

2 0 2 4

RELATÓRIO ANUAL

Contrato de Prestação de
Serviço Noticioso e
Informativo de Interesse
Público

ÍNDICE

A.	RELATÓRIO DE ATIVIDADES	2
1.	SUMÁRIO EXECUTIVO	2
2.	PRODUÇÃO DE NOTÍCIAS.....	5
3.	CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS NOTICIOSOS	7
4.	DISTRIBUIÇÃO DE SERVIÇOS NOTICIOSOS.....	9
5.	OUTRAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS	11
6.	QUALIDADE DOS SERVIÇOS	14
7.	DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO	22
8.	IDENTIFICAÇÃO DE CUSTOS E PROVEITOS ASSOCIADOS AO SERVIÇO PÚBLICO.....	23
9.	EXPLICAÇÃO DOS DESVIOS VERIFICADOS FACE AOS INSTRUMENTOS PREVISIONAIS DE GESTÃO.....	28
10.	CONCLUSÕES.....	33
B.	PARECER DO REVISOR OFICIAL DE CONTAS.....	36

A. RELATÓRIO DE ATIVIDADES

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

A Lusa compromete-se a facultar ao Estado “toda a informação relevante para a verificação do cumprimento do serviço noticioso e informativo de interesse público e para a respetiva prestação de contas”, nomeadamente, “um relatório anual das atividades relativas à prestação do serviço de interesse público do exercício anterior, com identificação dos custos efetivos das obrigações com o serviço de interesse público, bem como dos proveitos efetivos obtidos, determinados de acordo com os critérios definidos no Anexo I” ao Contrato, e o grau de cumprimento das suas obrigações contratuais relativamente aos níveis de produção, à qualidade do serviço prestado e à evolução dos custos e dos proveitos associados à atividade desenvolvida no âmbito do serviço público.

O presente relatório é apresentado em cumprimento da Cláusula Oitava do Contrato de Prestação de Serviço Noticioso e Informativo de Interesse Público (Contrato), celebrado entre o Estado e a Lusa para o sexénio 2022-2027 e visado pelo Tribunal de Contas a 24 de agosto de 2022, tendo vigorado retroativamente desde janeiro de 2022. Previa, relativamente a 2022, um aumento de 1% em 2023, para €13,6 milhões (sem IVA), pago trimestral e antecipadamente, que se manteria constante nos restantes anos do contrato, incluindo uma nova fórmula de cálculo do custo líquido do serviço público.

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 127/2021, de 7 de setembro, autorizou a realização das despesas relativas à compensação financeira devida pelo Estado à Lusa para o período de vigência do contrato, de 2022 a 2027, correspondentes aos seguintes valores totais máximos, aos quais acresce IVA à taxa legal em vigor:

- a) Em 2022: €13.429.774;
- b) De 2023 a 2027: €13.564.071 por ano.

No Orçamento do Estado (OE) para 2024 foi atribuído à LUSA um valor de Indemnização Compensatória (IC) de €18.051.772 (IVA incluído), representando um aumento de 2,9% face ao valor atribuído em 2023.

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 64/2023, de 3 de julho, procedeu à reprogramação dos encargos plurianuais e autorizou a despesa necessária à celebração de aditamento ao contrato de prestação de serviço noticioso e informativo de interesse público, atualmente em vigor, entre o Estado e a Lusa. Por força da atual conjuntura externa e do consequente aumento de preços, a que acresce a valorização dos salários auferidos pelos trabalhadores da Lusa até 2026, no quadro do acordo de médio prazo para a melhoria dos rendimentos, dos salários e da competitividade, assinado em outubro de 2022 em sede de concertação social, o que redundará num necessário aumento dos gastos operacionais da Lusa, incluindo os que resultam do cumprimento das obrigações de serviço público a seu cargo, visou-se alterar a compensação financeira decorrente do contrato de prestação de serviço noticioso e informativo de interesse público atualmente em vigor sem comprometer a regular prestação do serviço público, a qual passou a ser, em 2023, de €14.262.621, e em 2024, de €14.676.237, valores aos quais acresce o IVA. Entre 2025 e 2027, deverá

corresponder aos seguintes valores totais máximos, aos quais acresce IVA à taxa legal em vigor:

- a) Em 2025: €14.984.438;
- b) Em 2026: €15.284.127;
- c) Em 2027: €15.589.809.

O aditamento ao Contrato com o Estado para o período 2022-2027, por via da RCM n.º 64/2023, foi visado pelo Tribunal de Contas a 12 de janeiro de 2024, vigorando retroativamente desde janeiro de 2023. Os emolumentos relativos ao aditamento ao Contrato com o Estado para 2023-2027 foram pagos a 12 de janeiro de 2024, tendo a Lusa recebido a diferença da compensação financeira estabelecida para 2023, no valor de €698.550 (ao qual acresceu IVA), em 28 de março de 2024.

O Plano de Atividades e Orçamento para 2024 (PAO 2024) foi aprovado pelo Conselho de Administração (CA) a 20 de dezembro de 2023, com parecer favorável do Conselho Fiscal de 18 de janeiro de 2024, e na Assembleia Geral (AG) de 26 de março de 2024, através do Despacho n.º 133/2024-SET.

Face à manifestação de interesse por parte dos acionistas da Global Notícias Media Group (GMG) em alienar as participações sociais que detém na Lusa, em agosto de 2023, o Estado Português mostrou abertura para iniciar uma negociação para poder vir a assumir uma posição mais significativa na estrutura acionista da agência, pelo que considerou ser a necessidade de preservar a sua autonomia e o reconhecimento do seu papel estratégico para a defesa da comunicação social e do jornalismo.

O Governo considerava ainda que a sensibilidade de uma intervenção deste tipo num órgão de comunicação social obrigaria a partilhar a sequência de decisões que pudesse vir a tomar com os partidos políticos com assento parlamentar, e designadamente com o maior partido da oposição, com o intuito de salvaguardar tanto os interesses do Estado quanto os da Lusa.

Deste modo, foi feita uma avaliação dos capitais próprios da empresa por uma entidade independente e a apreciação da liquidação da dívida que as empresas do GMG têm à Lusa e de uma alteração do modelo de governação da agência, que garantisse a sua independência editorial a salvo de qualquer risco de interferência política. Um eventual sucesso da operação, segundo o Governo, dependeria sempre da liquidação simultânea da dívida que as empresas do grupo GMG acumularam, ao longo dos anos, perante a Lusa.

Em 22 de novembro de 2023, a Direção Geral do Tesouro e Finanças (DGTF) apresentou, em nome do Estado, uma proposta formal de aquisição, abrindo um processo negocial exigente e confidencial, que incluía a liquidação integral da dívida do grupo GMG.

Contudo, devido à não concretização do processo de compra, pelo Estado, de 45,7% da Lusa pertencentes à Global Media e à Páginas Civilizadas, por falta de um consenso político alargado, e face ao risco de incumprimento, foram constituídas imparidades no valor da totalidade da dívida do grupo à Lusa, de €883 mil em 2023.

Em julho de 2024, o Estado adquiriu a participação que a Global Media e a Páginas Civilizadas detinham da Lusa por €2,49 milhões (subtraída a dívida à Lusa, o valor líquido da operação foi de €1,49 milhões), passando a deter 95,9% do capital da agência. Em outubro de 2024, o Estado Português manifestou interesse de aquisição, através de comunicação da Direção-Geral do Tesouro e Finanças (DGTF), das ações detidas pelos acionistas minoritários, NP – Notícias de Portugal, CRL (2,72%), Público – Comunicação Social, S.A. (1,38%), Rádio e Televisão de Portugal, S.A. (0,03%) e Empresa do Diário do Minho, Lda. (0,01%). Em dezembro de 2024, o Estado adquiriu a participação de 1,38% que o Público – Comunicação, S.A. detinha da Lusa e, já em 2025, a participação de 0,01% da Empresa do Diário do Minho, Lda., passando a deter 97,25% do capital da agência.

Em 2024, com a concretização da compra pelo Estado das ações detidas pela Global Media e Páginas Civilizadas, na sequência da liquidação do valor em dívida procedeu-se à reversão das imparidades que haviam sido constituídas, no montante de €883 mil.

No âmbito da ação interposta pela Lusa contra o Estado referente à titularidade de créditos, vencidos e não pagos, relativos à prestação dos serviços contratados ao abrigo do Contrato-Programa celebrado entre a Lusa e o Estado (nomeadamente, Macau, Jacarta e Díli – 2000 e 2001 – Processo n.º 924/10.7 BELSB), por sentença datada de 20 de agosto de 2024, e já transitada em julgado, o tribunal julgou parcialmente procedente a ação, condenando o réu no pagamento da quantia de €1.403.144, a título de capital em dívida, acrescendo juros de mora contados desde a data da citação da ação.

Em 2025 o Ministério Público, em representação do Estado Português, solicitou a emissão de certidão, com menção do trânsito em julgado da sentença, para efeitos de cálculo e apuramento do valor do crédito da Lusa.

Neste sentido, a Lusa contabilizou, nas rubricas outros rendimentos e ganhos e outros créditos a receber, o montante de €1.403.144 e respetivos juros moratórios, que à data de 31/12/2024 se estimaram, pela taxa civil de 4%, em cerca de €819 mil. Este movimento resulta de um evento extraordinário único e não recorrente. Importa referir que o resultado líquido do exercício, no montante de cerca de €2,05 milhões, caso não se considerasse este evento extraordinário, seria de €190 mil e que o EBITDA seria de €949 mil em vez de €3,17 milhões.

Em 11 de março de 2025, a Lusa recebeu €2.227.809 de capital e juros relativos à execução da sentença do Tribunal Administrativo do Circulo de Lisboa referente a este processo.

Em outubro de 2024, o Governo apresentou o Plano de Ação para a Comunicação Social, que visa a sustentabilidade, pluralidade e independência do setor, em quatro eixos fundamentais: 1. Regulação do setor; 2. Serviço público concessionado; 3. Incentivo ao setor; 4. Combate à desinformação e Literacia mediática.

No segundo eixo, pelo reforço da independência da Lusa, estão consagradas as seguintes medidas: Clarificação da estrutura acionista; Novo modelo de governação; Plano de modernização em meios humanos e tecnológicos; Criação de benefícios para Órgãos de Comunicação Social (OCS).

O mercado da comunicação social, onde a Lusa se insere, mantém-se instável pelo que o risco de perda de clientes continua elevado. Esta situação foi agravada nos últimos anos pelas contingências relacionadas com a situação conjuntural decorrente da pandemia e os efeitos excecionais resultantes da crise económica e geopolítica internacional, que gerou importantes alterações nas variáveis macroeconómicas de referência, como a inflação ou as taxas de juro, com impacto orçamental significativo. Apesar deste contexto, em 2024, as receitas próprias da Lusa ascendem a €4,2 milhões, registando um aumento de €96 mil (2,3%) face ao período homólogo, o valor mais alto desde 2011.

Ainda em 2022, e após debate interno com os Órgãos Representativos dos Trabalhadores (ORT), foi implementado um modelo híbrido de trabalho, que se manteve em 2023 e em 2024, conciliando o teletrabalho à 2.ª e 6.ª feira com o trabalho presencial entre 3.ª e 5.ª feira, sempre que aplicável, com vista a assegurar a cultura, o serviço e a capacidade de resposta à atividade da empresa, a coesão interna, potenciando o equilíbrio entre vida pessoal e familiar, o bem-estar e segurança dos seus trabalhadores.

O presente relatório contém informação necessária para a avaliação do grau de cumprimento das obrigações contratuais da Lusa, nomeadamente:

- a) Quanto aos níveis de produção – no número de notícias produzidas e distribuídas;
- b) Quanto à qualidade do serviço prestado – na oportunidade e tempestividade do noticiário, na variedade das temáticas abordadas, na fiabilidade técnica da distribuição dos serviços e na sua adequação às necessidades dos clientes;
- c) Quanto à evolução dos custos e dos proveitos associados à atividade desenvolvida no âmbito do serviço público e à explicação dos desvios observados relativamente aos instrumentos previsionais de gestão (com base no Anexo I do Contrato 2022-2027).

A Lusa cumpriu as obrigações de serviço público que lhe foram atribuídas pelo contrato com o Estado relativamente à produção de conteúdos em todos os formatos (texto, fotografia, áudio e vídeo).

