiar um determinado credo religioso.

Igualmente alguns Telespectadores acusam o tratamento desigual dado à religião da Igreja Católica na cobertura de acontecimentos deste culto, como a missa dominical ou a transmissão das cerimónias de Fátima.

Violência (2%)

As mensagens dos Telespectadores registadas nesta categoria temática referem-se quer à violência real (telejornais), quer à violência ficcionada (séries, filmes, etc.). São normalmente críticas gerais por parte de Telespectadores que entendem

que a RTP deveria evitar, com cautela, a exibição de reportagens ou cenas consideradas “violentas”, tais como “mortes reais”.

Muitas queixas incidem, também, quanto ao facto de promoções de filmes ou séries serem emitidas durante o programa diurno ou a horas acessíveis a crianças e adolescentes.

Igualmente entendem que deveria haver sempre um cuidado com essas imagens alertando mais vezes para o choque que tais imagens podem eventualmente causar. Referem ainda o cuidado devido a reportagens que exibam crianças e o respeito a ter com a vida privada e íntima dos cidadãos.

Sugestões (14%)

A percentagem (14%) coberta por esta generalizante categoria temática é elevada e muito significativa enquanto este valor indica, sobretudo, a participação activa dos Telespectadores em mensagens de conteúdo bastante positivo a aprovar programas e informação apresentados pela RTP.

Este valor serve para desmistificar a ideia de que os Telespectadores apenas se manifestam em críticas negativas. Pelo contrário, são muitos aqueles que elogiam determinados programas e que enviam as suas sugestões.

Em relação a programas sugerem filmes e séries que gostariam de ver exibidos pela RTP. Igualmente referem que a RTP deveria transmitir mais programas musicais (música e artistas portugueses e música e grupos internacionais), mas também música erudita (concertos). Açam que a RTP deveria transmitir peças de teatro e espectáculos de ballet e dança.

No capítulo do desporto, entendem que outros desportos para além do futebol, quer as modalidades de alta competição como atletismo, andebol e basquetebol, futsal, quer outras amadoras, como caça, caça submarina, pesca, columbofilia, deveriam ter maior presença nos noticiários e reportagens da RTP1. Como se nota, mais uma vez a referência é o Canal 1, já que esta sugestão (ou mesmo as

queixas também já mencionadas na categoria “Programação”) não alude às tardes desportivas de A:2.

Por parte dos jovens, como indicámos na respectiva categoria temática, são muitas as sugestões e pedidos de mais programas a eles destinados (séries, “wrestling”, etc.).

Se por um lado, há muitos Telespectadores que reclamam contra a repetição de programas, em especial na grelha de Verão, são muitos aqueles – a confirmar a heterogeneidade dos gostos e opções do público – que solicitam a repetição de programas (Exemplo: séries “Perdidos”, “Sopranos”, “O.C-Na Terra dos Ricos” e vários filmes ou outros como “Dança Comigo”).

Outro tipo de Mensagens

Mensagens de grupos e blogues

Na distribuição quantitativa que fizemos no capítulo 3, indicámos que 3 677 (35% sobre o total) se referiam a mensagens transcritas directamente de blogues para o endereço electrónico do Provedor do Telespectador ou eram mensagens multiplicadas por associações ou movimentos que desenvolviam campanhas a favor ou contra determinadas questões. Obviamente que o GAP dá atenção aos textos transcritos de blogues. Estes merecem interesse, quer pelos comentários ou problemas que levantam, quer pelas reflexões que nos ajudam a fazer.

O caso das Touradas

Em relação a mensagens enviadas por associações ou movimentos registe-se, destacadamente, o caso das mensagens sobre o tema “Touradas”. Conforme mencionámos no programa nº3 “A Voz do Cidadão” emitido a 30 de Setembro de 2006, a época da realização de touradas, e em especial a transmissão desse espectáculo através dos canais da RTP, desencadearam uma onda de mensagens enviadas para o e-mail do provedor.telespectador@rtp.pt, com sentido pró e

contra (contabilizámos 620 mensagens sobre este assunto). O GAP resolveu, por isso, dar um tratamento colectivo e não individualizado e, bem assim, dedicar um programa “A Voz do Cidadão” a esta matéria.

4. AS MENSAGENS COM REFERÊNCIA AOS OUTROS CANAIS OU SERVIÇOS DA RTP

Evidentemente que a análise que acabámos de fazer em relação à quantidade e conteúdo das mensagens recebidas no Gabinete do(s) Provedor(es) e respondidas aos correspondentes Telespectadores têm como principal ponto de referência o Canal 1 da RTP. Quer se queira ou não, este é o canal que o público vê como primeira referência da RTP e, por isso, é sobre ele que recai a maior parte das mensagens recebidas.

Conforme enunciámos atrás e identificamos na “Página do Provedor”, classificámos as mensagens nestas quatro categorias: *crítica, dúvida, sugestão e satisfação*. Esta classificação obedeceu ao princípio orientador de não tornar o Gabinete do Provedor apenas num repositório de queixas.

Como deixámos dito no capítulo 3.2. (Análise ao Conteúdo das Mensagens Recebidas), condicionamentos de ordem tecnológica e por não termos disponível, em tempo oportuno, um *software* condizente, tivemos de adequar um modelo de análise, de algum modo, generalista e que não nos fornece uma grande informação qualificada.

Deste modo, adoptámos um modelo global sem efectuar uma distribuição por canal ou serviço. Mantendo, por isso, o foco da análise realizada no Canal 1, vamos, seguidamente, referenciar alguns aspectos que têm uma incidência específica com os outros canais ou serviços da RTP.

4.1 RTP2 – A:2

Aspectos positivos

Em regra, os Telespectadores fazem uma apreciação positiva da programação de A:2. Todavia é nítido que a maior parte dos Telespectadores têm um grau de exigência em relação à programação de A:2 superior àquela que manifestam face à RTP1. Este posicionamento resulta provavelmente da própria concepção em que se apresenta a A:2 e da efectiva excepção com que o público vê este canal.

Os Telespectadores elogiam, sobretudo, as séries apresentadas pela A:2, os programas infantis e juvenis, os programas sobre ciência e cultura.

Aspectos negativos

No capítulo das críticas à emissão, aquela que assume maior relevo é, sem dúvida, a relativa à alteração de horários de emissão sem qualquer explicação prévia justificativa da alteração. Os Telespectadores sentem-se defraudados nas suas expectativas, porquanto lhes foi inculcada uma ideia que não vem a ter tradução na realidade. A questão assume uma acuidade particular no que toca aos filmes e séries, porquanto tal inviabiliza muitas vezes a possibilidade de gravação dos mesmos.

Um outro plano de críticas no que se refere à emissão tem a ver com as repetições de programas. Os Telespectadores reagem mal à repetição de programas, sobretudo porque, como referem, são apresentados como primeiras exhibições, e não como repetições.

Um Telespectador, referindo-se à emissão do *Euronews*, acusa que esta inclui publicidade em língua francesa. Deste facto, chamámos à atenção do Director da A:2.

Ainda em matéria de programação, é geralmente entendido ter a cultura um peso inferior ao que deveria ter, relativamente aos demais géneros emitidos. Igual crítica manifestam em relação a programas musicais.

São algumas as solicitações apresentadas nesse sentido: quanto à cultura, é notada a falta de programas que entendam a cultura de um modo lato, sem a confundir com erudição. Relativamente à música, é solicitada a emissão de concertos musicais gravados, quer de música portuguesa, quer estrangeira.

Relativamente à exibição das séries para além de sugestões variadas de novas emissões ou reposições, a crítica principal prende-se com os horários a que as mesmas são transmitidas. Os horários são considerados muito tardios, por isso, proibitivos para quem tem que trabalhar no dia seguinte.

Uma crítica também pertinente sobre a emissão de séries é a respeitante à descontinuidade de emissão entre episódios, referindo os Telespectadores a este respeito as séries “Serviço de Urgência” e as “Origens da Arte”, as quais, tendo iniciado a sua exibição foram abruptamente retiradas, sem qualquer informação complementar.

No que se refere ao cinema, as principais críticas vão para a ausência de uma política estruturada e coerente de cinema. São vários os Telespectadores que consideram que devia haver ciclos de cinema com debate.

Quanto aos programas infantis, há várias reclamações, no sentido de um melhor ajustamento dos horários ao período escolar; o programa mais visado por estas críticas é o “ZIG-ZAG”, cujo horário é considerado desajustado por muitos pais.

Em matéria de programas infantis, há três questões que merecem particular atenção.

A primeira respeita à emissão de *spots* promocionais contendo cenas violentas, ou, pelo menos, não adequadas à faixa etária dos programas no intervalo dos quais são emitidas.

Uma outra respeita a alguns erros de português registados por uma Telespectadora no programa “ZIG-ZAG”, designadamente entre “vêm” e “vêem”.

Uma última referência nos programas infantis, diz respeito ao conteúdo do programa “SUPER ZERO”, cuja linguagem e referências de carácter sexual foram consideradas inapropriadas num programa destinado ao público infantil.

De todas estas críticas foi dado conhecimento ao Director de A:2, Dr. Jorge Wemans, em relatório sumário apresentado em 15 de Novembro p.p.

O Canal 2 foi o tema, de algum modo, tratado no 8º programa de “A Voz do Cidadão”, emitido em 04.11.2006.

4.2 RTP Memória

Aspectos positivos

As reacções dos Telespectadores aos conteúdos emitidos por este serviço da RTP – a RTP Memória – são, de algum modo, intrigantes e até contraditórias. É significativo o número de mensagens enviadas pelos Telespectadores a manifestar o seu regozijo pela oportunidade de voltarem a ver programas que estão na “sua memória”. Mas também em muitos casos a expectativa de grande parte dos Telespectadores sobre este canal é interpretá-lo assim como um serviço “on-demand” (peça que nós transmitimos).

Esta expectativa parece generalizada por parte dos Telespectadores, o que explica o grau de leitura crítica que fazem deste serviço/canal RTP Memória. Neste sentido, a exposição deste canal ao critério de gosto e predilecção dos Telespectadores pelos programas é grande. Neste caso, tal como em relação aos outros canais que a RTP transmite por cabo, muitos Telespectadores manifestam a opinião de que este serviço deveria ser em canal aberto.

Aspectos negativos

Uma questão recorrentemente referida é o peso excessivo de futebol na programação, designadamente por se tratar de jogos antigos, com interesse diminuto; em matéria de horários, registam-se algumas queixas relativas à emissão de filmes fora do horário previsto, concretamente reagindo a uma

antecipação da sua emissão; ainda quanto aos horários, há também uma reclamação quanto ao facto do horário nobre se encontrar preenchido com séries inglesas e não com antigos programas de sucesso em português. Ainda uma grande crítica da programação tem a ver com a ausência das grandes peças de teatro produzidas pela RTP, considerando que a programação não se encontra minimamente preocupada com aspectos culturais.

Em termos gerais, os Telespectadores têm dificuldade em perceber a lógica da programação deste canal. Julgam que o valor quantitativo do património guardado no Arquivo da RTP poderia favorecer uma programação mais diversificada e, sobretudo, muito mais divulgadora de programas de cultura (artes, teatro, dança, música erudita nacional e estrangeira, etc.).

Este canal foi objecto de um programa “A Voz do Cidadão” – programa 12, emitido em 01.12.2006.

Nota: Embora sem ter a ver directamente com a RTP Memória, alguns Telespectadores apresentam protestos em relação ao modo de acesso e consulta do Arquivo da RTP e defendem que as condições de consulta deveriam ser mais abertas e protestam contra a tabela de preços praticada pelo Arquivo da RTP.

4.3 RTP N

Aspectos positivos

Como se sabe este canal é transmitido em rede cabo. Obviamente não tem, nem pode ter, por parte dos Telespectadores, o índice de audiência obtido quer pelo Canal 1, quer pelo Canal 2.

Todavia, recebe por um número considerável de Telespectadores elogios. São mesmo muitos aqueles que manifestam o desejo de receber este serviço em sinal aberto. Alguns até afirmam não perceber como sendo a RTP uma estação de Serviço Público não disponibiliza este canal para todos os portugueses.

Os Telespectadores entendem que, tal como já acontece com alguns programas da RTP N, muitos outros deveriam ser retransmitidos, em sinal aberto, pelos

canais 1 e 2. Referem, sobretudo, programas de debate político, como o “Choque Ideológico”, e programas sobre ciência e cultura.

Elogiam igualmente aos noticiários apresentados pela RTP N.

Aspectos negativos

Em relação às críticas, estas surgem, principalmente, na área do desporto, acusando que, nalguns casos, determinados comentadores ou jornalistas, não demonstram a suficiente e exigível isenção. Aliás, esta matéria de desporto, em particular de futebol é um dos pontos críticos a receber muitas queixas. Como se sabe, é uma matéria de natureza, em muitas situações, subjectiva e que sofre das perspectivas de visão de componentes de paixão ou de sectarismo clubístico. Não admira, por isso, que seja um assunto objecto, repetidas vezes, de queixas.

4.4 RTP Açores RTP Madeira

Pela metodologia que seguimos conforme expusemos anteriormente, na análise por temas, não destacámos a origem geográfica das mensagens dos Telespectadores. De qualquer modo, registam-se mensagens provenientes das regiões autónomas dos Açores e da Madeira. Esse não destacamento até se justifica mais, porque as queixas-sugestões recebidas referem-se, sobretudo, aos conteúdos que fazem parte das grelhas de programação e informação nacional. Como tal subsumem-se na distribuição efectuada pela análise das categorias temáticas que evidenciámos.

Em relação aos Telespectadores da Madeira surgiram algumas queixas fundamentadas, das quais destacamos em especial:

Queixa da Direcção do SITAM (Sindicato dos Trabalhadores de Escritório, Comércio e Serviços da RAM, sobre o programa “Telejornal Madeira”, emitido em 07/11/2006 e retransmitido em 24/11/06 em que foram tratados vários assuntos a propósito dos dez mil trabalhadores que esse Sindicato representa, sem que qualquer representante do Sindicato estivesse presente.

O Gabinete do Provedor tratou deste assunto junto do Director Regional da RTP – Madeira, tendo o assunto posteriormente sido resolvido.

Também da Madeira foi recebida uma queixa relativa à transmissão do noticiários da RTP Madeira, reclamando, por estes não estarem disponibilizados no *site* da RTP. Contactados os serviços competentes fomos informados que se tratava de um problema técnico, em vias de resolução. Contudo, esta solução, há que reconhecer, tardou imenso.

Aliás, outras queixas sobre este assunto apontavam para a “discriminação” a que estão sujeitos os residentes das Regiões Autónomas da Madeira e Açores por deficiente cobertura. Enviámos estas queixas para os serviços responsáveis.

Relativamente a Telespectadores das Regiões Autónomas dos Açores surgiu uma queixa concreta a propósito da cobertura do festival Maré de Agosto. Indagado o Director da RTP Açores, este respondeu que se tratava apenas de critérios editoriais, o que foi comunicado pelo Gabinete do Provedor aos interessados.

4.5 RTP – Antenas Internacionais

RTP Internacional

Aspectos positivos

Os serviços disponibilizados pela RTP através das suas Antenas Internacionais (RTP-África, RTP-Internacional) são aqueles que, em nosso entender, estão a carecer de um cuidado especial. Isto, na vertente das responsabilidades que assistem à RTP e na vertente que diz respeito específico ao Provedor dos Telespectadores da RTP e do respectivo Gabinete.

Como se afirmou no programa nº 13 de “A Voz do Cidadão”, exibido a 09.12.2006, “A RTP I é a grande janela através da qual os portugueses a residir fora do país olham e sentem Portugal”.

Não admira, por isso, a quantidade imensa de “e-mails” e cartas que enviam para o Gabinete do Provedor”. Ora, a missão que está confiada à RTP I é a de levar “aos Telespectadores de língua portuguesa residentes no estrangeiro, e em especial, aos países de língua oficial portuguesa serviços de programas que promovam a afirmação, a valorização e defesa da imagem de Portugal no mundo” (Cf. Texto do contrato de concessão firmado entre o Estado e a RTP).

Cabe ao Provedor chamar a atenção deste compromisso.

O volume de correio electrónico ou por via tradicional recebido no Gabinete do Provedor, com procedência dos mais diversos países do mundo é enorme. Como já dissemos o modelo adoptado na análise efectuada foi o de uma categorização temática sem distinguir a proveniência do emissor. Donde, no total das 5 019 mensagens analisadas, grande parte cobre o conteúdo das mensagens provenientes de fora do país, em especial, de portugueses residentes no estrangeiro.

No seu conjunto, as mensagens de teor positivo ou negativo incidem sobre as mesmas categorias temáticas seleccionadas. Mas a origem de proveniência (fora do país) é notória.

Como se sabe – e esta é até uma queixa geral apresentada pelos Telespectadores da RTP I – a grande parte dos conteúdos de Programação e de Informação exibidos nas antenas internacionais são os mesmos exibidos nos canais da RTP distribuídos para o espaço geográfico nacional.

Embora apreciando positivamente muitos desses programas, os Telespectadores da RTP1 e da RTP África reclamam não lhes ser destinados um maior número de conteúdos (em Programas e Informação) com produção específica para esses destinatários. Olhando para o gráfico nº 3 que quantifica por ordem decrescente o conteúdo em referência às categorias temáticas escolhidas poderemos inferir que essa mesma graduação pode ser considerada em relação às mensagens dos Telespectadores a viver no estrangeiro, quer na condição de emigrantes, quer a residir ocasionalmente.

Infelizmente, por deficiência de condições técnicas não foi possível ainda dar uma atenção especial ao conteúdo destas mensagens. Temos em programa vir a fazê-lo. Muitas dessas mensagens são acima de tudo de saudade, de congratulação pelo que do país a RTP lhes transmite mas, muitas, (o maior número) são de queixas, reclamações, críticas, sugestões.

Aspectos negativos

A reclamação mais constante por parte dos portugueses residentes no estrangeiro é relativamente ao não cumprimento de horários e à repetida alteração dos programas anunciados. Os Telespectadores “irritam-se”, sobremaneira, com estas situações que consideram uma falta de respeito intolerável pelos Telespectadores. Não podemos esquecer que os Telespectadores destas Antenas Internacionais estão mergulhados em meios ambientes diferentes do nosso, onde a oferta de grande número de canais abertos ou em cabo é muito diversificada.

A escolha para verem conteúdos da RTP é muito selectiva. E, em muitos casos, como muitos nos dizem, precedem, em alternativa, à gravação dos programas, conforme as horas da programação anunciada. Qual não é o seu espanto, quando vão rever a gravação, deparam-se com a programação trocada e as horas desencontradas.

Quanto à Informação (Telejornais), muitos Telespectadores acusam o tempo longo dos noticiários. Gostam de saber notícias da pátria, mas entendem que muitas não têm nada a ver com o universo das suas vidas e interesses.

Igualmente queixam-se da junção dos Telejornais nacionais, aos Telejornais da RTP Madeira e da RTP Açores (não obstante a enorme população emigrante destas regiões em países como a Venezuela, Canadá, E.U.A e Brasil) o que torna um tempo muito longo consumido por noticiários. Entendem que estes Telejornais deveriam ser “confeccionados” tendo, preferentemente em conta os destinatários.

Uma outra reclamação constante, refere-se às repetições. Tenha-se presente que, para os Telespectadores destas antenas, esta situação agrava-se, dado que a grelha de programação está concebida para três zonas geográficas (América do Norte e América do Sul/IS 805, África/IS 907 e Ásia/Asiasat2) na recepção em alguns casos é repetida.

A RTPI é difundida nos cinco continentes do mundo, através de sete satélites base em sinal aberto e também em cinco plataformas de satélite DTH.

Esta rede de satélites que assegura à RTP uma difusão global, sendo um valor acrescido e que justifica as obrigações contratuais e os objectivos programáticos das antenas internacionais traz responsabilidades que terão de ser assumidas e bastante clarificadas, quer em relação à RTPi, quer em relação à RTP África. Os vários países que assumem distribuir os conteúdos das suas Televisões Públicas (seja presente o sempre citado exemplo da BBC), através do mundo, têm, acima de tudo, que planificar e executar uma estratégia de serviço para os seus cidadãos espalhados pelo mundo, mas também uma cuidada preocupação de “vender” uma imagem positiva e actual do país.

Ora, em relação às antenas internacionais na RTP, muitos Telespectadores queixam-se do tom antiquado de diversos programas afirmando que gostariam de receber do país imagens de actualidade do património artístico e cultural, das actividades culturais e musicais, de exhibições de novos e consagrados artistas. Também realçam que desejariam mais fado, mais touradas, mais futebol e outras actividades desportivas.