A Lusa manteve o seu papel como um importante fator de afirmação da Língua Portuguesa no Mundo, pela afirmação da presença da Agência no espaço da Lusofonia e nos países onde essa presença é exigida por força do Contrato de Prestação de Serviço Noticioso e Informativo de Interesse Público.

2. PRODUÇÃO DE NOTÍCIAS

Em 2024, a produção editorial da Lusa registou um aumento relativamente ao ano anterior, totalizando 256.771 conteúdos noticiosos, cumprindo com as metas contratuais celebradas com o Estado para a produção de conteúdos em todos os formatos (texto, fotografia, áudio e vídeo), como se pode ver nos quadros seguintes, e traduzindo-se numa média diária de produção de 702 conteúdos jornalísticos.

Para este aumento na produção noticiosa contribuiu a cobertura das campanhas eleitorais e a realização de Eleições Legislativas em março e de Eleições Europeias em junho de 2024, do Campeonato da Europa de Futebol na Alemanha e dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos em Paris.

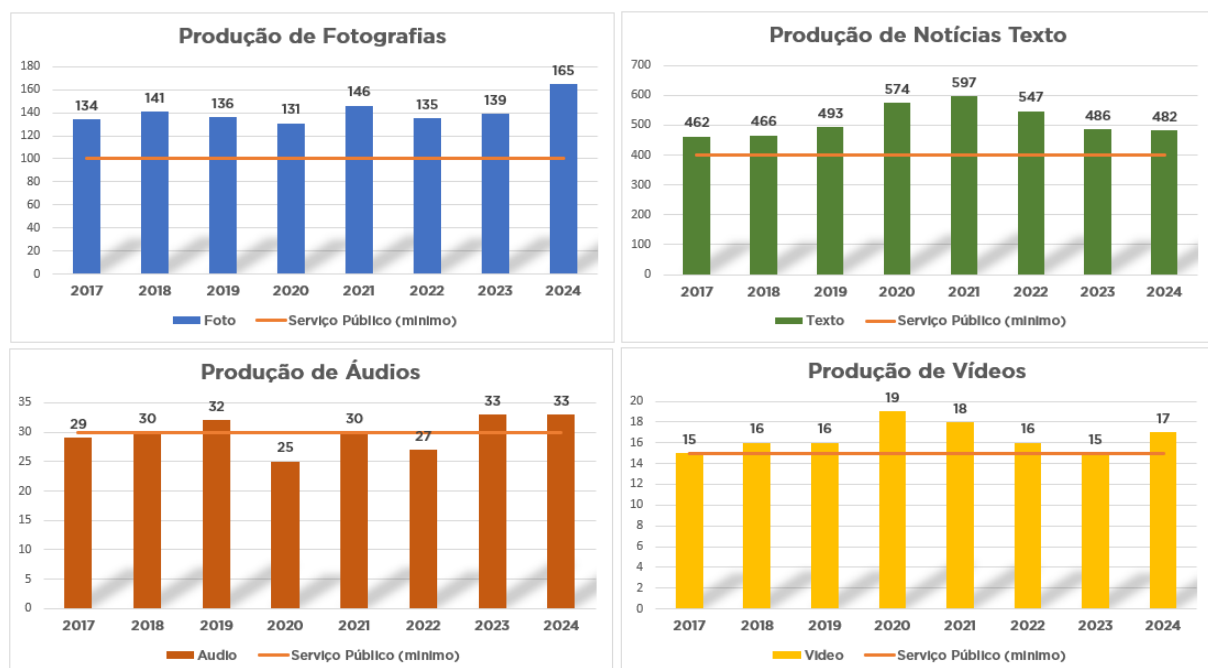
Tipo de Conteúdo	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Foto	48 876	51 612	49 727	47 818	53 287	49 365	50 793	60 353
Áudio	10 748	11 132	11 552	9 226	11 076	10 026	12 196	12 047
Misto	1 629	2 063	1 817	2 009	1 883	2 079	2 121	1 927
Texto (Todos os Géneros)	168 524	170 105	179 851	210 209	217 758	199 573	177 515	176 268
Vídeo	5 314	5 858	5 945	6 814	6 580	5 986	5 566	6 176
Total	235 091	240 770	248 892	276 076	290 584	267 029	248 191	256 771

Tipo de Conteúdo	Média Diária								Contrato Serviço Público
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2022/2027
Foto	134	141	136	131	146	135	139	165	Min. 100
Áudio	29	30	32	25	30	27	33	33	Min. 30
Misto	4	6	5	5	5	6	6	5	-
Texto (Todos os Géneros)	462	466	493	574	597	547	486	482	Min. 400
Vídeo	15	16	16	19	18	16	15	17	Min. 15
	644	660	682	754	796	732	680	702	-

* A Declaração de Compromisso 2021 tem as mesmas obrigações do Contrato 2017/2019

Média Diária de Produção

Relativamente à prestação do serviço público, a Lusa ultrapassou os mínimos exigidos no Contrato de Prestação de Serviço Noticioso e Informativo de Interesse Público para a produção de todos os tipos de conteúdo (em formato texto, fotografia, áudio e vídeo) em 2024.



3. CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS NOTICIOSOS

O Contrato 2022-2027 determina que o serviço global de notícias produzido pela Lusa aborde “os mais relevantes factos da atualidade nacional e internacional, nomeadamente nas áreas política, diplomática, social, económica, do desenvolvimento regional e local, cultural e desportiva”.

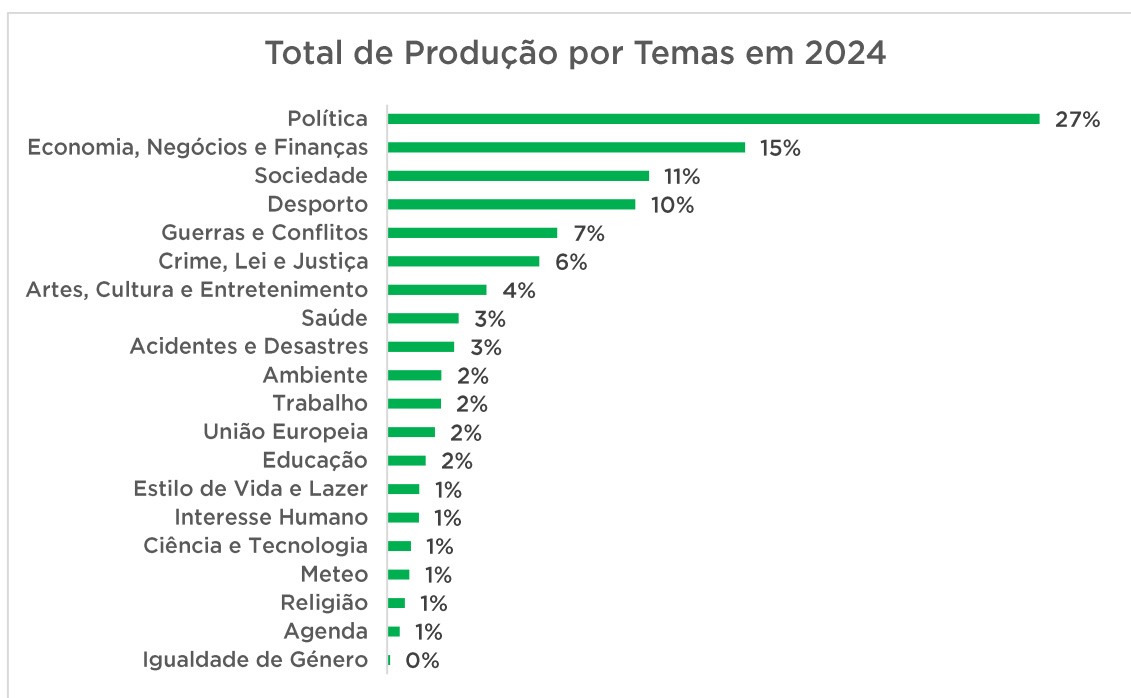
A variedade das temáticas abordadas na produção de notícias em todos os formatos (texto, foto, áudio e vídeo) é refletida na classificação dos conteúdos feita de acordo com a matriz internacional do IPTC – Internacional Press Telecommunications Council, conforme se evidencia no quadro que a seguir se apresenta.

Como será normal, a variação dos temas, de ano para ano, depende da importância das notícias de cada área no período em análise.

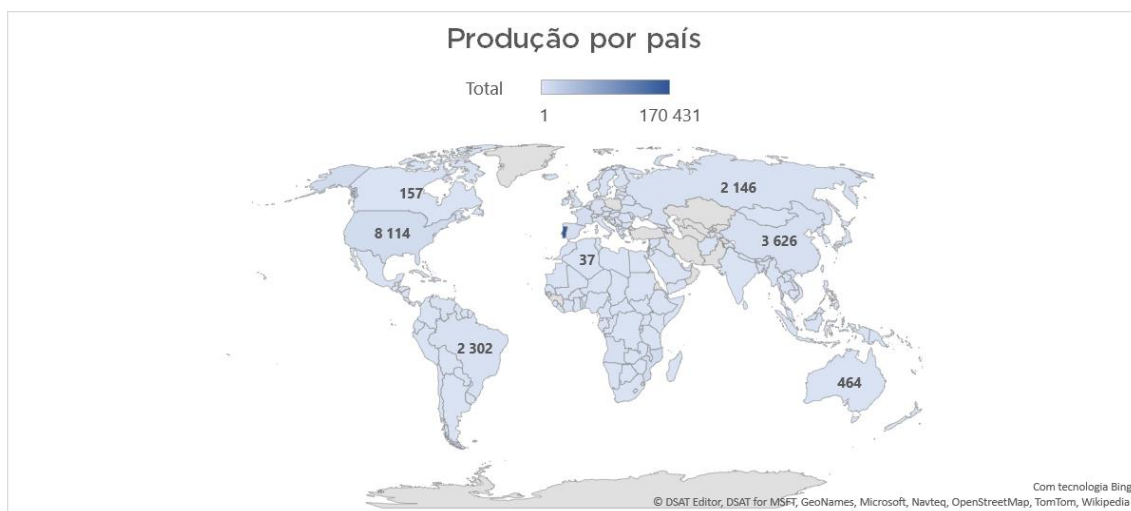
Temas	Foto	Áudio	Story	Texto	Vídeo	Total	%
Política	30 321	8 566	194	98 738	3 316	141 135	27%
Economia, Negócios e Finanças	5 522	4 024	107	66 024	1 716	77 393	15%
Sociedade	4 173	3 409	105	47 643	1 294	56 624	11%
Desporto	21 289	1 344	471	29 411	1 158	53 673	10%
Guerras e Conflitos	3 648	776	77	30 805	1 487	36 793	7%
Crime, Lei e Justiça	2 406	1 371	22	28 470	627	32 896	6%
Artes, Cultura e Entretenimento	5 656	1 256	444	13 598	543	21 497	4%
Saúde	1 570	1 258	17	12 344	282	15 471	3%
Acidentes e Desastres	1 783	555	91	11 583	480	14 492	3%
Ambiente	966	643	71	9 742	312	11 734	2%
Trabalho	2 033	801	15	8 564	231	11 644	2%
União Europeia	1 217	621	0	8 170	324	10 332	2%
Educação	1 502	636	15	6 049	122	8 324	2%
Estilo de Vida e Lazer	580	384	17	5 884	111	6 976	1%
Interesse Humano	1 134	328	60	5 226	160	6 908	1%
Ciência e Tecnologia	631	195	5	4 222	107	5 160	1%
Meteo	257	155	122	4 118	177	4 829	1%
Religião	711	139	115	2 736	144	3 845	1%
Agenda	356	0	0	2 381	0	2 737	1%
Igualdade de Género	22	56	0	513	25	616	0%
Total	85 777	26 517	1 948	396 221	12 616	523 079	

* Considerando que a mesma notícia pode ser classificada em vários temas, o número de trabalhos distribuídos ultrapassa os números de produção

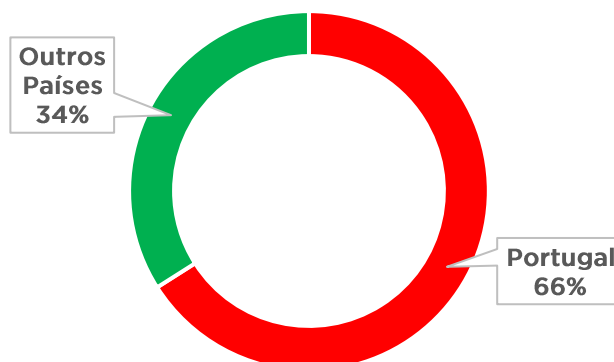
No conjunto dos conteúdos distribuídos pela Lusa destacam-se os textos que abordam temas de Política, nacional e internacional (27%), Economia, Negócios e Finanças (15%), Sociedade (11%), Desporto (10%) e Guerras e Conflitos (7%). Em conjunto, representam 70% dos textos noticiosos. Com estas percentagens mantém-se a estabilidade do fio noticioso.