Em relação a programas como a “Praça da Alegria” e “Portugal no Coração”, os Telespectadores, a viver no estrangeiro dividem-se muito. Alguns, provavelmente aqueles de gerações mais velhas, gostam, “matam saudades”. Outros, provavelmente, de gerações mais jovens, rejeitam o conteúdo habitual

desses programas (sobretudo, da “Praça da Alegria”) porque dizem que transmitem uma imagem velha e antiquada do país, polarizado em populações de “cultura rural e tradicional”, o que entre os seus companheiros de escola e amigos “os envergonha”, pois das vezes que têm vindo a Portugal conhecem um país moderno e europeu.

Uma outra queixa, mas esta achamos de difícil solução, é aquela que muitos portugueses, invocando a condição de portugueses e em força dos direitos das remessas de dinheiro que enviaram para o seu país, em muitas situações geográficas, não terem o direito de receberem a RTP em sinal aberto, pois têm de assumir e pagar os serviços de empresas de distribuição.

RTP África

Com leves alterações, o que se escreve neste relatório a propósito da RTPi, poderia dizer-se a propósito da RTP África. Isto não só em relação às razões que justificam uma antena internacional directamente dirigida para os PALOPs, como relativamente aos conteúdos de programação e informação.

Acresce que este serviço RTP África, com certeza a pensar nos milhares de africanos residentes em Portugal, é distribuído no nosso país através do cabo. E por isso configura as especificidades de destinatários: aqueles que residem em Portugal e aqueles que estão dispersos pelos vários países Palops. Este serviço ainda assim tem uma programação mais própria e mais identificada com os seus públicos. Todavia, em relação àqueles que habitam em território português, surgem algumas queixas, particularmente a propósito dos jogos de futebol transmitidos através deste canal sobre o território dos PALOPs e vedado aos residentes em Portugal. Como se sabe, esta circunstância tem a ver com a detenção de direitos de emissão, cuja aquisição se torna indispensável para se poder proceder à transmissão de uma partida de futebol num determinado espaço geográfico. (Além disso existem normas da UEFA e da FIFA).

O Gabinete do Provedor tem repetidamente explicado aos Telespectadores que nos escrevem sobre esta situação (o próprio programa “A Voz do Cidadão” já tratou deste assunto), mas eles continuam a não aceitar o que pensam ser discriminação. Sendo que estudos realizados indicam que 86% da população dos países PALOPs visionam, preferentemente, a RTP África, será muito importante que a RTP tenha presente este dado na construção e estratégia da grelha de conteúdos deste serviço.

5. O PROGRAMA “A VOZ DO CIDADÃO”

A Lei nº 2/2006 de 14 de Fevereiro, na alínea e) do número 1 do Artº 27º estabelece que o Provedor deve “assegurar a edição de um programa semanal sobre matérias da sua competência, com uma duração mínima de 15 minutos, a transmitir em horário adequado”.

Não havendo em Portugal experiência de um qualquer programa do género, procurei documentar-me em relatórios e alguns exemplos de programas feitos por Provedores de outros países. De qualquer forma, desde logo não quis renunciar a uma certa inovação e, fiel à interpretação do entendimento que faço da função de Provedor do Telespectador (cf. Capítulo 1.2.), optei decididamente por um modelo de programa construtivo que não se parecesse com um “tempo de antena”, mas fosse acima de tudo um programa de televisão sobre a televisão que a RTP faz, sujeita à crítica e aos comentários pertinentes dos Telespectadores. Pretendo, sobretudo no próprio programa, interpretar uma função de “mediador” entre quem faz televisão e quem vê televisão na óptica das exigências que derivam dos compromissos de uma “estação de Serviço Público”.

Neste sentido, concebi um programa que fosse acima de tudo “televisivo”, com uma função didáctica, sem presunção, nos modos de ver televisão, sem deixar de assumir pontos de vista críticos ou, em certos casos, emitindo o parecer de Provedor no exercício das responsabilidades e papel que lhes estão cometidos.

A metodologia seguida tem sido esta:

- 1) A partir de um conjunto de mensagens recebidas é planeado um tema que recobre a maior incidência das queixas, comentários, sugestões ou aplausos enviados pelos Telespectadores;
- 2) Escolhido o tema na reunião com a equipa da produtora do programa, a produtora externa à RTP – “Até ao fim do Mundo”, chefiada pelo Director e Realizador Ricardo de Freitas – procede-se à planificação do mesmo. Da parte do Gabinete do Provedor é indicado um conjunto de Telespectadores que enviaram mensagens julgadas mais pertinentes sobre o tema do programa. O Gabinete e, por vezes, a equipa da “Até ao fim do Mundo”, fazem o primeiro contacto com os Telespectadores, solicitando a gravação do depoimento sobre a mensagem enviada. Contudo, nem todos os Telespectadores aceitam.
- 3) Por outro lado, em regra, são convidadas algumas pessoas na qualidade de “*experts*” na matéria versada para ajudarem ao tratamento do tema.
- 4) Os “pivots” da responsabilidade do Provedor e ou são gravados em estúdio, por uma equipa da RTP – Meios de Produção, ou no exterior. Neste caso pela equipa da produtora externa. Normalmente, o local escolhido tem a ver com o tema do programa.
- 5) Conforme está estabelecido, a autoria e, portanto, a responsabilidade do programa, são inteiramente do Provedor do Telespectador.

Por acordo com o Conselho de Administração da RTP e uma vez que era necessário, por parte do Provedor toda uma preparação para a idealização, concepção e planificação do(s) programa(s) e, por parte da RTP a disponibilização dos meios necessários à sua realização, “A Voz do Cidadão” só iniciou a sua transmissão a 16 de Setembro de 2006.

Por decisão do Conselho de Administração da RTP, em concordância com as respectivas Direcções de Informação, e de Programas e outros Serviços de

Antena, a “Voz do Cidadão” é exibida em todos os 8 canais da responsabilidade da RTP nos horários mencionados no quadro nº 1.

Até 31 de Dezembro de 2006, foram exibidos 14 programas, conforme o quadro nº 2 demonstra.

Quadro nº 1

[“A Voz do Cidadão”-O Programa do Provedor do Telespectador da RTP]

CANAL 1	Sábado	21:00
CANAL 2	Domingo	14:45
RTP N	Domingo	22:15
RTP Internacional	Domingo	19:00
RTP África	Domingo	21:00
RTP Memória	Domingo	21:15
RTP Madeira	Sábado	21:35
RTP Açores	Sábado	20:45

Quadro nº 2

[“A Voz do Cidadão”-O Programa do Provedor do Telespectador da RTP]

Programa	Data	Tema
1º	16 Set. 2006	Apresentação de “A Voz do Cidadão”
2º	23 Set. 2006	Horários
3º	30 Set. 2006	Touradas
4º	6 Out. 2006	Crianças
5º	14 Out. 2006	Humor
6º	21 Out. 2006	“Prós e Contras”
7º	28 Out. 2006	Telejornais
8º	4 Nov. 2006	Cultura
9º	11 Nov. 2006	Minorias
10º	18 Nov. 2006	Crianças na Publicidade
11º	25 Nov. 2006	Concursos
12º	1 Dez. 2006	RTP Memória
13º	9 Dez. 2006	RTP Internacional
14º	16 Dez. 2006	O Programa do Provedor

Críticas ao Programa

O programa 14º de “A Voz do Cidadão”, emitido a 16 de Dezembro de 2006, e também o último desse ano, uma vez que na quadra natalícia foi entendido por mais conveniente não haver programa, versou sobre as críticas positivas e negativas enviadas pelos telespectadores ao Gabinete do Provedor.

Alguns comentários são bastante positivos. São muitos os Telespectadores que saúdam a iniciativa da Assembleia da República e do Governo e da própria Administração da RTP por criarem esta instância promotora de auto-regulação.

Muitas outras manifestam o seu agrado pela metodologia adoptada na concepção e apresentação do programa.

Mas também são muitos aqueles Telespectadores que exprimem a sua pouca confiança no resultado ou eficácia da missão de um Provedor que é mais um lugar apenas para “criar encargos ao Estado e aos contribuintes”.

As principais críticas foram publicitadas no referido programa “A Voz do Cidadão” e são fundamentalmente estas:

- A posição do Provedor deveria ser mais firme e mais veemente na condenação de certos procedimentos ou comportamentos por parte da estação de Serviço Público.
- O Provedor não deveria dar, no programa, tanta voz aos responsáveis da RTP.
- O Provedor não tem de tomar a defesa dos profissionais da RTP, mas dos Telespectadores.
- O Provedor não deveria incluir no seu programa determinados depoimentos de Telespectadores que parecem um “julgamento popular” dos profissionais da RTP.

Audiência de "A Voz do Cidadão"

Não pode ser preocupação do Provedor do Telespectador o critério da medição de audiência que o programa tem ou não tem. Todavia, fazer um programa que

comporta como principal objectivo dar “voz ao cidadão”, em especial ao Telespectador da RTP, e verificar que tal programa não tinha um mínimo de eco (audiência) por parte do público, seria um sinal negativo.

Verificámos, por isso, a audiência e o *share* registados pelos 14 programas emitidos entre Setembro e Dezembro de 2006 e constatámos, como se infere do quadro abaixo publicado, os seguintes índices:

Quadro nº 3

["A Voz do Cidadão" - O Programa do Provedor do Telespectador da RTP]

Programa	Posição nos 4 canais	Share	Audiência
1º	5	29,1	9,2
2º	4	27,3	9,8
3º	8	25,5	9,5
4º	15	18,1	7,3
5º	13	20,3	7,9
6º	10	25,7	9,6
7º	9	26,7	8,9
8º	12	22,9	8,5
9º	8	26,5	9,5
10º	12	21,9	8,5
11º	7	25,6	10,1
12º	15	22	7,8
13º	10	24,7	8,9
14º	9	22,6	8,2

Quadro de Audiência/s

Como se pode verificar entre os cerca de 80 programas diários emitidos pelas quatro estações em sinal aberto (RTP1, RTP2, SIC e TVI), o programa “A Voz do Cidadão” nunca ficou abaixo da 15ª posição.

Por sua vez, e baseados nos estudos de audiências elaborados pela Markdata, poderemos verificar, a título exemplificativo, que o programa é visto por uma população mais jovem (15/24 e 25/34) ou mais velha (55/64 e + de 64) e com uma distribuição de algum modo equitativa nas classes A/B, C1, C2 e com maior incidência na classe D.

Por amostragem, por um programa de cada mês (Setembro, Outubro, Novembro e Dezembro), essa distribuição é como se segue:

Quadro nº 4

A VOZ DO CIDADÃO

[Distribuição do Share por Targets (Classes)]

	A/B	C1	C2	D
Setembro (3ª semana)	25,9	23,7	24	38,8
Outubro (2ª semana)	26,5	14,6	12,4	22,4
Novembro (1ª semana)	23,3	19,5	19,6	27,6
Dezembro (1ª semana)	23,7	21,5	20,7	22,7

Conforme deixei expresso ao definir a metodologia e estratégia adoptadas para a concepção do programa, tenho privilegiado a função formativa, sem rejeitar, em

minha opinião, a mediação com os telespectadores e tomando a defesa dos seus pontos de vista.

Julgo, porém, que a própria experiência acumulada com a primeira fase do programa “A Voz do Cidadão” pode levar a modificações que tenham como finalidade interpretar e servir melhor os objectivos para que o programa foi criado.

6. OUTRAS ACTIVIDADES DO PROVIDOR DO TELESPECTADOR

I Encontro de Provedores Portugueses

Sede da RTP, 5 de Junho de 2006

Os *Provedores do Ouvinte e do Telespectador da Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, SA*, tinham e têm a noção clara de que estão a iniciar uma missão inédita no nosso país. *Inédita* no campo da *Rádio* como no da *Televisão*. Porém, no sector dos media escritos, essa missão já é exercida há mais de 14 anos em jornais portugueses de referência. Reconhecendo uma experiência acumulada por aqueles Colegas, sugerimos à Administração da RTP a realização de um encontro com aqueles que já desempenharam essa actividade.

Tendo obtido a imediata anuência do Conselho de Administração da RTP, SGPS, SA a esta iniciativa realizar-se, pela primeira vez, no dia *5 de Junho*, nas instalações da Sede da RTP, um *I Encontro de Provedores Portugueses*.

Participaram no Encontro *Diogo Pires Aurélio, Estrela Serrano* (anteriores Provedores no *Diário de Notícias*), *Joaquim Fidalgo, Joaquim Furtado e Jorge Wemans* (antigos Provedores no *Público*), *Manuel Pinto* (antigo Provedor do *Jornal de Notícias*), *David Borges* (antigo Provedor no *Record*) e *José Carlos Abrantes, Rui Araújo e Rui Cartaxana* (actuais Provedores do *Diário de Notícias, Público e Record*). *Mário Mesquita* (o primeiro Provedor no *Diário de Notícias*),

não tendo podido estar presente ao Encontro, enviou textos de reflexão pessoal sobre a matéria.

O Encontro constituiu uma oportunidade muito útil, na qual os *Provedores do Ouvinte* e do *Telespectador* se apetrecharam com dados relevantes acerca das diferentes experiências vividas por cada um dos colegas Provedores ou ex-Provedores.

Audiência com o Provedor de Justiça

11.07.2006

O Provedor de Justiça, Dr. Nascimento Rodrigues, recebeu em audiência os Provedores que procederam à entrega do seu Estatuto comum, documento elaborado com base nos fundamentos legais da sua nomeação, e que plasma os aspectos mais relevantes da sua missão, dos meios de intervenção postos à sua disposição pela RTP, SGPS, SA, dos seus modos de procedimento e ainda dos propósitos fundamentais da sua próxima actuação caracterizada por um registo de natureza solitária, responsável e independente. No encontro, o Dr. Nascimento Rodrigues teceu considerações muito elucidativas acerca do dispositivo da *Provedoria da Justiça*, apontando questões cuja configuração apresenta eventual paralelismo como os métodos previstos para o Gabinete dos Provedores.

O Provedor de Justiça salientou ainda que a especificidade dos temas do sector público da Comunicação Audiovisual justificava a oportuna criação das Provedorias do Telespectador e do Ouvinte.

Audiência com o Presidente da ERC

13.07.2006

Os Provedores do Ouvinte e do Telespectador solicitaram uma audiência ao Presidente da *Entidade Reguladora da Comunicação Social*, Dr. Azeredo Lopes, que os recebeu na companhia de Estrela Serrano, Elísio de Oliveira e Rui Assis

Ferreira, membros do Conselho Regulador da ERC, com quem debateram temas relacionados com os estatutos e competências das respectivas entidades.

Encontro com o Presidente da ATV

24.07.2006

No prosseguimento dos vários contactos que os Provedores do Telespectador e do Ouvinte empreenderam com representantes de diferentes entidades públicas e particulares, o Provedor do Telespectador teve um encontro com o Presidente da Direcção da Associação dos Telespectadores de Televisão, Dr. Rui Teixeira Motta.

Assistiu a esta reunião o Provedor do Ouvinte. Foram abordados temas que têm a ver com o papel daqueles que, por dever de ofício, devem estimular a participação dos cidadãos para uma Rádio e Televisão públicas de melhor qualidade.

Reunião com A.C Media

10.08.2006

Com idênticos objectivos de apresentar cumprimentos, solicitar colaboração e obter informação sobre as finalidades e acções desenvolvidas pela A.C Media – “Associação Portuguesa de Consumidores de Media”, o Provedor do Telespectador teve um encontro com o Presidente desta associação, Dr. Nuno von Hammer de Campos que decorreu com grande cordialidade.

Reuniões com Membros do Conselho de Opinião

Durante estes primeiros meses de actuação dos Provedores do Ouvinte e do Telespectador realizaram-se algumas reuniões de trabalho com Membros do Conselho de Opinião da RTP, SGPS, S.A., para troca de impressões sobre problemas e situações comuns ao Conselho de Opinião e aos Provedores.

No dia 9 de Junho, houve uma reunião com o Presidente do C.O., Dr. Manuel Coelho da Silva e restantes membros da Comissão Permanente do Conselho, respectivamente, Dr. Rui Manuel Oliveira e Costa, Vice-Presidente e Dr. Alberto Antas de Barros, Dr. Nuno Almeida Neto e Dr. Diogo Afonso Belford Henriques, Vogais.

No dia 8 de Novembro, realizou-se uma outra reunião, desta vez, com o presidente do Conselho de Opinião, Dr. Coelho da Silva.

Tendo em conta a natureza da representatividade do Conselho de Opinião e a missão que lhe está confiada, estas reuniões são importantes e justificam até uma maior periodicidade.

7. GAP – GABINETE DE APOIO AOS PROVIDORES

7.1 Relações Institucionais

Conforme estabelece a Lei nº 2/2006 no nº 1 do Artº 23º C, cabe à Rádio e Televisão de Portugal SGPS, S.A, “*facilitar ao Provedor do Telespectador e do Ouvinte os meios administrativos e técnicos necessários ao desempenho das suas funções*”. Com o objectivo de tratar das questões que dizem respeito a estes meios e, sobretudo, no que concerne ao GAP e ao programa “A Voz do Cidadão”, realizam-se reuniões periódicas entre os Provedores da Rádio e da Televisão com o administrador para o efeito destacado pelo Conselho de Administração, Sr. Luís Marques e, por parte do GAP, a Chefe de Gabinete, Dra. Fernanda Mestrinho.

Por sua vez, e para assuntos mais relativos com o programa “A Voz do Cidadão”, realizam-se reuniões de trabalho com o Director da RTP – Meios de Produção, Dr. António Borga, a Chefe de Gabinete, Dra. Fernanda Mestrinho e o Provedor do Telespectador.

7.2 Funcionamento e Actividades do GAP

Conforme estabelece a Lei n.º 2/2006, de 14 de Fevereiro, no n.º1 do Artigo 23.º-C, «a Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, S.A., faculta ao Provedor do Ouvinte e ao Provedor do Telespectador os meios administrativos e técnicos necessários ao desempenho das suas funções».

Dando sequência a esta incumbência, o Conselho de Administração (C.A.) da RTP,SGPS, S.A., deliberou criar um Gabinete de Apoio aos Provedores (GAP), com as seguintes funções:

- Recolher e tratar toda a informação interna relevante para o exercício da função dos Provedores;
- Coordenar os serviços de apoio (secretariado,etc.);
- Apoiar os Provedores nas relações institucionais internas e externas. (Cf. Ordem de Serviço n.º 8 do Conselho de Administração da RTP, SGPS, S.A., de 18.04.2006).

Através dessa mesma O.S., o Conselho de Administração nomeou a Dra. Fernanda Mestrinho, para chefiar o GAP, encarregando-a de apresentar ao CA uma proposta com a estrutura e funcionamento do GAP.

Na sequência desta deliberação, em 21.06.2006, o Conselho de Administração da RTP,SGPS, S.A., através da OS n.º 16, fixou nos termos que se seguem, o funcionamento e a estrutura do GAP:

a) Funcionamento

O Gabinete de Apoio aos Provedores (GAP) depende hierarquicamente do Conselho de Administração e funcionalmente dos Provedores da Rádio e Televisão.

b) Estrutura

O GAP tem a seguinte composição:

- Chefe de Gabinete: Assegura e é responsável pelo funcionamento do Gabinete, coordenação dos respectivos serviços, articulação com todas as áreas internas necessárias à actividade dos Provedo-

res e gere o Orçamento definido para o Gabinete.

- Assessoria Técnica: É um serviço de apoio à Chefe de Gabinete e aos próprios Provedores em todas as matérias legais ou outras que sejam definidas e pedidas pelos Provedores.
- Secretariado: Dá apoio à Chefe de Gabinete e aos Provedores nestas funções específicas.
- O Gabinete poderá assumir uma composição diferente caso as situações o justifiquem e por proposta da Chefe de Gabinete ao Conselho de Administração.

c)

O Gabinete articula com as Direcções respectivas as relações dos Provedores com as áreas da RTP e da RDP que o justifiquem, nomeadamente, Direcções de Conteúdos, Multimédia, Relações Públicas e Controlo de Antenas.

d)

O Gabinete assegura as condições necessárias à produção dos programas dos Provedores, articulando com a RDP a produção do programa do Provedor dos Ouvintes e com a RTP Meios de Produção, a produção do programa do Provedor dos Telespectadores.

e)

O Gabinete tem um orçamento próprio, cuja gestão será executada com o apoio do Gabinete de Controlo de Antenas. (Cf. OS n.º16 de 21.06.2006)

Definidos a estrutura, funcionamento e missão do GAP, através da OS n.º 6 de 22.06.2006, o Conselho de Administração da RTP, SGPS, S.A., fixou a composição do GAP, em recursos humanos, como se segue:

Chefe de Gabinete: Dra. Maria Fernanda Queimado Gomes Mestrinho;

Assessoria Técnica: Dra. Maria do Carmo Dantas Arantes Rodrigues;

Secretariado: Gabriela Maria Cardoso Santos Ribeiro.