Em 2024, a Lusa cobriu 202 Países, distribuídos pelos 5 Continentes, como se pode ver no Mapa seguinte, sendo que dos conteúdos produzidos 66% são relativos a Portugal e 34% a outros países.



Na análise da produção noticiosa sobre outros países, que não Portugal, é fácil perceber o esforço da Agência para seguir o dia-a-dia dos países, territórios e comunidades de língua portuguesa, além, claro está, do acompanhamento obrigatório dos principais parceiros políticos e económicos de Portugal e dos principais protagonistas da política internacional.



4. DISTRIBUIÇÃO DE SERVIÇOS NOTICIOSOS

O Contrato de Prestação de Serviço de Interesse Público 2022-2027 determina que, a partir da produção global definida no Capítulo 2 deste Relatório, a Lusa distribua “serviços noticiosos especificamente adequados” a diversos tipos de destinatários que os recebem ao abrigo do serviço público – Cláusula Sexta, n.º 2.2, e estipula o número de notícias a fornecer em cada formato, nos termos seguintes:

- a) Os jornais portugueses de âmbito regional e local – com uma dimensão média diária entre 100 e 150 notícias de texto e entre 10 e 20 fotografias;
- b) As estações de rádio portuguesas de âmbito local – com uma dimensão diária média entre 80 e 100 notícias de texto e entre 5 e 10 registos áudio;
- c) Os órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do País – com uma dimensão média diária entre 100 e 150 notícias de texto e, conforme o que melhor se adequar à respetiva atividade, entre 5 e 10 fotografias e/ou entre 5 e 10 registos áudio e/ou entre 5 e 10 registos de vídeo;
- d) Os órgãos de comunicação social de língua portuguesa de Cabo Verde, S. Tomé e Príncipe, Guiné-Bissau, Angola, Moçambique e Timor-Leste, e ainda do território de Macau – com uma dimensão média diária entre 100 e 150 notícias de texto e, conforme o mais adequado à respetiva atividade, entre 5 e 10 fotografias, entre 5 e 10 registos áudio e entre 5 e 10 registos de vídeo;
- e) As missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro – com uma dimensão média diária entre 100 e 150 notícias de texto;
- f) Os órgãos do poder local e outros clientes institucionais, nomeadamente organismos da Administração Central e Regional do Estado e universidades – com uma dimensão média diária entre 100 e 150 notícias de texto;
- g) Os órgãos de comunicação social estrangeiros, nomeadamente as agências de notícias internacionais – com uma dimensão média diária entre 10 e 20 notícias de texto e entre 5 e 10 fotografias.

O quadro seguinte (Notícias distribuídas por serviço Texto) resume o número de notícias em formato de texto distribuídas aos destinatários do serviço público em 2024, o objetivo mínimo contratual (em ambos os casos com o número de notícias/ano e a média diária), assim como o desvio verificado, por grupos de clientes.

Notícias distribuídas por serviço (Texto)

Serviços	2024		Base Contratual		Desvio	
	Notícias distribuídas (ano)	Média (dia)	Notícias distribuídas (mín./ano)	Média (dia)	Notícias distribuídas (ano)	Média (dia)
	N.º	N.º	N.º	N.º	N.º	%
Jornais Regionais de âmbito regional e local (Serviço Regional)	66 225	180,9	36 500	100	29 725	80,9%
Rádios portuguesas de âmbito regional e local (Serviço Rádios Locais)	63 521	173,6	29 200	80	34 321	116,9%
Órgãos de comum. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Comunidades)	57 706	157,7	36 500	100	21 206	57,7%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Áfricanet)	6 002	16,4	36 500	100	-30 498	-83,6%
Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro (Serviço Comunidades)	57 706	157,7	36 500	100	21 206	57,7%
Órgãos de poder local e outros clientes institucionais (Serviço Atualidade)	63 232	172,8	36 500	100	26 732	72,8%
Agências de Notícias Estrangeiras (Serviço Agências Estrangeiras)	10 653	29,1	3 650	10	7 003	191,1%

Tal como no ano anterior, podemos constatar que a Lusa não só cumpriu os objetivos mínimos contratuais, como os superou na totalidade dos serviços de texto medidos, à exceção do serviço Áfricanet. Recordamos que, tal como já evidenciado nos relatórios de serviço público desde 2019, o Serviço Áfricanet, destinado aos órgãos de comunicação social de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau, regista um nível abaixo da base contratual, uma vez que deixou de ser comercializado, sendo um serviço em fim de ciclo de vida e mantendo-se ativo apenas para subscritores antigos, tendo os novos subscritores um serviço mais alargado, incluindo os conteúdos típicos da Africanet (tais como os serviços Lusofonia, Temático PALOP e Noticiário Lusa – Lusofonia, em texto e foto).

De forma a termos uma mesma base de comparação, a Lusa adotou a mesma metodologia de análise para os restantes formatos de serviços prestados – foto, vídeo e áudio, cujas métricas se encontram nos três quadros seguintes.

Notícias distribuídas por serviço (Foto)

Serviços	2024		Base Contratual		Desvio	
	Fotos distribuídas (ano)	Média (dia)	Fotos distribuídas (mín./ano)	Média (dia)	Fotos distribuídas (ano)	Média (dia)
	N.º	N.º	N.º	N.º	N.º	%
Jornais Regionais de âmbito regional e local (Serviço Fotos Lusa)	57 092	156,0	3 650	10	53 442	1459,9%
Órgãos de comum. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Fotos Lusa)	57 092	156,0	1 825	5	55 267	3019,8%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Fotos Lusa)	57 092	156,0	1 825	5	55 267	3019,8%
Agências de Notícias Estrangeiras (Serviço Fotos Lusa)	57 092	156,0	1 825	5	55 267	3019,8%

Notícias distribuídas por serviço (Áudio)

Serviços	2024		Base Contratual		Desvio	
	Áudios distribuídas (ano)	Média (dia)	Áudios distribuídas (mín./ano)	Média (dia)	Áudios distribuídas (ano)	Média (dia)
	N.º	N.º	N.º	N.º	N.º	%
Rádios portuguesas de âmbito regional e local (Serviço Lusa Audio)	12 020	32,8	1 825	5	10 195	556,8%
Órgãos de comum. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Lusa Audio)	12 020	32,8	1 825	5	10 195	556,8%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Lusa Audio)	12 020	32,8	1 825	5	10 195	556,8%

Notícias distribuídas por serviço (Vídeo)

Serviços	2024		Base Contratual		Desvio	
	Vídeos distribuídas (ano)	Média (dia)	Vídeos distribuídas (mín./ano)	Média (dia)	Vídeos distribuídas (ano)	Média (dia)
	N.º	N.º	N.º	N.º	N.º	%
Órgãos de comum. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Lusa Video + Lusa TV)	6 163	16,8	1 825	5	4 338	236,8%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Lusa Video + Lusa TV)	6 163	16,8	1 825	5	4 338	236,8%

NOTA: Serviço Lusa Video + Lusa TV

Conforme se pode concluir pelos dados recolhidos e apresentados, o desempenho da Lusa garantiu largamente todas as obrigações contratuais face aos objetivos de distribuição de foto, vídeo e áudio.

Tal circunstância decorre da opção da Lusa de, na distribuição dos formatos multimédia, incluir praticamente a totalidade da produção própria e de a fazer chegar a todos os clientes do serviço público, independentemente das obrigações mínimas contratuais.

5. OUTRAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Em cumprimento das disposições contratuais do Contrato 2022-2027, a Lusa manteve operacional, em 2024, uma vasta rede de jornalistas e de correspondentes, nomeadamente:

- Em todos os distritos e regiões autónomas de Portugal;
- Em todos os países e territórios de língua portuguesa;
- Em países onde residem comunidades numerosas de cidadãos portugueses;
- Em países com os quais Portugal mantém mais intensas relações históricas, culturais, diplomáticas ou comerciais.

Para além dos polos constituídos pela Redação de Lisboa e pelas Delegações do Porto, Ponta Delgada e Funchal, jornalistas em Coimbra, Évora e Faro funcionam como centros de coordenação da informação regional produzida pela agência. Uma estrutura que se espalha pelo território nacional, garantindo a presença da Lusa nas capitais de distrito e nos centros urbanos com maior dinamismo social, económico, cultural e

desportivo, e que é reforçada por uma rede de jornalistas correspondentes, assegurando-se desta forma uma cobertura noticiosa de grande parte do País.

Fora do território nacional, a Lusa conta com delegados e/ou delegações na Europa (Bélgica e Espanha), em África (Cabo Verde, Guiné-Bissau, Angola e Moçambique), na China (Pequim e Macau) e em Timor-Leste. Os delegados/responsáveis por estas delegações são jornalistas do quadro permanente da Lusa que produzem notícias em todos os formatos e que, consoante os casos, fazem também a gestão de equipas locais e, no caso de Timor, são igualmente responsáveis pelas equipas locais da RTP.

Tal como acontece no território português, a capacidade de produção noticiosa própria realizada pelas delegações e delegados da agência é também reforçada por uma rede de jornalistas correspondentes. Alarga-se, desta forma, a capacidade de cobertura direta da Lusa a mais de duas dezenas de países, assegurando-se a missão de acompanhamento noticioso das comunidades portuguesas e dos países que têm interesse estratégico, político, cultural ou económico para Portugal.

Em 2024, a Lusa manteve a sua aposta no combate à desinformação, com um acompanhamento noticioso sistemático do tema através do seu *site* de “Combate às fake news” (<https://combatefakenews.lusa.pt/>), concluída a sua renovação gráfica. Uma das apostas desta linha estratégica da Lusa é também a sua participação no consórcio integrado por universidades portuguesas e espanholas e a agência EFE, designado Iberifier (<https://iberifier.eu>), financiado para combater a desinformação através de *fact checking* e de literacia mediática. O consórcio foi renovado em 2023, com novos objetivos e tarefas (Iberifier +).

A literacia mediática é um dos vetores estratégicos da Lusa, fazendo parte das suas atividades regulares através de programas de estágio, e também como mecanismo para fazer face à crescente desinformação com a qual se debate o setor da comunicação social, a nível nacional e internacional. Manteve-se por isso a iniciativa conjunta com o CNCS – Centro Nacional de Cibersegurança – o curso do Cidadão Ciberinformado – que trata, de uma forma muito prática, a análise de conteúdos de media, alertando para técnicas de escrita que podem levar a conclusões com risco elevado de enviesamento.

A Lusa mantém a sua associação ao projeto Literacia e Educação para os Media em Linha (LEME), uma plataforma agregadora de recursos (vídeo, áudio, jogos, propostas de atividades, etc.), disponíveis em linha e prontos a serem utilizados em atividades pedagógicas a desenvolver em contextos formais, não-formais ou informais de aprendizagem com os conteúdos adaptados ao nível dos vários ciclos de ensino.

Também nesta área, a Lusa participa no Grupo Informal sobre Literacia Mediática (GILM), fazendo parte dos Conselhos Consultivo e Executivo, com o objetivo de apoiar atividades de literacia mediática, incluindo a literacia da informação e digital, que representam cada vez mais um vetor estratégico da formação dos cidadãos e um desafio para as políticas públicas educativas, culturais, da comunicação social, da sociedade da informação e da cidadania. No âmbito do GILM, a Lusa associou-se à organização do VI Congresso de Literacia Mediática (abril), na operação 7 Dias com os Media (maio) e no Fórum Informal sobre Literacia Mediática (outubro). Em 2023, a Lusa passou a integrar o Conselho Consultivo do Plano Nacional de Literacia Mediática.