Abertas as linhas de correspondência com o público, radiouvintes e telespectadores, através de e-mail, fax e cartas, logo se percebeu que, afinal, a adesão dos cidadãos portugueses iria ultrapassar as previsões mais optimistas feitas pelo Gabinete. A avaliar pelos exemplos do Provedor francês (*France Télévision*, cerca de 6.000 mensagens num ano) e do Provedor espanhol (TVE, apenas cerca de 800 mensagens em cinco meses de actividade), o caso português tornou-se, neste aspecto, um autêntico sucesso. Como se assinalou no capítulo sobre este assunto, começaram a ser recebidas dezenas de mensagens por dia.

Com o objectivo de constituir um grupo de trabalho que ajudasse não só a responder às mensagens, mas também a efectuar um tratamento de carácter sociológico, que definisse, sobretudo, o perfil dos cidadãos em correspondência com o GAP, o teor do conteúdo das suas mensagens e outras aplicações futuras, o Gabinete propôs ao Conselho de Administração a vinda de dois estagiários na área de Sociologia. Uma vez concedida essa autorização por parte do CA da RTP, SGPS, S.A., iniciaram funções no GAP, duas estagiárias finalistas em Sociologia, seleccionadas pelo GAP, após indicação do Gabinete de Estágios do ISCTE, respectivamente, Sandra Costa a 1.09.2006 e Patrícia Chaves a 11.09.2006.

Equipas dos programas «*Em nome do Ouvinte*» e «*A Voz do Cidadão*»

Conforme prescreve a já por mais de uma vez citada Lei n.º 2/2006, de 14 de Fevereiro, que criou a figura de Provedores do Ouvinte e do Telespectador e o respectivo GAP, na alínea e) do n.º 1 do Artigo 27.º, cabia aos respectivos provedores, «assegurar a edição, nos principais serviços de programas, de um programa semanal sobre matérias da sua competência, com uma duração mínima

de quinze minutos, a transmitir em horário adequado». Para cumprimento deste encargo, tornou-se necessário constituir equipas de profissionais que pudessem colaborar com os provedores na concepção e, sobretudo, na planificação e realização dos programas. Assim, e por decisão do Conselho de Administração da RTP, SGPS, S.A., foram sucessivamente contratados para a equipa do programa do Provedor do Ouvinte, Dr. José Nuno Martins, o jornalista Viriato Teles (que entrou ao serviço no GAP, a 20.08.2006) e para colaboração no programa «*EM NOME DO OUVINTE*», a locutora Isabel Bernardo e o locutor Alberto Ramos, que iniciaram a sua colaboração respectivamente em Setembro e em Novembro de 2006.

Por sua vez, para a edição do programa de televisão «*A VOZ DO CIDADÃO*», tornava-se igualmente necessário constituir uma equipa.

Pelo Conselho de Administração da RTP, SGPS, S.A., dada a natureza do programa e no sentido de garantir uma maior autonomia face aos serviços da RTP, foi decidido confiar a uma produtora externa a realização do programa. O CA delegou no Director da RTP – Meios de Produção, Dr. António Borga, as conversações para a contratação de uma produtora.

Foi escolhida a produtora «*Até ao fim do Mundo*». Todavia, a própria RTP – Meios de Produção colabora com uma equipa na componente do programa gravado nos estúdios da RTP. Por parte da empresa «*Até o fim do Mundo*», a equipa fixa encarregada do programa é habitualmente constituída pelo realizador Ricardo de Freitas, pelos jornalistas Cristina Guedes e Paulo Fernandes e pela produtora Inês Santos.

Por sua vez, todos os elementos do GAP colaboram em tarefas para a construção do programa. Especificamente, Gabriela Santos desenvolve um trabalho de secretariado para a produção do mesmo.

Actividades do Gabinete

Com a composição indicada em recursos humanos e as funções atribuídas, conforme acima se descreve, o Gabinete do(s) Provedor(es) vem desempenhando as tarefas que lhe estão cometidas. Embora, como tem sido referido o Gabinete do(s) Provedor(es) tenha uma constituição una, importa salientar que, sem dúvida nenhuma, as tarefas no âmbito do Provedor do Telespectador trazem uma grande sobrecarga de trabalho. Em especial pela enorme quantidade de mensagens recebidas (9.502 até 31 de Dezembro de 2006 só para o Provedor do Telespectador, com cerca de outras mil para o Provedor do Ouvinte) e que exigem resposta e tratamento adequados.

Por outro lado, como já foi notado, mau grado nosso, ao contrário da rápida provisão feita em recursos humanos, atrasou-se imenso a dotação dos solicitados meios técnicos que facilitassem as operações decorrentes da execução das tarefas que cabem ao Gabinete. Referimo-nos, sobretudo, à aquisição de *softwares* próprios para o tratamento das mensagens e registo da enorme correspondência electrónica e epistolar.

Conforme enunciámos no capítulo *Estratégias de actuação* deste Relatório, tínhamos eleito como uma das principais actividades de provedor e do próprio GAP manter uma forte interactividade com os Telespectadores. E, efectivamente, temos privilegiado este ponto.

Cabe-me, com sinceridade, relevar o esforço empreendido por todos os elementos do GAP que se têm desdobrado para manter como actividade de referência esta intercomunicação com os Telespectadores. É uma actividade «silenciosa» que se exprime entre cada Telespectador e o GAP, mas, porventura, está a constituir um dos trabalhos mais significativos na missão de provedor. Poderíamos citar, aqui, vários exemplos de correspondência recebida dos nossos Telespectadores a atestar esta nossa convicção. Obviamente que as nossas

respostas ou os atrasos verificados na resolução das medidas reclamadas pelos nossos interlocutores nem sempre conseguem o seu aplauso ou satisfação. Podemos, porém, afirmar que são muitos aqueles que se congratulam com o desempenho do GAP.

Por isso devo deixar registado neste Relatório um agradecimento a todos os membros do GAP, na pessoa da Dra. Fernanda Mestrinho, Chefe de Gabinete e da equipa.

Passados estes seis meses – na verdade para a equipa toda apenas quatro meses –, a experiência ganha vai permitir uma organização mais afinada e melhor racionalizada nas tarefas atribuídas ao GAP. Também neste campo e em correlação com a aprendizagem feita pelo desenrolar de uma primeira fase que temos, de algum modo, encarada como experimental, haverá rectificações a fazer. A implementação dos meios técnicos solicitados, e que esperamos no mais curto tempo possível vir a receber, pois ao *SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)*, disponibilizado neste mês de Janeiro, falta juntar um *software* que nos permita gerir sistematicamente o imenso correio enviado ao Gabinete pelos Telespectadores e outras entidades. Essa carência não só atrasou a metodologia que planeámos executar, como obrigou a adequações de tarefas, tal como no caso da assessoria técnica confiada à Dra. Carmo Arantes que teve de assumir grande parte do tratamento da correspondência e contactos com responsáveis nas diferentes estruturas da empresa. Julgamos, aliás, que será necessário reforçar com mais um ou dois elementos o GAP, pois o serviço de secretariado é pesado, e o desvio da assessoria técnica jurídica vai exigir mais exclusividade nesta tarefa. O compromisso da responsabilidade da edição de um programa semanal prende muito o Provedor, recaindo sobre a Chefe de Gabinete, Dra. Fernanda Mestrinho e a assessora jurídica Dra. Carmo Arantes, quase toda a gestão da correspondência para além da articulação com as relações com as diferentes áreas da RTP, nomeadamente com as diversas Direcções de Conteúdos, Multimédia, Relações Públicas e Controlo de Antenas.

Julgamos que por parte do Conselho de Administração da RTP, SGPS, S.A., deveria ser revista a posição deste Gabinete na hierarquia do quadro orgânico da empresa.

Queixas Formais

Importa ter bem presente que este primeiro Relatório do Provedor do Telespectador abrange apenas cinco meses de actividade do GAP e bem assim de igual período de ligação directa com o público telespectador. Com efeito, como se infere das datas já enunciadas neste documento, só a partir de Agosto de 2006, o GAP iniciou a recepção de correspondência com proveniência dos Telespectadores ou de outras entidades. Portanto, nesta fase, falar de um relatório anual é um puro eufemismo, pois ele nem reporta meio ano de actividade. Temos reafirmado repetidamente que não pretendíamos transformar esta função de provedor e, por conseguinte, este Gabinete do Provedor num simples repositório de queixas. Aliás, a grande maioria de mensagens recebidas dos telespectadores não assumem a natureza de queixas formais, mas tão só a característica de recriminações ou críticas negativas a propósito da sua discordância por critérios seguidos na produção ou exibição de «conteúdos». Daí, o termos optado, nesta primeira fase de cinco meses sobre o ano de 2006, por privilegiar o acento numa troca de informação e esclarecimentos com os telespectadores, tanto quanto possível fundamentados pela própria informação, depois de solicitada, fornecida pelos directos responsáveis a quem os reparos, discordâncias ou genéricas «queixas» diziam respeito. Entendemos que esta fase experimental ou «de aprendizagem» não só deveria ser considerada para o novo ofício de provedor, mas igualmente, por parte dos profissionais da RTP, também não habituados a este «escrutínio» diário sobre a sua actividade por parte do público telespectador. Neste entendimento, damos a seguir a informação de um conjunto de queixas que pela pertinência do seu teor, foram formalmente consideradas:

- Queixa apresentada por um telespectador, na sequência de uma outra já apresentada à ERCS, Entidade Reguladora para a Comunicação Social,

referente à emissão de uma reportagem sobre o circuito interno de televisão do Hospital Padre Américo.

O assunto foi remetido para O Director de Informação, Dr. Luís Marinho que deu seguimento à questão (1.08.2006).

- Queixa de uma Telespectadora reclamando que a empresa encarregada de uma prova de automobilismo de todo o terreno para o programa «*Velocidades*», não incluía no dito programa concorrentes posicionados em segundo lugar, alegadamente, por estes não terem concordado a efectuar pagamentos para o efeito à empresa produtora externa à RTP encarregada da cobertura do evento.

O GAP deu seguimento a esta queixa solicitando informação ao Director da RTPN, Dr. José Alberto Lemos, que informou já ter recebido directamente esta queixa, pelo que determinara, imediatamente, a suspensão do dito programa. Disso mesmo foi dado conhecimento à telespectadora queixosa (5.08.2006).

- Foram recebidas neste Gabinete diversas queixas por parte de concorrentes do “Festival da Canção Júnior 2006”, relacionadas com eventuais infracções ao Regulamento do referido concurso.

Porque o teor das mensagens não se integra nas competências do Provedor do Telespectador, as mesmas foram remetidas ao Conselho de Administração (22.09.2006).