Foi dada continuidade ao serviço Google News Showcase, contratualizado em 2022 e com início em 2023, onde é dada maior visibilidade a conteúdos que se encontravam disponíveis, tais como os relativos à Igualdade do Género, combate às Fake News, e outros ligados ao serviço Cultura, atualmente com pouca notoriedade e comercialização.

De referir que o serviço Especial Fake News, que se encontra no *site* da Lusa (<https://combatefakenews.lusa.pt/>) totalmente disponível aos utilizadores, conta já com milhares de textos, desde janeiro 2019.

A Lusa entende também que do ponto de vista do serviço público prestou uma atividade regular no capítulo da formação, realizadas quer por via presencial, quer por via digital, que possibilita um maior número e diversificação dos assistentes.

Através da Escola Lusa, que tem por objetivos a formação interna de jornalistas da redação, de jovens estudantes universitários e a qualificação de quadros de redações de países de língua oficial portuguesa, foram feitas diversas ações de formação.

Para a formação interna, foi estabelecido um plano formativo para concretizar num prazo de dois anos, para o universo total de jornalistas da agência Lusa, incluindo colaboradores pontuais, correspondentes nacionais do continente e regiões autónomas mas também os correspondentes internacionais das redes externa e da Lusofonia.

Durante 2024 realizaram-se as ações formativas deste curso para oito grupos, envolvendo um total de 93 jornalistas da agência.

A formação de estagiários foi feita em duas edições do curso de Jornalismo de Agência Inicial, envolvendo 21 estudantes universitários. A Lusa recebe também cada vez mais pedidos de visita, tendo acolhido neste âmbito 280 alunos e mais de 20 professores, a quem foi oferecida uma sessão de literacia mediática, adaptada às suas idades.

Em 2024 a Escola Lusa também realizou 29 sessões sobre desinformação em escolas e universidades, mas também em espaços municipais com maior capacidade, que envolveram um total de 1100 alunos.

No total, a Lusa realizou nesse ano 51 sessões de literacia mediática, envolvendo 1534 estudantes e jornalistas.

Ainda no âmbito da Escola Lusa, realizou-se o Curso de Formação de Formadores em Literacia Mediática destinado a formadores com CCP (Certificado de Competências Pedagógicas), já membros da Bolsa de Formadores da Escola Lusa, em colaboração com o projeto Iberifier, consórcio que a Lusa integra desde 2020. Estas ações permitiram formar formadores em Cabo Verde, Moçambique e Angola.

Os valores que guiam a formação da Escola Lusa são os mesmos do seu jornalismo: o interesse público, a clareza (escrita simples e direta), o rigor (identificação das fontes, separação entre factos e opiniões), a isenção (autonomia, distanciamento e independência), a pluralidade (neutralidade perante as forças políticas, equilíbrio dos

conteúdos), a fiabilidade (garantia de confiança), a tempestividade da informação (divulgação da informação quase em tempo real).

Em 2024, a Lusa prosseguiu a sua cooperação com Parlamento Europeu, no âmbito do Programa de Formação para jovens jornalistas sobre assuntos europeus [EP Training – Aprender a Contar a Europa], tendo realizado duas edições, uma em maio e outra em outubro. As duas edições contaram com a participação de eurodeputados, responsáveis europeus e reconhecidos especialistas e académicos portugueses e estrangeiros.

Estas atividades não impediram a normal realização de estágios na agência, para alunos finalistas de jornalismo/comunicação, que em 2024 abrangeram 21 estudantes, que concluíram todos uma formação específica dada pela Escola Lusa.

Em 2024, a Lusa decidiu também começar a refletir sobre a problemática da Inteligência Artificial aplicada ao jornalismo e, em particular, na agência, tendo para tanto elaborado uma Carta de Princípios sobre o uso da IA. Foi igualmente decidido iniciar em 2025 um curso de formação de iniciação à Inteligência Artificial para todos os jornalistas e trabalhadores da agência que o pretendam.

Ainda de acordo com o Contrato, a Lusa manteve um serviço aberto de notícias na internet e os seus arquivos digitais de texto e fotografia estão acessíveis, inclusive via internet, aos órgãos de comunicação social e ao público em geral. Os arquivos acessíveis contavam com um total de 19.830.423 registos em 31 de dezembro de 2024, dos quais 9.214.967 constituem produção própria da Lusa.

6. QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Nos termos da alínea b) do n.º 2 da Cláusula Oitava do Contrato, a Lusa deve facultar ao Estado “os elementos de avaliação dos níveis de qualidade exigíveis ao serviço de interesse público prestado”, especificando o n.º 3 da mesma Cláusula que, para efeitos de avaliação dos níveis de qualidade exigíveis, “as partes aprovam e aplicam uma grelha de avaliação da qualidade dos serviços prestados, que tenha em conta, entre outros, os seguintes indicadores: a) Fiabilidade técnica dos serviços; b) Tempestividade na disponibilização da oferta; c) Credibilidade suscitada; d) Adequação dos serviços às necessidades dos clientes, tendo em conta o interesse público que visa satisfazer.”

O inquérito aos clientes destinatários do serviço público utilizou a habitual grelha de avaliação, aprovada e em uso desde 2018, que promove a igualdade de tratamento entre utilizadores pagantes e não pagantes e inclui questões abertas, com a possibilidade de serem dadas respostas personalizadas.

A Lusa apresentou o Inquérito de Satisfação sobre os seus serviços a 902 contactos de subscritores destinatários do serviço público (692 no ano anterior), segmentados por 794 Clientes Pagantes e 108 Clientes das Comunidades. Tal como em anos anteriores, a Lusa convidou a avaliar os serviços da Lusa todos os subscritores com contactos válidos e qualificados nas bases de dados de clientes da Direção Comercial e Marketing.

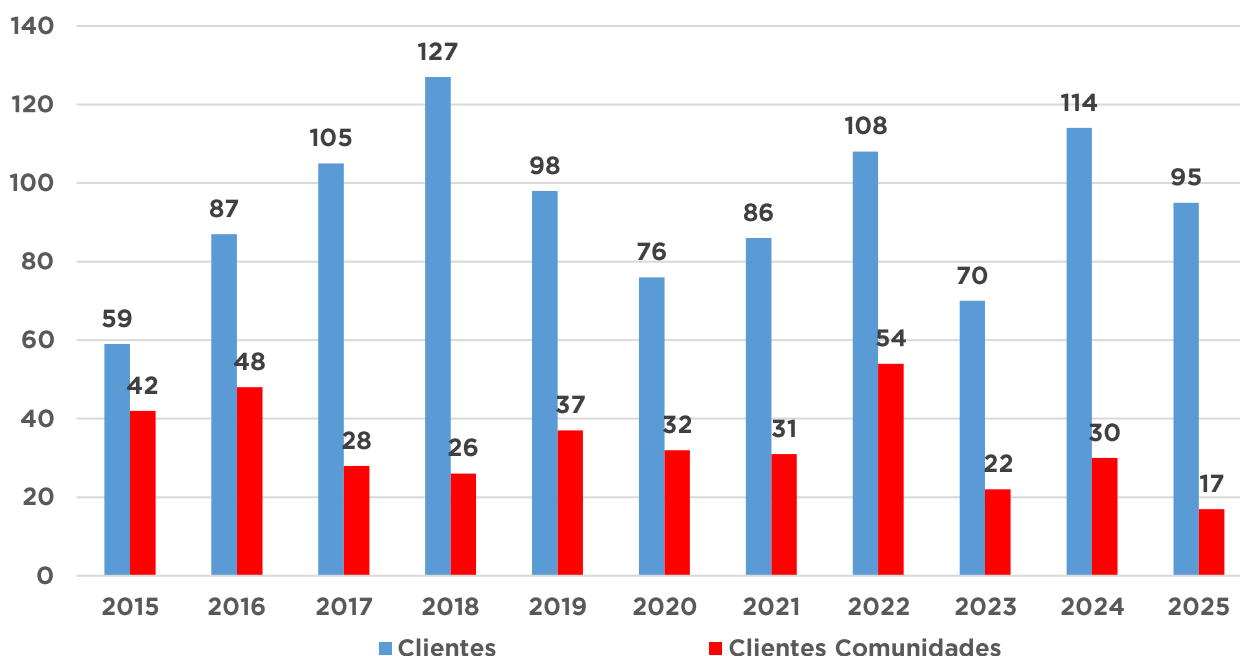
O inquérito foi disponibilizado no dia 17 de março de 2025, através da plataforma automatizada de realização de inquéritos SurveyMonkey, que se encontra disponível em <https://www.surveymonkey.com/>, tendo sido encerrado a 27 de março de 2025. Deste universo de destinatários do serviço noticioso e informativo de interesse público prestado pela Lusa, responderam ao inquérito um total de 112 subscritores, correspondendo a uma taxa de resposta de 12,4%, face a 144 subscritores (20,8%) no ano anterior, ainda assim com um registo de número absoluto de respostas superior ao inquérito realizado em 2023. Registou-se igualmente uma percentagem muito elevada de e-mails não abertos: 219 (27,58%) e-mails em Clientes, e 32 (29,63%) em Clientes das Comunidades.

No quadro seguinte é possível observar alguns dados adicionais para cada um dos segmentos de Clientes que responderam ao inquérito de satisfação:

	Clientes	Clientes Comunidades
Taxa de conclusão do inquérito (pelos respondentes)	91%	100%
Tempo de resposta	4m00s	4m43s

Como habitualmente, desde o lançamento do questionário de inquérito até à sua conclusão, foram efetuadas duas insistências até ao encerramento dos coletores (plataforma *SurveyMonkey*), tendo também sido enviado um e-mail de agradecimento após conclusão de cada questionário.

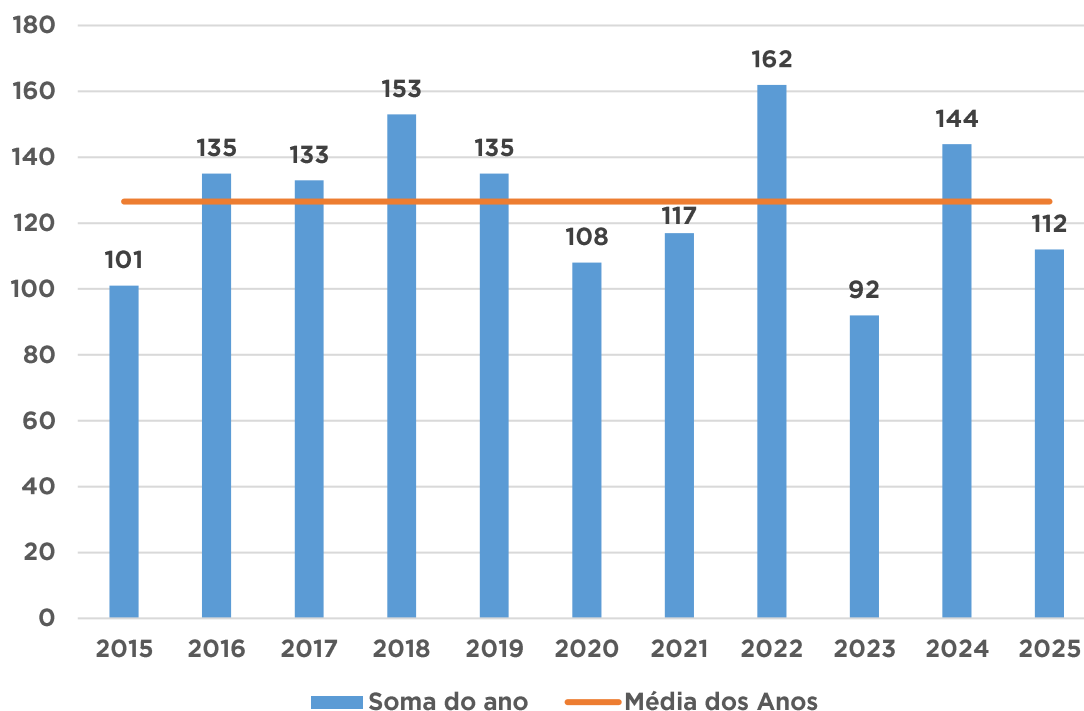
Evolução das Respostas (inquéritos 2015 – 2025)



As respostas recolhidas em 2025, face ao serviço prestado em 2024, diminuíram relativamente ao ano anterior, como se pode verificar no gráfico acima. Registamos,

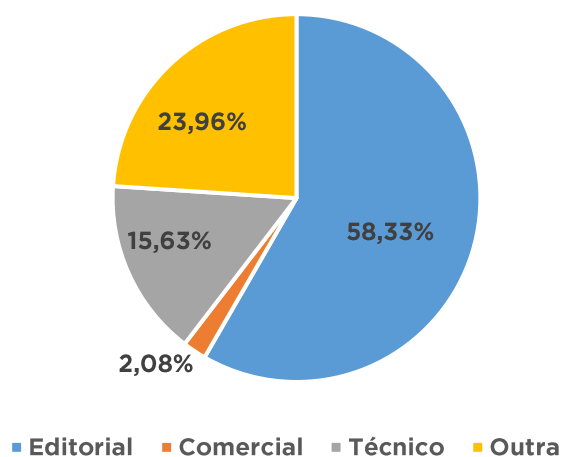
apesar dos esforços de envolvimento dos Clientes no feedback à Lusa, uma grande volatilidade na intenção da resposta, como verificamos no gráfico abaixo, em que a média de respostas dos últimos 11 anos foi de 127 respostas acumuladas.

Evolução das respostas face à média dos últimos 11 anos
(respostas de cada ano versus média de todos os anos 2015 – 2025)



Relativamente ao universo de respondentes a este inquérito de satisfação, 96 optaram por identificar as funções que desempenham nas organizações a que pertencem, contra 133 informações recolhidas no ano passado, e 86 no ano anterior a esse. Como habitualmente, os respondentes que exercem funções editoriais são em maioria (sempre mais de 50%): 58,33% em 2024, 54,1% em 2023 e 65,1% em 2022.

Funções desempenhadas na Organização a que pertence



Relativamente à análise dos resultados do Inquérito de Satisfação, nas questões qualitativas, registou-se um total de 2.104 respostas, face a 2.886 respostas do ano anterior.

Para as questões relacionadas com a área editorial, registaram-se um total de 1.352 respostas, face a 1.928 respostas no ano anterior. Segue-se o detalhe das questões respondidas.

- “Como avalia genericamente a qualidade dos conteúdos da Lusa?”: 55,4% responderam BOM ou EXCELENTE (face a 62,5% no ano anterior), observando-se uma variação significativa, face aos dois últimos anos, cuja percentagem se situou acima dos 60%. A classificação EXCELENTE recolheu 25,2% das respostas, face a 29,5% no ano anterior. Também se regista um aumento da percentagem de respondentes que Não sabe / Não Responde, com 38,4% das respostas (face a 30,0% no ano anterior).

	Mau		Razoável		Bom		Excelente		Não sabe / Não responde		Total
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	Valor absoluto
Texto	0,9%	1	7,3%	8	51,8%	57	37,3%	41	2,7%	3	110
Fotografia	2,0%	2	4,0%	4	27,7%	28	31,7%	32	34,7%	35	101
Vídeo	1,1%	1	4,3%	4	18,1%	17	16,0%	15	60,6%	57	94
Áudio	1,0%	1	4,2%	4	19,8%	19	13,5%	13	61,5%	59	96
Total	1,2%		5,0%		30,2%		25,2%		38,4%		401

- “Como classifica o serviço noticioso da Lusa, a nível editorial?”: 84,0% responderam BOM ou EXCELENTE (89,0% no ano anterior), tendo a classificação de EXCELENTE registado 33,2%, em linha com o ano anterior (34,1%).

	Mau		Razoável		Bom		Excelente		Total
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	Valor absoluto
Atualidade das notícias	1,8%	2	11,6%	13	52,7%	59	33,9%	38	112
Rapidez na resposta aos acontecimentos	2,8%	3	14,0%	15	46,7%	50	36,4%	39	107
Variedade de temas	4,6%	5	13,9%	15	52,8%	57	28,7%	31	108
Rigor	0,0%	0	11,3%	12	49,1%	52	39,6%	42	106
Isenção	0,0%	0	10,4%	11	49,1%	52	40,6%	43	106
Adequação do serviço noticioso às suas necessidades ou às da sua organização	5,8%	6	20,4%	21	54,4%	56	19,4%	20	103
Total	2,5%		13,6%		50,8%		33,2%		642

- “Como avalia os seguintes aspetos relacionados com a distribuição de serviços noticiosos da Agência Lusa?”: 78,0% responderam BOM ou EXCELENTE (face a 79,3% no ano anterior e 85,8% no ano anterior a esse). Verifica-se, nesta avaliação, uma tendência decrescente desde há 3 anos. De movimento inverso, discreto, registou-se um ligeiro aumento na classificação de EXCELENTE: 18,1% face a 17,1% no ano anterior, e 21,0% no ano anterior a esse.

	Mau		Razoável		Bom		Excelente		Total
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	Valor absoluto
Facilidade de pesquisa e seleção dos conteúdos no site	1,8%	2	27,0%	30	58,6%	65	12,6%	14	111
Facilidade de transferência (downloads) dos conteúdos	1,9%	2	12,5%	13	65,4%	68	20,2%	21	104
Estabilidade na distribuição de notícias (FTP/ site/ email)	2,1%	2	20,2%	19	55,3%	52	22,3%	21	94
Total	1,9%		20,1%		59,9%		18,1%		309

- “Nos Serviços de Texto, como classifica a extensão das notícias da Lusa?”: 93,6% dos respondentes consideram que as notícias da Lusa têm uma dimensão adequada às suas necessidades, face a 95,1% dos respondentes no ano passado.

	Pouco Extensas		Adequadas		Muito extensas		Total
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	Valor absoluto
Extensão das notícias	2,7%	3	93,6%	103	3,6%	4	110

- “Em oportunidades futuras, gostaria de participar em pilotos, no âmbito do desenvolvimento de novos serviços noticiosos?”: 63,0% dos inquiridos responderam “Sim”, face a 67,4% no ano anterior.

Nas questões relacionadas com a prestação de serviços das áreas Técnica e Comercial e de Marketing, registaram-se um total de 752 respostas, face a 958 respostas do ano anterior. Segue-se o detalhe das questões respondidas.

- “Como classifica o seu grau de satisfação com a Assistência Técnica da Lusa?”: 60,1% responderam BOM ou EXCELENTE (face a 61,3% no ano anterior). A classificação de EXCELENTE recolheu 30,0% das respostas (face a 34,4% no ano anterior).

	Mau		Razoável		Bom		Excelente		Não sabe / Não usa		Total
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	Valor absoluto
Facilidade de contacto	2,8%	3	6,4%	7	33,0%	36	27,5%	30	30,3%	33	109
Tempo de resposta	3,7%	4	5,6%	6	31,5%	34	29,6%	32	29,6%	32	108
Resolução de problemas	3,8%	4	7,5%	8	27,4%	29	31,1%	33	30,2%	32	106
Total	3,4%		6,5%		30,7%		29,4%		30,0%		323

- “Como classifica o seu grau de satisfação com os Serviços Comerciais e de Marketing da Lusa?”: 64,1% responderam BOM ou EXCELENTE (face a 78,1% no ano anterior).

	Mau		Razoável		Bom		Excelente		Não sabe / Não usa		Total
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	Valor absoluto
Facilidade de contacto	0,9%	1	7,3%	8	31,2%	34	37,6%	41	22,9%	25	109
Tempo de resposta	2,8%	3	6,4%	7	30,3%	33	35,8%	39	24,8%	27	109
Clareza e utilidade das informações prestadas	0,9%	1	6,6%	7	33,0%	35	34,0%	36	25,5%	27	106
Comunicação de novos serviços relevantes para a sua atividade ou da sua organização	2,9%	3	11,4%	12	29,5%	31	24,8%	26	31,4%	33	105
Total	1,9%		7,9%		31,0%		33,1%		26,1%		429

Importa ainda referir que 30,0% dos respondentes “Não sabe / Não usa” os Serviços Técnicos, e 26,1% “Não sabe / Não usa” os Serviços Comerciais e de Marketing da Lusa (face a, respetivamente, 33,2% e 15,2% no ano anterior).

Em resumo, a taxa de resposta com as classificações BOM ou EXCELENTE para os Clientes Pagantes e Clientes Comunidades destinatários do serviço público é, globalmente e em termos médios de avaliação dos parâmetros qualitativos de satisfação relativamente às várias vertentes da prestação de serviço noticioso e informativo de interesse público pela Lusa em 2024, de 69,9% (face a 74,0% no ano anterior). Regista-se uma variação negativa, muito provavelmente justificada pelo inferior número de respostas globais, e que fica registada como um ponto de melhoria.

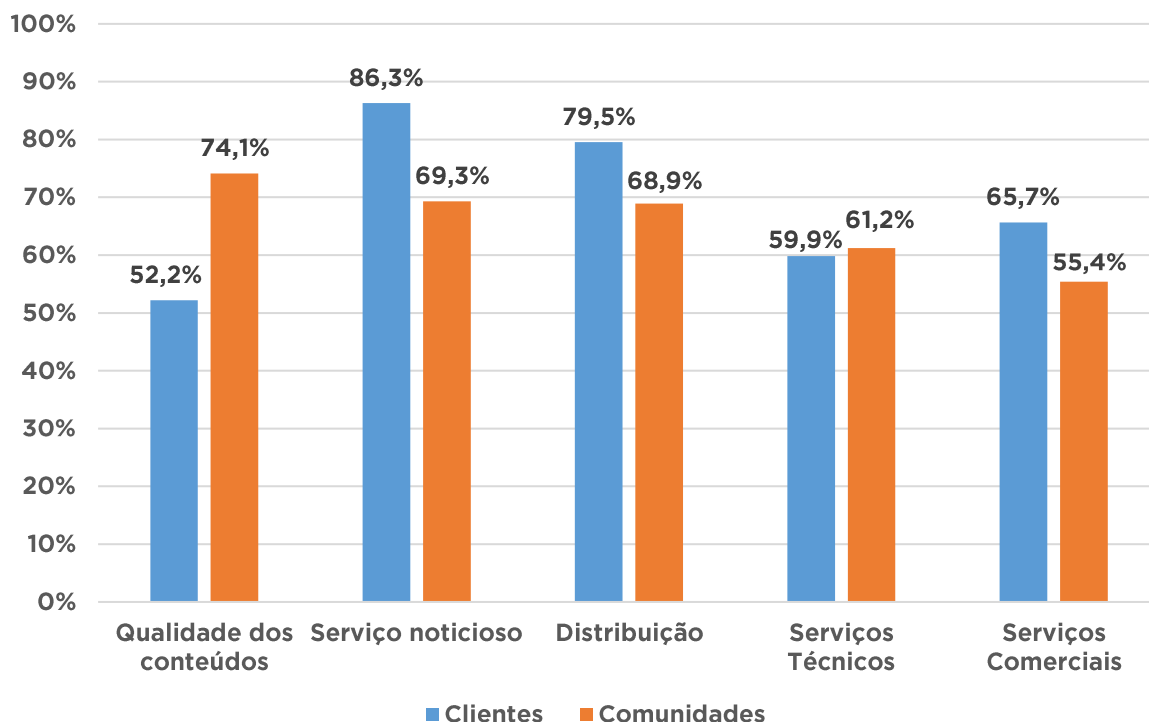
Satisfação geral com os serviços da Lusa: triénio 2022 – 2024

Índice de Satisfação Geral 2024	Qualidade dos conteúdos	Serviço noticioso	Distribuição	Serviços Técnicos	Serviços Comerciais	Satisfação Geral
Clientes	52,2%	86,3%	79,5%	59,9%	65,7%	68,7%
Comunidades	74,1%	69,3%	68,9%	61,2%	55,4%	65,8%
Total	55,4%	84,0%	78,0%	60,1%	64,1%	68,3%
Índice de Satisfação Geral 2023	Qualidade dos conteúdos	Serviço noticioso	Distribuição	Serviços Técnicos	Serviços Comerciais	Satisfação Geral
Clientes	57,5%	88,8%	77,4%	56,7%	79,6%	72,0%
Comunidades	82,9%	89,9%	86,7%	79,5%	72,2%	82,2%
Total	62,5%	89,0%	79,3%	61,3%	78,1%	74,0%
Índice de Satisfação Geral 2022	Qualidade dos conteúdos	Serviço noticioso	Distribuição	Serviços Técnicos	Serviços Comerciais	Satisfação Geral
Clientes	61,3%	86,6%	83,7%	62,8%	71,9%	73,3%
Comunidades	78,0%	88,2%	93,1%	75,8%	71,8%	81,4%
Total	65,5%	87,0%	85,8%	65,9%	71,8%	75,2%

O universo total de subscritores continua a avaliar, em média, satisfatoriamente os serviços da Lusa, embora registando um decréscimo (2024 tem um índice de satisfação geral inferior a 70%).