- Queixa apresentada pelo SITAM (Sindicato dos Trabalhadores de Escritório, Comércio e Serviços da RAM), contra a Direcção da RTP-Madeira, pelo facto de, no «*Telejornal Madeira*», do dia 07.11 2006, com a presença de representantes da ACIF(Associação de Comércio e Indústria do Funchal) e o empresário madeirense António Henriques, terem sido discutidos assuntos que diziam respeito a problemas dos representados daquele sindicato, sem igualmente estarem presentes elementos responsáveis do SITAM.

Indagado o caso junto do Director da RTP-Madeira, o mesmo reconheceu o lapso, assegurando que iria garantir presença de responsáveis do SITAM num novo programa, tendo disso dado conhecimento ao SITAM. (9.11.2006).

- Queixa apresentada pela Câmara de Monção, reclamando pelo facto da RTP não ter dado cobertura à cerimónia de atribuição àquele município do Prémio Internacional «*El Batefuego de Oro*», em Madrid, pela APAS (Associação para a promoção de Actividades Sócio-culturais) e que tem o patrocínio do Ministério do Meio Ambiente de Espanha.

O assunto foi exposto ao Director de Informação da RTP, Dr. Luís Marinho, que já recebera da referida Câmara a dita queixa e, por isso, estava a dar seguimento ao exposto. (27.11.2006)

- Vários Telespectadores queixaram-se ao Provedor a reclamar sobre o modo como foi transmitida a mensagem ao país do Senhor Presidente da República, professor Aníbal Cavaco Silva, a anunciar a marcação da data do próximo referendo sobre a IVG. Referiam-se aos problemas técnicos, em devido tempo já justificados pela Administração da RTP ao Gabinete da Presidência da República. Mas recriminavam, sobretudo, o facto de durante a transmissão da referida mensagem terem continuado a passar *tickers* informativos, como acontece no formato habitual do “Telejornal”.

Indagado sobre este assunto, o senhor Director de Informação, respondeu que a “*Comunicação do Senhor Presidente foi integrada nos jornais televisivos das 20 horas, funcionando como uma intervenção em directo*”, e “*desta forma, o “Telejornal” manteve o seu formato habitual, com os «tickers» informativos a correr*”.

Face a esta resposta o Provedor manifestou a sua discordância, com os seguintes argumentos:

Todos os meios de comunicação audiovisuais anunciaram que iriam transmitir uma comunicação ao país do Senhor Presidente da República. Rádios e

Televisões transmitiram essa mensagem como especial “comunicação ao país” e não como uma simples peça de normal noticiário.

É notório que os Telespectadores requerem um tratamento especial ao Senhor Presidente da República.

Não sabe o Provedor se a mensagem em referência do Senhor Presidente da República está abrangida pelos termos da alínea i) da cláusula 5ª do actual Contrato de Concessão Geral de Serviço Público, firmado entre o Estado Português e a Rádio e Televisão de Portugal, S.A. É, todavia, de parecer que as mensagens do Senhor Presidente da República devem merecer um tratamento diferenciado (31.11.2006).

- Queixa apresentada pelo vereador do PCP na Câmara Municipal de Lisboa, Dr. Ruben de Carvalho, pelo facto de a RTP, no Telejornal do dia 23 de Dezembro de 2006, ao noticiar a solicitada sindicância da CML aos seus serviços de Urbanismo ter ouvido na respectiva reportagem apenas os representantes do PS e do BE, sem ouvir o representante do PCP.

Exposto o assunto à Direcção de Informação, o GAP recebeu, entretanto, do próprio queixoso, o vereador do PCP, Dr. Ruben de Carvalho, uma segunda carta informando o GAP que recebera uma explicação do Director-adjunto de Informação da RTP, Dr. José Alberto Carvalho e que ele próprio, Dr. Ruben de Carvalho, julgara satisfatória, retirando a reclamação apresentada (23.12.2006).

8. RECOMENDAÇÕES

No epílogo deste primeiro relatório a dar conta na actividade desenvolvida entre Maio e Dezembro de 2006, pelo Provedor do Telespectador da R.T.P., parece-nos oportuno deixarmos em registo alguma recomendações:

Em caso algum, e em nenhuma ocasião ou circunstância, a RTP pode ignorar o seu estatuto de estação de “Serviço Público”.

É por via desse estatuto que a RTP goza de especiais privilégios, concedidos no Contrato firmado entre o Estado e a RTP, mas também por ele está obrigada a cumprir as exigentes cláusulas de “Serviço Público”.

Particularmente, na sequência desse estatuto e regime contratual, a RTP está vinculada a cumprir todas aquelas obrigações que vêm contidas nas cláusulas 5^a e 6^a do respectivo Contrato de Concessão. Entre essas recordamos:

A obrigatoriedade de assegurar uma programação de qualidade, equilibrada e diversificada que contribua para a formação cultural e cívica dos Telespectadores, promovendo o pluralismo político, religioso, social e cultural, e o acesso de todos os Telespectadores à informação, à cultura, à educação e ao entretenimento (nº 1 da cláusula 5^a) e “contrariar a tendência para a uniformização e massificação da oferta televisiva, proporcionando programas não directamente ditados pelos objectivos da exploração comercial” (alínea nº1 da cláusula 6^a).

O que pode parecer uma obrigação é também uma condição que deve ser interpretada como um valor positivo. Ou seja: a circunstância de os Telespectadores sentirem a RTP como “coisa sua”, “propriedade de todos”, porque paga pelo dinheiro proveniente do imposto cobrado aos cidadãos

portugueses, traz obrigações e compromissos especiais à RTP. Mas dá um sentido muito valioso e particular quando os portugueses referem a RTP como “sua televisão”.

Evidentemente que assim como o Provedor vai à lei e interpreta e escolhe o modo e o modelo de exercício das suas funções, assim deve ser reservado aos directores de conteúdos dos canais e serviços da RTP a interpretação que fazem da sua função e do modelo de exercício do cargo que lhes está confiado.

Não creio, portanto, que o papel de Provedor, em critérios de opção ou decisão, tenha de ser de constante interpelação com aqueles que têm uma missão de dirigir uma estação nos mais diversos sectores. Nem mesmo o carácter de representatividade dos Telespectadores de que o Provedor está investido lhe confere esse direito, pois, sabemos como o público é heterogéneo e como uma cota devidamente quantificada de Telespectadores pode não ser correspondente à opinião e parecer do seu universo dos Telespectadores. De qualquer modo, é através do “escrutínio” de opinião dos Telespectadores, que tanto Provedor, como responsáveis da RTP, são avaliados. E é do confronto destas diferentes posições que pode ser averiguada a acção positiva de uns e de outros e, sobretudo, no resultado da interactividade mediadora entre o Telespectador e os responsáveis da RTP.

Todavia esse entendimento que acabamos de expressar não nos inibe de mais concretamente recomendar:

Em relação ao cumprimento de horários e à alteração de programas anunciados, a RTP, em todos os seus canais e serviços, terá de tornar-se exemplar, não só pelo respeito devido ao público, como terá de fazer deste ponto uma questão de honra como “Serviço Público”: pontualidade e cumprimento da grelha anunciada. As mudanças súbitas ou o

incumprimento de horários só poderão acontecer por motivos fortes de actualidade e de importância relevante. Além do mais, infracções neste aspecto correm sempre o risco de ser interpretadas com o pretexto de praticar contra-programação, o que, por parte de uma estação de Serviço Público, será sempre de reprovar.

Por outro lado, sempre que houver repetições, o que acontece muitas vezes por estratégia e decisão da Direcção de Programas, e por vezes até em resposta a pedidos dos Telespectadores, a indicação de repetição deve ser sempre destacada.

A Direcção de Programas deveria explicitar melhor e disso dar conhecimento público as lógicas que presidem à concepção, planificação e execução da sua grelha de programas, tendo presente as linhas programáticas demarcadas pelas cláusulas do Contrato de Concessão e bem assim, os princípios que presidem ao estatuto de operador de “Serviço Público”. Há, por vezes, a sensação de que a grelha resulta de um amontoado de programas em que cada programa obedece, efectivamente, a uma determinada lógica e intenção, mas padece da falta de uma compatibilização global perceptivelmente coerente.

Obviamente, sem esquecer que um operador de Serviço Público não deve fazer presidir a sua política de conteúdos na obtenção directa de audiências, não interessa iludir a questão fazendo tábua rasa dessa preocupação. É importante que um operador de “Serviço Público”, sem transigir ou condescender aos ditames puros do mercado nem com a ditadura das audiências, tenha audiência e, se possível, marque pontos neste aspecto. Convém, portanto, ter sempre presente que a procura de audiências não pode ceder ao cumprimento das obrigações em matéria de conteúdos, assumidas pelo estatuto diferenciado de “Serviço Público” e pelo consequente Contrato de Concessão.

Neste sentido, parece ser de reter as lógicas de certos programas na ordenação do horário. Os Telespectadores não aceitam como “bom serviço” prestado o início tão tardio de séries e filmes na programação do serão televisivo, isto para o Canal 1 e para A:2. A justificação de que tal se deve a alguns conteúdos, de natureza mais erótica ou violenta e da consequente imposição da Lei, terem de ser exibidos depois das 23 horas, não é tida como suficiente.

Outros programas, como é o caso dos “Prós-e-Contras” e a sua longa duração, chegando a acabar depois da 1 da manhã e, por vezes, perto das 2 horas, merecem revisão de tempo e horário. Tanto mais que em relação a este programa há uma opinião geral dos Telespectadores e até de críticos da especialidade de que se trata de um programa de efectivo “Serviço Público”. O programa “Grandes Portugueses” foi objecto de igual crítica. (É também o caso de “Ela por Ela”, exibido depois das zero horas).

A RTP1, não obstante os outros sete canais/e serviços, é o canal de referência para a maior parte dos Telespectadores para a avaliação que fazem da RTP, como estação de “Serviço Público”.

A implementarização programada e conseguida pela A:2, e mais recentemente até pela RTP N, quanto a programas de cultura, divulgação cultural, ciência, debate, não tem a visibilidade geral do público que acusa, por isso, a ausência de programas daquele teor na RTP. Julgamos que a RTP deveria, em certos casos, compensar esta ausência, nem que fosse pela repetição de programação dos outros canais (A:2 e RTP N), tal como acontece já em alguns programas de debate.

Em relação a uma programação destinada às faixas etárias dos mais novos verifica-se, igualmente, um vazio de programação. Crianças e adolescentes

são contemplados com a programação da A:2 (“Zig-Zag”) – através de uma programação em regra elogiada – mas seria de admitir uma maior presença de jovens em antena (“Pica” é considerado insuficiente) e, sobretudo, mais programas a estes destinados.

Uma posição curiosa é tomada por muitos Telespectadores quanto aos direitos de transmissão dos programas desportivos, em especial em relação aos jogos do campeonato nacional (Liga Bwin), da selecção em provas internacionais e da Fórmula 1. Relativamente ao futebol são muitos os Telespectadores que têm o entendimento que é a obrigação da RTP como “Serviço Público” oferecer-lhes essa transmissão. Relativamente à Fórmula 1 reinterpretem a prova como fazendo parte da tradicional grelha da RTP. No que respeita a outros desportos volta a acusação de que esses não têm lugar na RTP, especificando embora as tardes de desporto do Canal 2. Recomenda-se atenção a este ponto, pois, efectivamente, é grande a ausência de outras modalidades desportivas no Canal 1.

No que diz respeito às deficiências técnicas, sobretudo, quanto à recepção por defeito na rede de distribuição, falta que os Telespectadores atingidos julgam grave pois entendem sentir-se discriminados, a RTP terá de resolver estas situações com a maior brevidade possível. Embora a cláusula 9ª do Contracto de Concessão refira a obrigação de “assegurar junto da entidade responsável pela difusão do sinal, progressivamente, a integral cobertura do território nacional”, os Telespectadores têm deste “progressivamente” uma exigência imediata. Não querem ter de esperar.

A RTP deverá rever a sua política de Programação e Informação quanto às Antenas Internacionais. Se por um lado, e em relação à RTP-África há uma lógica muito mais perceptível, porque muito melhor expressa e realizada pelos objectivos e finalidades que persegue, em relação à RTP-Internacional urge rever os princípios orientadores desse canal. É importante assegurar

uma presença de Portugal junto dos portugueses e até de outros povos dispersos pelo mundo, mas se tal não pode ser a qualquer preço, e muito menos, deverá sê-lo de modo pouco apreciado ou negativo. As entidades com responsabilidade da imagem de Portugal no mundo deveriam cooperar com a RTP no sentido de este canal, em termos de conteúdo, ser valorizado e poder obedecer aos seus destinos.

Igualmente, a RTP não pode, de modo algum, esquecer os canais RTP-Açores e RTP-Madeira, como partes integrantes do “Serviço Público”, ainda que no respeito da autonomia das regiões dos Açores e da Madeira.

Quanto à Informação, as exigências que recaem sobre a RTP são particularmente a propósito da imparcialidade por parte dos seus profissionais no tratamento das diferentes notícias e das diversas pessoas presentes em emissão. Exigem um respeito pelo pluralismo político, religioso, social e cultural e uma garantia de igual acesso a todos os Telespectadores, independentemente, da sua ideologia, partido, religião, cultura ou etnia. Neste aspecto devem, por isso, ser tomadas todas as precauções de forma a prevalecer um exercício profissional respeitador destes princípios, levados ao último pormenor, pois, ao contrário do que se possa pensar, os Telespectadores manifestam, neste ponto, um forte sentido crítico e uma forte sensibilidade reactiva.

Um outro ponto a tomar na devida conta e que tem de ser aperfeiçoado é o tratamento da Língua Portuguesa, quer na escrita, quer na oralidade. É verdade que a RTP tem, presentemente, na sua grelha de programação, o programa “Cuidado com a Língua”, programa muito elogiado pelos Telespectadores. Além disso, e também com grande aceitação, tem a rubrica “Falar Bom Português”. Todavia, em defesa da língua e como obrigação específica de uma estação de “Serviço Público”, o que se recomenda, sobremaneira, é o cuidado a ter, diariamente e a todas as horas, com a

língua portuguesa, quer quando falada e exibida pelos seus profissionais, quer na legendagem de filmes, séries ou reportagens estrangeiras, quer na utilização nos *tickers*, passados em rodapé no ecrã.

No que diz respeito ao “alinhamento das notícias”, a RTP terá de definir e tornar público junto dos seus Espectadores os critérios que, nomeadamente, segue. Para isso é indispensável que, quanto antes, a RTP aprove e publique o novo e actualizado “Livro de Estilo” que sabemos estar em elaboração.

Igualmente quanto à agenda e consequente opção do que é noticiado e não noticiado, a RTP terá de ter explicitado os critérios editoriais.

A explicitação desses critérios e as normas de um “Livro de Estilo” em muito contribuiriam para esvaziar todo e qualquer resquício de acusação de “informação oficiosa”. Tal acusação, por vezes, persiste, não obstante o grau de credibilidade conquistado. Por outro lado, num país em que segundo algumas estatísticas, 70 % da informação continua a ser de fonte oficiosa ou institucional, a explicação desses critérios não só serviria para aclarar ou destituir de qualquer fundamento essa reminescente crítica, como libertaria os critérios editoriais de, algumas vezes, quase talvez por má consciência ou medo da crítica, não darem o devido relevo à cobertura de acontecimentos por parte das entidades oficiais, em especial, Presidente da República e Governo. Provavelmente, é desta ausência de conduta, lógica e transparente, no ordenamento das notícias que resultam junto da opinião pública ou da crítica, comentários mais abonatórios ou imparciais em relação aos “alinhamentos” e agenda mediática.

Todo este conjunto de recomendações tem subjacente a intenção de suprir algumas lacunas ou insuficiências em que o Provedor do Telespectador da RTP, involuntariamente e na óptica das opções tomadas possa ter incorrido. E, ao mesmo tempo, possam contribuir para a valorização da sua finalidade

de mediador entre os cidadãos Telespectadores e os responsáveis da RTP na promoção de um “Serviço Público” de melhor qualidade e, politicamente, justificado.

..... Um certo epílogo.....

Nos vários Relatórios, elaborados por outros Provedores de Rádio e Televisão, que consultei, antes de redigir este, quase todos os colegas de missão colocavam esta pertinente questão final: *Qual é a eficácia resultante da função de provedor? Quais foram as modificações, efectivamente, efectuadas, pelos Directores ou responsáveis de conteúdos, nos programas ou na informação que exprimam terem sido tomadas na devida conta as recomendações do provedor, enquanto mediador das justas reivindicações ou oportunas sugestões dos Telespectadores?* É cedo para tirar conclusões. Cabe, aliás, ao público, e em especial aos Telespectadores da RTP e às Entidades apreciadoras deste Relatório inferir conclusões.

Entendo que os resultados de uma instância promotora de auto-regulação terão de ser sempre obtidos de modo lento. Por outro lado, alguns pequenos resultados, em auto-regulação, serão, em regra, atribuíveis a uma correlação de medidas conjugadas, sem ser importante determinar de quem foi o mérito. A simples criação de um Provedor do Telespectador, creio eu, levou a RTP a alguns ajustamentos e correcções, o que só por si é positivo.

Fundamentalmente o que interessa é que desta interacção entre Telespectadores e RTP, mediada por um Provedor, resulte uma melhor televisão, a justificar a sua existência, como estação de «serviço público».

LISBOA, 31 de Janeiro de 2006

José Manuel Paquete de Oliveira

Provedor do Telespectador da RTP

ANEXOS

O ESTATUTO DOS PROVIDORES

FUNDAMENTO LEGAL

De acordo com a Lei nº2/2006, de 14 de Fevereiro, os Provedores do Ouvinte e do Telespectador da Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, S.A., são indigitados pelo Conselho de Administração da empresa, ficando sujeitos a parecer vinculativo do Conselho de Opinião.

Uma vez indigitados ao Conselho de Opinião e decorridos trinta dias sem que esse Conselho tenha emitido qualquer parecer, presume-se como positiva a decisão.

Os Provedores do Ouvinte e do Telespectador gozam de independência face aos órgãos e estruturas da empresa e respectivos operadores.

Os mandatos dos Provedores do Ouvinte e do Telespectador têm a duração de dois anos, podendo ser renováveis por uma só vez.

Os mandatos cessam por morte ou incapacidade permanente do titular ou por renúncia deste e após a designação do novo titular.

A Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, SA faculta aos respectivos Provedores os meios administrativos e técnicos necessários para o desempenho das suas funções, mediante a constituição de um Gabinete dos Provedores.

MISSÃO DOS PROVIDORES

Os Provedores do Ouvinte e do Telespectador têm por missão:

- Representar e defender, no contacto com as Empresas de Serviço Público de Rádio e de Televisão, as perspectivas dos Ouvintes e dos Telespectadores diante da oferta radiofónica e televisiva.
- Acentuar a fiabilidade do Serviço Público prestado pelas Estações de Rádio e Televisão da RTP, SGPS, SA, bem como para promover a credibilidade e a boa imagem de todos os seus profissionais.
- Estimular o cumprimento da ética profissional e dos códigos deontológicos por parte de todos os profissionais da RTP, SGPS, SA.
- Fomentar os índices de receptividade dos diversos agentes das estruturas que participam na produção dos conteúdos, perante as observações dos Ouvintes e dos Telespectadores.
- Contribuir para uma cultura de autocritica e de prevenção de eventuais atitudes corporativistas no interior das Empresas, mas também por parte dos cidadãos a quem representam.

MEIOS DE INTERVENÇÃO

Devem por isso dispor dos meios necessários para estimular a participação activa por parte dos Ouvintes e Telespectadores, no sentido de uma procura crescente na melhoria dos objectivos consagrados no Artigo 47º da Lei nº 33 /2003 de 22 de Agosto e referentes à própria missão da Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, S.A., como empresa de Serviço Público.

Para esse efeito, os operadores do Serviço Público de Rádio e de Televisão procederão regularmente à divulgação promocional dos meios de contacto entre os Ouvintes ou Telespectadores e o Gabinete dos Provedores, que disponibilizará, diferenciadamente, endereços de correio postal e de correio electrónico em dois «sítios» no Portal da RTP e linha de fax.

Em consequência do que estabelece o Artigo 23.º-D da Lei nº 2 /2006 de 14 de Fevereiro, o Provedor do Ouvinte e o Provedor do Telespectador têm ambos o encargo de assegurar a edição, nos principais Serviços de Programas, de um programa semanal

sobre as matérias da sua competência.

Para a execução daqueles programas serão disponibilizados os respectivos meios de produção, em condições a definir por acordo entre os Provedores e o Conselho de Administração da Empresa.

De modo a sedimentar a actividade dos Provedores, bem como visando a criação de um fundo documental que tanto sirva de orientação para o Conselho de Administração da Empresa, como para constituir um reportório de elucidação para Ouvintes e Telespectadores, os Provedores terão de apresentar um relatório anual sobre a actividade desenvolvida.