Ao contrário dos anos anteriores, foram atenuadas as diferenças de perceção registadas entre os Clientes Pagantes e os Clientes das Comunidades - estes últimos sempre mais favorecedores nas avaliações nos anos anteriores, equilibraram-se com os Clientes pagantes na sua avaliação geral.

Satisfação geral com os serviços da Lusa, por tipo de cliente, em 2024



RESUMO:

O inquérito de satisfação aos clientes do serviço público prestado em 2024 ficou marcado por um decréscimo acentuado na participação dos Clientes no inquérito e por um decréscimo nos níveis de satisfação dos clientes relativamente aos serviços da Lusa.

Mantém-se grande volatilidade no número de respostas coletadas em cada ano, sendo que os Clientes Comunidades continuam com uma adesão muito inferior à desejada. Este ano, a taxa de resposta global foi de 12,4%, ou seja, abaixo dos anos anteriores e abaixo também do *target* de resposta de 15% (*rule of thumb* para a metodologia de inquéritos via *internet*).

Os dados que foram apurados neste inquérito, quer no que concerne à participação, quer no que concerne à satisfação, convidam à implementação de medidas corretivas, em consonância com o planeamento comercial e marketing, e ainda o planeamento e implementação tecnológica.

O inquérito de satisfação a clientes é uma ferramenta essencial para aferir, junto dos clientes, o seu grau de satisfação com os serviços prestados pela Lusa. Tal como previsto no Relatório de Serviço Público de 2022, e como complemento ao inquérito de satisfação, a Lusa desenhou em 2023, e implementou em 2024, um conjunto de sessões de *focus groups*, segmentadas por Clientes de Grandes Órgãos de Comunicação Social (GOCS), Pequenos Órgãos de Comunicação Social (POCS), Empresas e Clientes Institucionais, com o objetivo de uma melhor qualificação das respostas, um detalhe mais aprofundado das necessidades atuais dos Clientes da Lusa,

e ainda como suporte ao plano estratégico da Lusa para o triénio, tanto ao nível do desenvolvimento de serviços, como ao nível do investimento e inovação tecnológicos.

Pela primeira vez, foram efetuados quatro *focus group* com clientes da Lusa com o objetivo de procurar conhecimento e opinião dos mesmos clientes de uma forma mais direcionada e realista e complementando o inquérito que tem sido efetuado até à data. Cada sessão teve uma duração, máxima, de 120 minutos tendo participado 21 clientes em 4 reuniões, tendo o trabalho sido efetuada por uma empresa especializada na área, a QSP – Marketing Management & Research, Lda.

Os grupos de clientes que participaram em sessões presenciais distintas foram:

- Grandes Órgãos de Comunicação Social (GOCS);
- Pequenos Órgãos de Comunicação Social (POCS);
- Empresas;
- Institucionais.

As principais recomendações que irão ser analisadas pela Lusa de modo a sustentar um processo de melhoria de forma a capitalizar os valores da empresa como a factualidade, isenção, rigor, e confiança foram:

- **Agenda e Planeamento:** priorização de notícias entre grupos de clientes e temas.
- **Tecnologia e Inovação:** melhoria na oferta de áudio, vídeo e fotografia, com maior rapidez e qualidade na distribuição de notícias.
- **Preço e Transparência:** melhor comunicação dos preços e definição dos mesmos para os clientes.
- **Conteúdo e Diversificação:** Os clientes expressam interesse em conteúdos mais leves e diversificados, como *lifestyle* e lazer, e temáticos em áreas cruciais, como saúde, política, habitação / imobiliário, tecnologia. Deverão ser incluídos novos formatos com valorização da imagem, vídeo e infografia.
- **Modernização e Usabilidade:** modernização tecnológica incluindo o *site*, o motor de busca para os vários formatos, e a sua usabilidade em geral.
- **Expansão de Canais de Distribuição:** Considerar a distribuição de notícias através de canais como WhatsApp, além de explorar outros canais que possam ser relevantes para diferentes públicos-alvo nomeadamente nas redes sociais.
- **Foco na Essência e Credibilidade:** manter o foco na sua essência de rigor e rapidez jornalística, enquanto continua a aprimorar a qualidade e diversidade dos seus serviços.

A implementação de algumas destas recomendações deve ser alinhada com a estratégia (de marketing e de negócio) da Lusa, de modo a fortalecer a sua posição no mercado, aumentar a satisfação dos seus clientes e manter a sua relevância no cenário da comunicação nacional e internacional. A análise conjunta dos resultados do inquérito de satisfação relativo ao inquérito de avaliação dos níveis de qualidade do serviço de interesse público prestado em 2024 e dos *focus groups* serão alvo de análise interna e posterior apresentação junto das Direções e respetivas equipas. Os resultados obtidos constituirão um convite à avaliação estratégica e tecnológica da Lusa, através da elaboração de um Caderno de Avaliação e Proposta de Melhorias.

7. DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO

O Contrato prevê, em caso de incumprimento imputável à Lusa, a dedução, ao valor da IC, de penalizações determinadas nos termos do Anexo II, no que se refere a produção e disponibilidade efetiva do serviço noticioso e informativo de interesse público.

1. Produção

Relativamente aos indicadores de produção em 2024, a Lusa cumpriu os objetivos de serviço público que lhe foram atribuídos pelo contrato com o Estado, relativamente à produção de conteúdos em todos os formatos (texto, fotografia, áudio e vídeo).

2. Disponibilidade

A disponibilidade efetiva dos serviços em 2024 foi de 99,96% do tempo contratado na distribuição por internet o que se traduziu num total de 3 horas e 57 minutos de indisponibilidade ao longo do ano. No entanto, não se verificaram interrupções na disponibilização do serviço noticioso não programado e não justificadas em intervalos superiores aos definidos no contrato de serviço público. Ainda assim, é de referir, a ocorrência de um período de um dia de greve convocado pelos órgãos sindicais em 14 de março de 2024, em respeito à greve decidida em congresso pelos jornalistas portugueses e na defesa da dignidade do serviço público prestado pela agência, que teve adesão significativa, provocando interrupção de produção noticiosa. Para os cálculos de disponibilidade é considerada a distribuição dos serviços por parte da Lusa, ou seja, a disponibilização dos seus conteúdos no portal da internet da Lusa e a disponibilidade da distribuição ponto a ponto aos subscritores. Após esta etapa nada mais é considerado, uma vez que não é responsabilidade da empresa. De igual modo, a disponibilidade é considerada apenas para os clientes na sua globalidade, excluindo-se assim problemas que não sejam da responsabilidade direta da Lusa. Foram igualmente excluídas as paragens programadas que foram comunicadas à tutela.

Nos quadros seguintes – grelha de avaliação de produção noticiosa –, publica-se a informação relativa à produção noticiosa, nomeadamente:

Grelha de avaliação de produção noticiosa

1. Produção Noticiosa

Tipos de Conteúdos	1.º Semestre 2024		2.º Semestre 2024		Total Ano 2024	
	N.º notícias (média/dia)	Desvio face ao mínimo contratual	N.º notícias (média/dia)	Desvio face ao mínimo contratual	N.º notícias (média/dia)	Desvio face ao mínimo contratual
Texto	491	22,8%	472	18,1%	482	20,4%
Foto	180	80,3%	150	49,7%	165	64,9%
Áudio	37	23,0%	29	-3,5%	33	9,7%
Vídeo	17	13,6%	17	11,4%	17	12,5%
Misto	5	n.a.	5	n.a.	5	n.a.
Total	731	34,1%	673	23,4%	702	28,7%

NOTA: Para efeitos de cálculo semestral e das médias diárias consideraram-se 182 dias para o primeiro semestre do ano e 184 dias para o segundo.

n.a. – não aplicável.

2. Disponibilidade

2.1. Interrupções na distribuição (por internet) de serviços

N.º Horas	N.º de ocorrências	Tempo de paragem (hh:mm)
Mais de 48 horas	0	00:00
Entre 24 e 48 horas	0	00:00
Entre 12 e 24 horas	0	00:00

2.2. Disponibilidade efetiva

Internet: 99,96%

8. IDENTIFICAÇÃO DE CUSTOS E PROVEITOS ASSOCIADOS AO SERVIÇO PÚBLICO

Em 2024, a Lusa apurou um custo do serviço público no valor de €14.802.516, calculado com base no Anexo I ao Contrato com o Estado 2022-2027 (Contrato).

No Orçamento do Estado para 2024 foi atribuído à LUSA um valor de Indemnização Compensatória de €18.051.772 (incluindo o IVA à taxa legal em vigor), a que corresponde o valor sem IVA de €14.676.237, que representa um aumento de 2,9% face ao valor atribuído em 2023.

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 64/2023, de 3 de julho, procedeu à reprogramação dos encargos plurianuais e autorizou a despesa necessária à celebração de aditamento ao contrato de prestação de serviço noticioso e informativo de interesse público, atualmente em vigor, entre o Estado e a Lusa. Por força da atual conjuntura externa e do consequente aumento de preços, a que acresce a valorização dos salários auferidos pelos trabalhadores da Lusa até 2026, no quadro do acordo de médio prazo para a melhoria dos rendimentos, dos salários e da competitividade, assinado em outubro de 2022 em sede de concertação social, o que redundará num necessário aumento dos gastos operacionais da Lusa, incluindo os que resultam do cumprimento das obrigações de serviço público a seu cargo, visou-se alterar a compensação financeira decorrente do contrato de prestação de serviço noticioso e informativo de interesse público atualmente em vigor sem comprometer a regular prestação do serviço público, a qual passou a ser, em 2023, de €14.262.621, e em 2024, de €14.676.237, valores aos quais acresce o IVA.

O aditamento ao Contrato com o Estado para o período 2022-2027 (em anexo), por via da RCM n.º 64/2023, foi visado pelo Tribunal de Contas a 12 de janeiro de 2024, vigorando retroativamente desde janeiro de 2023. Os emolumentos relativos ao aditamento ao Contrato com o Estado para 2023-2027 foram pagos a 12 de janeiro de 2024, tendo a Lusa recebido a diferença da compensação financeira estabelecida para 2023, no valor de €698.550 (ao qual acresceu IVA), em 28 de março de 2024.

O quadro seguinte evidencia o valor do custo incorrido com a prestação do serviço público e seus proveitos e foi determinado tendo por base a estrutura orgânica dos centros de custo da Lusa que estão afetos à prestação do serviço público, conforme definido no Contrato.

CÁLCULO CUSTO SERVIÇO PÚBLICO			(euros)
Prestações de serviços			
Indemnização Compensatória (1)			14 676 237
Receitas próprias (2)			4 181 406
Custos (*)			
Regra A (3)	100%		8 180 362
Regra B (4)	75%		7 740 572
Amortizações (Aquisições <2016 e >2021) (5)			400 099
Lucro Razoável (3,4% Ativo total n-1) (6)			356 653
Dedução de proveitos (7)			1 875 170
Custo do serviço público (8) = (3)+(4)+(6)-(7)			14 802 516
Ajustamento à IC (9) = (1)-(8)			-126 279
Efeitos de anos anteriores:			660 163
Ajustamento da reversão de imparidade GMG			662 155
Correção de custos de 2023 - Projeto Iberifier			-1 992
Ajustamento à IC com efeitos de anos anteriores			533 884

(*) - Não inclui os gastos com depreciações e amortizações.

A diferença entre o valor de IC atribuído e o custo do serviço público, determinado com base na aplicação dos critérios definidos no Anexo I ao Contrato, no montante de €126.279 em 2024, "(...) poderá ser objeto de regularização de excessos ou défices, (...) nos termos do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 167/2008, de 26 de agosto". Neste caso, o custo do serviço público foi superior ao valor da IC.

Para efeitos de cálculo do valor do ajustamento à IC em 2024, consideraram-se ainda correções relativas a exercícios anteriores, nomeadamente e com maior relevância, o acerto da reversão da imparidade do valor da dívida do GMG à Lusa constituída em 2023 (cujo custo foi considerado para efeitos de cálculo do ajustamento do ano de 2023), com impacto de €662 mil, que não se encontrava previsto. Com este efeito, o valor global do Contrato com o Estado foi inferior à IC atribuída em €533.884 em 2024, correspondendo ao valor do ajustamento à IC com correções de anos anteriores.

Desconsiderando o efeito não recorrente das correções relativas a exercícios anteriores, o custo das obrigações de prestação do serviço de interesse público foi superior ao valor da Indemnização Compensatória atribuída em €126.279, conforme anteriormente mencionado.

A Lusa tem por objetivo a prestação de serviços quer no âmbito do serviço público quer no âmbito da atividade empresarial, existindo uma relação entre os recursos consumidos e os serviços prestados por essas estruturas. A totalidade dos centros de custo que contribuem para a gestão operacional e recorrente da empresa encontra-se

organizada por dois grupos, os centros de custo integralmente afetos às obrigações do serviço público (Grupo I) e os centros de custo que contribuem para a prestação do serviço público, mas não estão totalmente afetos à sua realização (Grupo II). Os custos não incluem os gastos com depreciações e amortizações.

Assim, estes dois grupos têm diferentes percentagens de ponderação no cálculo do custo do serviço público. Os custos incluídos no Grupo I são afetos a 100% (Regra A) e os do Grupo II a 75% (Regra B), conforme definido no Anexo I ao Contrato.

Em 2024, o resultado da aplicação da Regra A é o seguinte:

(euros)		
Regra A - Centros de Custo	Gastos s/amort.	100%
Editoria Lusofonia e África	623 013	623 013
Editoria Internacional	838 097	838 097
Editoria País	506 245	506 245
Audiovisual e Multimedia (sem fotografia)	671 072	671 072
Rede Nacional	3 193 693	3 193 693
Delegações Europa	306 926	306 926
Correspondentes Europa	(i)	(i)
Delegações África Lusófona	626 272	626 272
Correspondentes África Lusófona	(i)	(i)
Sucursal Macau	265 908	265 908
Delegações Ásia	208 477	208 477
Rede/Correspondentes Internacionais/resto do Mundo	348 364	348 364
Piquetes	462 937	462 937
Custos com distribuição do Serviço de Interesse Público	0	0
Arquivo (Texto e Imagem)	129 357	129 357
TOTAL	8 180 362	8 180 362

(i) - Custo incluído em "Rede/Correspondentes Internacionais/resto do Mundo"

O resultado da aplicação da Regra B é como se apresenta:

(euros)

Regra B - Centros de Custo	Gastos s/amort.	75%
Editoria Economia	743 059	557 294
Editoria Política	539 971	404 978
Editoria Sociedade	947 840	710 880
Editoria Cultura	352 623	264 467
Editoria Desporto	1 038 566	778 924
Editoria Agenda	545 874	409 405
Editoria Fotografia	748 798	561 599
Lusa TV/Rádio	136 072	102 054
DI - Direção	547 249	410 437
Eleições	65 066	48 800
Grandes eventos desportivos	57 594	43 196
Guerra	36 546	27 410
Organizações Internacionais	177 479	133 109
Órgãos Sociais	224 278	168 208
Apoio ao Conselho de Administração	64 369	48 277
DI - Comuns, Secretaria da Redação e Traduções	418 482	313 861
Projeto IBERIFIER	6 948	5 211
Projeto EUROPEAN NEWSROOM 2.0	5 999	4 499
Projeto SAMA (Contrafake)	3 464	2 598
Inovação e Formação (*)	175 802	131 852
Programa de Formação de Jovens Jornalistas (PE)	20 662	15 496
Direção Comercial e de Marketing	520 453	390 340
Direção de Áreas de Suporte	1 188 248	891 186
Outros Custos e Proveitos Comuns	1 754 401	1 315 801
Direção de Inovação e Novos Projetos (*)	0	0
Lusa Corporate TV	921	691
TOTAL	10 320 763	7 740 572

(*) - Em 2021, a Direção de Inovação e Novos Projetos foi extinta e o Gabinete de Inovação e Formação foi integrado na Direção de Informação.

A desagregação dos custos afetos à Regra B por tipo de destinatário do serviço público, conforme previsto no Contrato, teve por base a imputação do peso dos serviços distribuídos a cada um deles, conforme tabela seguinte:

Distribuição de serviços		
Destinatários	N.º de serviços	Ponderação
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	247	16%
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	111	7%
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	531	34%
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	102	7%
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	71	5%
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	409	26%
vii. Agências de notícias internacionais	86	6%
TOTAL	1 557	100%

NOTA: O apuramento dos serviços foi efetuado com os seguintes critérios: serviços ativos para cada uma das categorias dos serviços existentes na Lusa, e que se encontrassem ativos no dia 31 de dezembro de 2024.

O decréscimo que se verifica no número de serviços distribuídos em 2024 relativamente ao ano anterior (de 1557 em 2024 – conforme tabela de distribuição de serviços por destinatário acima – e de 2014 em 2023), deve-se ao facto de a Lusa ter sido *pool* nas Jornadas Mundiais de Juventude realizadas em Lisboa em 2023, tendo sido ativados temporariamente serviços adicionais a várias categorias de destinatários.

Para o cálculo do custo das obrigações de interesse público considera-se também o valor das amortizações decorrentes de investimentos realizados em 2024 e geradas no exercício em análise referentes a investimentos efetuados antes de 2016, e que ainda se encontram a decorrer, não financiados por fundos comunitários ou que não foram objeto de comparticipação pelo Estado, no montante de €400.099 em 2024.

É ainda considerado um lucro razoável correspondente à remuneração do capital investido que leve em consideração grau de risco inerente à prestação pela empresa do serviço de interesse geral, que corresponde a 3,4% do Ativo total evidenciado nas contas do exercício do ano transato. Em 2024, o lucro razoável é de €356.653.

Considerando que existem historicamente proveitos que resultam da prestação do serviço de interesse público, deve a Lusa, ao abrigo do Anexo I, deduzir o seu valor ao custo do serviço público. Os proveitos obtidos no âmbito do Contrato, nele definidos, são as vendas a clientes realizadas nas áreas de negócio “Pequenos órgãos de comunicação social”, “Institucionais” e “Mercado externo”, que ascenderam, conjuntamente, a €1.875.170 em 2024.

(euros)	
RECEITAS PRÓPRIAS POR ÁREAS DE NEGÓCIO	2024
Grandes Órgãos de Comunicação Social	1 894 967
Pequenos Órgãos de Comunicação Social (1)	435 693
Empresas	363 401
Institucionais (2)	675 756
Outros	47 869
Mercado Externo (3)	763 721
Total	4 181 406
Proveitos associados à prestação do serviço público (1) + (2) + (3)	1 875 170

De acordo com o contratualmente definido, os custos e proveitos efetivos das obrigações com o serviço de interesse público deverão ser desagregados de acordo com os destinatários do serviço público, conforme quadro seguinte referente à execução de 2024.

(euros)

Destinatários do serviço público	Regra A	Regra B	Proveitos (*)	Amortiz.	Lucro razoável	Total
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	245 905	1 227 952	-217 847	0	0	1 256 010
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	245 905	551 833	-217 847	0	0	579 891
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	442 434	2 639 848	-254 574	0	0	2 827 709
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	442 434	507 090	-254 574	0	0	694 950
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	442 434	352 974	-254 574	0	0	540 834
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	611 182	2 033 330	-675 756	0	0	1 968 755
vii. Agências de notícias internacionais	0	427 546	0	0	0	427 546
Total (1)	2 430 293	7 740 572	-1 875 170	0	0	8 295 695
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	3 193 693	0	0	0	0	3 193 693
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	1 020 499	0	0	0	0	1 020 499
iii. Correspondente em Bruxelas	202 808	0	0	0	0	202 808
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	532 639	0	0	0	0	532 639
Total (2)	4 949 639	0	0	0	0	4 949 639
Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)	671 072	0	0	0	0	671 072
Arquivo de Texto	129 357	0	0	0	0	129 357
Arquivo de Imagem	0	0	0	0	0	0
Total (4)	129 357	0	0	0	0	129 357
Lucro razoável (Anexo I - E) (5)	0	0	0	0	356 653	356 653
Amortizações (Anexo I - C) (6)	0	0	0	400 099	0	400 099
Total (1+2+3+4+5+6)	8 180 362	7 740 572	-1 875 170	400 099	356 653	14 802 516
Custo do Serviço Público para 2024						14 802 516

(*) - Proveitos associados à prestação do serviço público (vendas a clientes das Áreas de negócio "Pequenos Órgãos de Comunicação Social", "Institucionais" e "Mercado Externo"), conforme definido no Anexo I - D ao Contrato.

9. EXPLICAÇÃO DOS DESVIOS VERIFICADOS FACE AOS INSTRUMENTOS PREVISIONAIS DE GESTÃO

Determina o Contrato que, no relatório anual das atividades relativas à prestação do serviço de interesse público, a Lusa justifique os desvios verificados “face aos instrumentos previsionais de gestão”.

O PAO para 2024 foi aprovado pelo Conselho de Administração da Lusa a 20 de dezembro de 2023, com parecer favorável do Conselho Fiscal de 18 de janeiro de 2024, e na Assembleia Geral (AG) de 26 de março de 2024, através do Despacho n.º 133/2024-SET.

Em 28 de fevereiro de 2024, o Despacho n.º 132/2024-SET aprovou o Relatório de Análise n.º 30/2024 de 5 de fevereiro, da UTAM respeitante ao Plano de Atividades e Orçamento para a Lusa.

O desvio global apurado, €120.130 (+0,8%) acima do orçamentado, encontra-se evidenciado nos quadros abaixo e justifica-se principalmente por:

- a) Crescimento de €77.988 nos custos diretamente afetos às obrigações do serviço público (Regra A) que resulta, fundamentalmente, da contratação de jornalistas e do reforço, com recursos internos, de editorias com custos afetos a 100%, da redução do absentismo (a poupança gerada por situações de baixa por doença

e parto foi inferior ao estimado), da atualização do valor dos takes de correspondentes nacionais e internacionais no decurso do exercício e da ocorrência de progressões por mérito e atribuição de prémios decorrentes da avaliação de desempenho.

- b) Aumento de €198.758 nos custos que contribuem para a prestação do serviço público mas não totalmente afetos à sua realização (Regra B) decorrente, fundamentalmente, da constituição de provisões para processos em curso, cujos montantes foram determinados com base na estimativa dos riscos relacionados com a atividade da empresa, nomeadamente, processo de avaliação de desempenho, risco de reconhecimento de contratos de trabalho a prestadores de serviços, processos em litigância de clientes e processos fiscais.
- c) A dedução nos proveitos associados à prestação do serviço público [vendas a clientes das áreas de negócio “Pequenos órgãos de comunicação social” (POCS), “Institucionais” e Mercado externo”, conforme definido no Anexo I ao Contrato] foi superior, face ao orçamento, em €139.241.

Estava previsto um menor crescimento das outras prestações de serviços no PAO para 2024, incluindo os proveitos obtidos no âmbito do Contrato de prestação de serviço noticioso e informativo de interesse público, nomeadamente nas áreas de negócios POCS e Institucionais, por via de uma previsível manutenção e possível agravamento da crise do setor da comunicação social e ainda do impacto dos efeitos da conjuntura económica e geopolítica internacional na quebra de receitas, com a perda de negócio decorrente não só da perda de clientes como de serviços (rescisões por extinção dos projetos, negociações em baixa, renegociação do cabaz de serviços ou ainda situações de desequilíbrio financeiro), situação que acabou por ser mitigada e invertida com os ganhos de negócio registados nestes segmentos.

- d) Diminuição de €11.731 no custo com amortizações decorrentes de investimentos realizados desde 2022, e geradas no exercício em análise, referentes a investimentos efetuados antes de 2016 e que ainda se encontram a decorrer, não financiados por fundos comunitários ou que não foram objeto de comparticipação pelo Estado, pelo facto da execução de investimento em 2024 se ter situado €550 mil (-56,3%) aquém do previsto.
- e) Decréscimo de €5.643 no lucro razoável, que corresponde a 3,4% do Ativo total, pelo facto do ativo do exercício de 2023 ter sido inferior, em cerca €166 mil, à estimativa para final desse exercício prevista no PAO para 2024, por efeito sobretudo da variação negativa registada nas disponibilidades.