MODOS DE PROCEDIMENTO

Através dos diferentes meios de contacto colocados ao serviço dos Provedores para estes manterem a sua relação com o Público, deverão os Provedores avaliar a pertinência das críticas, sugestões ou comentários recebidos dos Ouvintes ou dos Telespectadores sobre «os conteúdos difundidos e a respectiva forma de apresentação pelos serviços públicos de Rádio e Televisão».

Definida essa pertinência, deverão os Provedores emitir pareceres sobre as reclamações ou sugestões recebidas, dirigindo-as conforme estabelece a Lei nº2/2006, de 14 de Fevereiro, aos órgãos de administração e aos demais responsáveis visados.

Todavia, antes de emitir esses pareceres utilizando qualquer um dos meios de ligação com os Ouvintes ou Telespectador ou o seu respectivo Programa em antena, deverão indagar e ouvir junto dos responsáveis visados, particularmente junto do Director de Informação ou do Director de Programação citados, sobre os critérios adoptados e métodos utilizados.

Para sustentação dos seus próprios pareceres, os Provedores podem, reservadamente ou não, recorrer a consultas de personalidades ou entidades, internas ou externas, de modo a melhor fundamentar a sua tomada de posição.

Só então, ou no caso de ser deferido o período que a Lei estabelece para obter a resposta solicitada e devidamente fundamentada, por parte dos responsáveis visados, deverá o Provedor do Ouvinte ou o Provedor do Telespectador tornar público o seu parecer, dando igualmente conhecimento do mesmo aos interessados.

Os modelos do Programa do Ouvinte e do Programa do Telespectador, após o tratamento mais adequado e devidamente sistematizado pelo uso de metodologias cuja responsabilidade é do competente Provedor, conforme estabelece a Lei nº 2/2006, de 14 de Fevereiro, incluirão, por exemplo, informações comentadas sobre as recriminações ou sugestões recebidas e respeitarão as formulações específicas para a Rádio e para a Televisão.

Os modos da respectiva exibição, desde que com durações semanais não inferiores a 15 minutos, devem ser definidos de comum acordo entre os Provedores e os Directores respectivos, conquanto sejam transmitidos em horários adequados em todas as Estações do âmbito correspondente.

PROPÓSITOS FUNDAMENTAIS

Os Provedores estão situados à margem das hierarquias da Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, SA e nenhum deles intervém na escolha, preparação ou elaboração de Programas das Estações sobre as quais incide a sua acção.

Embora assumindo a condição de representantes do Ouvinte e do Telespectador, os Provedores agem como instância mediadora nos conflitos entre, por um lado, os Ouvintes ou os Telespectadores e por outro, todas as Estações de Rádio ou de Televisão associadas no Serviço Público.

Não basta ao Gabinete dos Provedores assumir-se apenas como repositório de observações, protestos e eventuais queixas oriundas dos Ouvintes ou Telespectadores. No exercício de mediação que lhes é atribuído por Lei, os Provedores não podem dispensar, antes devem exercer o seu papel privilegiando funções pedagógicas e de formação do cidadão como consumidor de Rádio e de Televisão. Mas cada parecer do Provedor, ainda que escorado na indagação acerca de todos os casos analisados, ou até no recurso a terceiras entidades, revestirá sempre o carácter de uma posição solitária, responsável e independente.

Lisboa, 8 de Maio de 2006.

José Manuel Paquete de Oliveira
José Nuno Martins

ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

Lei n.º 2/2006 de 14 de Fevereiro

Cria o Provedor do Ouvinte e o Provedor do Telespectador nos serviços públicos de rádio e de televisão

NOTA

A Lei n.º 33/2003, de 22 de Agosto, foi **REVOGADA** pela [Lei n.º 8/2007, de 14 de Fevereiro](#), que estabelece novas normas sobre o provedor do ouvinte e do telespectador (Capítulo V dos Estatutos da "Rádio e Televisão de Portugal. S. A., publicados em Anexo à referida Lei)

A Assembleia da República decreta, nos termos da alínea c) do artigo 161.º da Constituição, o seguinte:

Artigo 1.º

O artigo 6.º da Lei n.º 33/2003, de 22 de Agosto, que aprova a reestruturação do sector empresarial do Estado na área do áudio-visual, passa a ter a seguinte redacção:

«Artigo 6.º
[...]

A Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, S. A., dispõe ainda de um conselho de opinião, composto maioritariamente por membros indicados por associações e outras entidades representativas dos diferentes sectores da opinião pública, nos termos e com as competências previstos nos respectivos estatutos.»

Artigo 2.º

O artigo 22.º do anexo I da Lei n.º 33/2003, de 22 de Agosto, que fixa os Estatutos da Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, S. A., passa a ter a seguinte redacção:

«Artigo 22.º
[...]

(Anterior proémio do artigo 22.º)

- a) ...
- b) ...
- c) ...
- d) ...
- e) ...
- f) ...
- g) ...

h) Emitir parecer vinculativo sobre as pessoas indigitadas para os cargos de provedor do telespectador e de provedor do ouvinte.»

Artigo 3.º

É aditado à Lei n.º 33/2003, de 22 de Agosto, que aprova a reestruturação do sector empresarial do Estado na área do áudio-visual, um artigo 6.º-A, com a seguinte redacção:

«Artigo 6.º-A

Provedores do Ouvinte e do Telespectador

Junto da Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, S. A., exercem funções um provedor do ouvinte e um provedor do telespectador, de acordo com as competências previstas nos respectivos estatutos.»

Artigo 4.º

É aditado um capítulo VII-A ao anexo I da Lei n.º 33/2003, de 22 de Agosto, que fixa os Estatutos da Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, S. A., com a designação «Provedores», passando a integrar os artigos 23.º-A, 23.º-B, 23.º-C e 23.º-D, com a seguinte redacção:

«CAPÍTULO VII-A

Provedores

Artigo 23.º-A

Designação

- 1 - O Provedor do Ouvinte e o Provedor do Telespectador são designados de entre pessoas de reconhecidos mérito profissional, credibilidade e integridade pessoal cuja actividade nos últimos cinco anos tenha sido exercida na área da comunicação.
- 2 - O conselho de administração da Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, S. A., indigita o Provedor do Ouvinte e o Provedor do Telespectador e comunica a referida indigitação ao Conselho de Opinião até 30 dias antes do final dos mandatos.
- 3 - Os nomes indigitados para os cargos de Provedor do Ouvinte e de Provedor 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 respectivo parecer é favorável.
- 5 - Salvo parecer desfavorável do Conselho de Opinião, devidamente fundamentado no não preenchimento dos requisitos previstos no n.º 1 do presente artigo, o Provedor do Ouvinte e o Provedor do Telespectador são investidos 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 23.º-B

Estatuto

- 1 - O Provedor do Ouvinte e o Provedor do Telespectador gozam de independência face aos órgãos e estruturas da concessionária do serviço público de rádio e de televisão e respectivos operadores, sem prejuízo da remuneração que lhes é devida.
- 2 - Os mandatos do Provedor do Ouvinte e do Provedor do Telespectador têm a duração

de dois anos, renováveis por uma vez nos termos do artigo 23.º-A.

3 - Os mandatos do Provedor do Ouvinte e do Provedor 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 23.º-C

Cooperação

1 - A Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, S. A., faculta ao Provedor do Ouvinte e ao Provedor do Telespectador os meios administrativos e técnicos necessários ao desempenho das suas funções.

2 - As despesas inerentes ao prosseguimento das suas funções, incluindo as respectivas remunerações, são asseguradas pela Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, S. A.

3 - A remuneração do Provedor do Ouvinte e do Provedor do Telespectador é fixada pelo conselho de administração da Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, S. A., que igualmente assegura as despesas necessárias ao prosseguimento das suas funções.

4 - Os órgãos, estruturas, serviços e trabalhadores da Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, S. A., e dos operadores de serviço público de rádio e de televisão e, em especial, os respectivos directores de programação e de informação devem colaborar com o Provedor do Ouvinte e com o Provedor 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 23.º-D

Competências

1 - Compete ao Provedor do Ouvinte e ao Provedor do Telespectador:

- a) Receber e avaliar a pertinência de queixas e sugestões dos ouvintes e telespectadores sobre os conteúdos difundidos e a respectiva 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 adoptados 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, nos principais serviços de programas, de um programa semanal sobre matérias da sua competência, com uma duração mínima de quinze minutos, a transmitir em horário adequado;
- f) Elaborar um relatório anual sobre a sua actividade.

2 - O Provedor do Ouvinte e o Provedor do Telespectador devem ouvir o director de informação ou o director de programação, consoante a matéria em apreço, e as pessoas alvo de queixas ou sugestões, previamente à adopção de pareceres, procedendo à divulgação das respectivas opiniões.

3 - Os pareceres e as conclusões referidos nas alíneas b) e c) do n.º 1 do presente artigo são sempre comunicados aos responsáveis pelos serviços e pessoas visados, que, no

prazo fixado pelo Provedor ou, na sua ausência, no prazo máximo de cinco dias, devem comunicar resposta fundamentada ao respectivo Provedor e adoptar as medidas necessárias.

4 - Os relatórios anuais do Provedor do Ouvinte e do Provedor do Telespectador devem ser enviados à Entidade Reguladora para a Comunicação até ao dia 31 de Janeiro de cada ano e divulgados anualmente, pelos operadores que actuem ao abrigo de concessão do serviço público de rádio e de televisão, através do respectivo sítio electrónico ou por qualquer outro meio julgado conveniente.»

Artigo 5.º

1 - A primeira indigitação do Provedor do Ouvinte e do Provedor do Telespectador ocorre no prazo máximo de 30 dias a contar a partir da data de entrada em vigor da presente lei.

2 - Os pareceres sobre os primeiros nomes indigitados para Provedor do Ouvinte e Provedor do Telespectador devem ser emitidos pelo Conselho de Opinião no prazo máximo de 30 dias a contar da data em que lhe tenha sido comunicada a indigitação.

3 - A investidura do Provedor do Ouvinte e do Provedor do Telespectador ocorre no prazo máximo de cinco dias a contar da emissão do respectivo parecer pelo Conselho de Opinião ou, no caso da sua ausência, a contar a partir do prazo previsto no número anterior.

Artigo 6.º

São republicados em anexo a Lei n.º 33/2003, de 22 de Agosto, e respectivos anexos. Aprovada em 15 de Dezembro de 2005.

O Presidente da Assembleia da República, *Jaime Gama*.
Promulgada em 27 de Janeiro de 2006.

Publique-se.
O Presidente da República, JORGE SAMPAIO.

Referendada em 27 de Janeiro de 2006.
O Primeiro-Ministro, *José Sócrates Carvalho Pinto de Sousa*.