No quadro seguinte é possível observar o cálculo dos custos e proveitos efetivos das obrigações com o serviço de interesse público, desagregados de acordo com os destinatários do serviço público, em 2024, e a respetiva variação face à proposta do PAO para o exercício.

(euros)

Destinatários do serviço público	Orçamento 2024	Execução 2024	Dif.	Δ%
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	1 220 462	1 256 010	35 548	2,9%
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	561 704	579 891	18 187	3,2%
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	2 730 365	2 827 709	97 344	3,6%
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	652 370	694 950	42 580	6,5%
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	502 211	540 834	38 623	7,7%
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	2 018 093	1 968 755	-49 337	-2,4%
vii. Agências de notícias internacionais	416 568	427 546	10 978	2,6%
Total (1)	8 101 773	8 295 695	193 923	2,4%
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	3 229 159	3 193 693	-35 466	-1,1%
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	1 122 011	1 020 499	-101 512	-9,0%
iii. Correspondente em Bruxelas	225 357	202 808	-22 549	-10,0%
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	496 806	532 639	35 833	7,2%
Total (2)	5 073 333	4 949 639	-123 694	-2,4%
Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)	610 924	671 072	60 148	9,8%
Arquivo de Texto	122 230	129 357	7 127	5,8%
Arquivo de Imagem	0	0	0	0,0%
Total (4)	122 230	129 357	7 127	5,8%
Lucro razoável (Anexo I - E) (5)	362 297	356 653	-5 643	-1,6%
Amortizações (Anexo I - C) (6)	411 830	400 099	-11 731	-2,8%
Custo do Serviço Público (1+2+3+4+5+6)	14 682 387	14 802 516	120 130	0,8%

(*) - Proveitos associados à prestação do serviço público (vendas a clientes das Áreas de negócio "Pequenos Órgãos de Comunicação Social", "Institucionais" e Mercado Externo"), conforme definido no Anexo I - D ao Contrato.

O orçamento para 2024, desagregado de acordo com os destinatários do serviço público e com o método de cálculo definido no Anexo I ao Contrato, é como se apresenta no quadro que se segue:

(euros)

Destinatários do serviço público	Regra A	Regra B	Proveitos (*)	Amortiz.	Lucro razoável	Total
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	227 965	1 196 421	-203 924	0	0	1 220 462
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	227 965	537 663	-203 924	0	0	561 704
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	423 947	2 572 064	-265 646	0	0	2 730 365
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	423 947	494 069	-265 646	0	0	652 370
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	423 947	343 911	-265 646	0	0	502 211
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	568 116	1 981 119	-531 142	0	0	2 018 093
vii. Agências de notícias internacionais	0	416 568	0	0	0	416 568
Total (1)	2 295 887	7 541 814	-1 735 929	0	0	8 101 773
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	3 229 159	0	0	0	0	3 229 159
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	1 122 011	0	0	0	0	1 122 011
iii. Correspondente em Bruxelas	225 357	0	0	0	0	225 357
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	496 806	0	0	0	0	496 806
Total (2)	5 073 333	0	0	0	0	5 073 333
Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)	610 924	0	0	0	0	610 924
Arquivo de Texto	122 230	0	0	0	0	122 230
Arquivo de Imagem	0	0	0	0	0	0
Total (4)	122 230	0	0	0	0	122 230
Lucro razoável (Anexo I - E) (5)		0	0	0	362 297	362 297
Amortizações (Anexo I - C) (6)	0	0	0	411 830	0	411 830
Total (1+2+3+4+5+6)	8 102 374	7 541 814	-1 735 929	411 830	362 297	14 682 387
Custo do Serviço Público para 2024						14 682 387

(*) - Proveitos associados à prestação do serviço público (vendas a clientes das Áreas de negócio "Pequenos Órgãos de Comunicação Social", "Institucionais" e "Mercado Externo"), conforme definido no Anexo I - D ao Contrato.

Importa referir que o valor considerado como IC na proposta do PAO para 2024 foi o valor definido na RCM n.º 64/2023, de 3 de julho, pelo cumprimento das obrigações do serviço noticioso e informativo de interesse público em 2024. Apesar do custo do serviço público líquido de proveitos, previsto no PAO 2024, ser superior ao valor da IC atribuída, não foi considerado o valor do défice como proveito. De acordo com o artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 167/2008, de 26 de agosto, os montantes, que em resultado dos controlos se apurarem como excessos ou défices de compensação, devem ser objeto de devolução ou pagamento pelo Estado.

Analisando, assim, por tipo de obrigação contratual:

- a) **Nos serviços destinados à imprensa regional e rádios locais** [pontos i. e ii. dos destinatários do serviço público]: €53.735 acima do estimado decorrente, sobretudo, do reforço da editoria País com recursos internos, com o regresso de jornalista requisitada (custos afetos a 100%, Regra A) e da redução do absentismo relativamente ao previsto, do descongelamento dos IRCT – nomeadamente a regularização da Avaliação de Desempenho, diuturnidades, progressões automáticas e progressões por mérito e prémios decorrentes da avaliação de desempenho –, e dos custos que contribuem para a prestação do serviço público mas não totalmente afetos à sua realização (Regra B), fundamentalmente, a constituição de provisões para processos em curso.
- b) **Nos serviços oferecidos aos órgãos de comunicação das comunidades portuguesas no estrangeiro, dos países da área da Lusofonia e às missões diplomáticas e consulares** [idem, pontos iii., iv. e v.]: €178.547 além do orçamentado, decorrente sobretudo da conjugação entre a transferência de jornalistas de outras editorias para reforço das editorias Internacional e Lusofonia e a redução do absentismo face ao estimado, a atribuição de prémios decorrentes do processo de Avaliação de Desempenho resultante da aplicação do Acordo de Empresa, os custos que contribuem para a prestação do serviço público mas não totalmente afetos à sua realização (Regra B), pela constituição de provisões para processos em curso, e a dedução de proveitos associados à prestação do serviço público.
- c) **Nos órgãos do poder local e outros clientes institucionais, nomeadamente organismos da Administração Central e Regional do Estado e universidades** [idem, ponto vi.]: €49.337 abaixo do previsto, resultante da dedução de proveitos associados à prestação do serviço público, atenuado pelas situações relativas às editorias País e Lusofonia e os custos referentes à Regra B, anteriormente mencionados.
- d) **Nas agências de notícias internacionais** [idem, ponto vii.]: €10.978 acima do previsto, resultante dos custos associados à Regra B, pelas razões mencionadas anteriormente.
- e) **Na rede de correspondentes**: um desvio favorável de €123.694 relativamente ao orçamento, essencialmente como resultado da transferência dos gastos incorridos com serviços de tradução para um centro de custo próprio integrado no apoio à redação (custos não totalmente afetos à prestação do serviço público Regra B), do reforço da editoria Lusofonia com um jornalista da Delegação de

Macau e de outras situações ocorridas nas delegações e correspondentes referidas anteriormente.

- f) Na disponibilização na internet de um serviço noticioso de acesso livre em língua portuguesa [audiovisual e multimédia]: um crescimento de €60.148 face ao previsto, consequência sobretudo do reforço da editoria Audiovisual e Multimédia com recursos internos, da atribuição de prémios decorrentes do processo de Avaliação de Desempenho resultante da aplicação do Acordo de Empresa, da substituição dos subsídios de turno por adaptabilidade e da redução do absentismo.
- g) Na digitalização e manutenção dos arquivos de texto e fotografia facilmente acessíveis aos órgãos de comunicação social e ao público em geral [arquivos de texto e imagem]: €7.127 acima do estimado, como resultado da redução do absentismo, relativamente ao previsto, no Centro de Documentação de Texto.

O quadro seguinte evidencia as variações dos custos e proveitos efetivos das obrigações com o serviço de interesse público em 2024, desagregados de acordo com os destinatários do serviço público e com o método de cálculo definido no Anexo I ao Contrato 2022-2027, face à proposta do orçamento para 2024.

(euros)						
Destinatários do serviço público	Regra A	Regra B	Proveitos	Amortiz.	Lucro razoável	Total
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	17 939	31 531	-13 922	0	0	35 548
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	17 939	14 170	-13 922	0	0	18 187
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	18 487	67 784	11 073	0	0	97 344
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	18 487	13 021	11 073	0	0	42 580
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	18 487	9 063	11 073	0	0	38 623
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	43 066	52 211	-144 614	0	0	-49 337
vii. Agências de notícias internacionais	0	10 978	0	0	0	10 978
Total (1)	134 406	198 758	-139 241	0	0	193 923
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	-35 466	0	0	0	0	-35 466
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	-101 512	0	0	0	0	-101 512
iii. Correspondente em Bruxelas	-22 549	0	0	0	0	-22 549
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	35 833	0	0	0	0	35 833
Total (2)	-123 694	0	0	0	0	-123 694
Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)	60 148	0	0	0	0	60 148
Arquivo de Texto	7 127	0	0	0	0	7 127
Arquivo de Imagem	0	0	0	0	0	0
Total (4)	7 127	0	0	0	0	7 127
Lucro razoável (Anexo I - E) (5)	0	0	0	0	-5 643	-5 643
Amortizações (Anexo I - C) (6)	0	0	0	-11 731	0	-11 731
Total (1+2+3+4+5+6)	77 988	198 758	-139 241	-11 731	-5 643	120 130
Custo do Serviço Público para 2024						120 130

(*) - Proveitos associados à prestação do serviço público (vendas a clientes das Áreas de negócio "Pequenos Órgãos de Comunicação Social", "Institucionais" e "Mercado Externo"), conforme definido no Anexo I - D ao Contrato.

10. CONCLUSÕES

1. O Conselho de Administração considera que foram cumpridas na generalidade as obrigações da Lusa no âmbito do Contrato, nomeadamente, os níveis de produção alcançados, a diversidade das temáticas tratadas, a tempestividade do noticiário e a fiabilidade da distribuição dos serviços aos clientes, bem como foram igualmente cumpridas as obrigações inerentes à distribuição aos destinatários do serviço público.
2. Do universo de destinatários do serviço noticioso e informativo de interesse público prestado pela Lusa, responderam ao inquérito um total de 112 subscritores – que corresponde a uma taxa de resposta de 12,4% –, registando um decréscimo de 32 respostas face ao ano anterior – ainda assim com um registo de número absoluto de respostas superior ao inquérito realizado em 2023 –, e uma percentagem muito elevada de e-mails não abertos: 219 (27,58%) e-mails em Clientes, e 32 (29,63%) em Clientes das Comunidades. De referir que o universo total de subscritores avalia, em média, muito satisfatoriamente os serviços da Lusa.
3. O inquérito de satisfação é uma ferramenta essencial para aferir, junto dos clientes, o seu grau de satisfação com os serviços prestados pela Lusa. Como complemento ao inquérito de satisfação, a Lusa desenhou em 2023, e implementou em 2024, um conjunto de sessões de *focus groups*, segmentadas por clientes e áreas de negócio, com o objetivo de uma melhor qualificação das respostas, um detalhe mais aprofundado das necessidades atuais dos clientes da Lusa, e ainda como suporte ao plano estratégico da Lusa para o triénio, tanto ao nível do desenvolvimento de serviços, como ao nível do investimento e inovação tecnológicos.
4. No Orçamento do Estado para 2024 foi atribuído à LUSA pelo cumprimento das obrigações do serviço noticioso e informativo de interesse público, um valor de Indemnização Compensatória de €18.051.772 (incluindo o IVA à taxa legal em vigor) a que corresponde o valor de €14.676.237, sem IVA, representando um aumento de 2,9% face ao valor atribuído em 2023.
5. A Resolução do Conselho de Ministros n.º 64/2023, de 3 de julho, procedeu à reprogramação dos encargos plurianuais e autorizou a despesa necessária à celebração de aditamento ao contrato de prestação de serviço noticioso e informativo de interesse público, atualmente em vigor, entre o Estado e a Lusa. Por força da atual conjuntura externa e do consequente aumento de preços, a que acresce a valorização dos salários auferidos pelos trabalhadores da Lusa até 2026, no quadro do acordo de médio prazo para a melhoria dos rendimentos, dos salários e da competitividade, assinado em outubro de 2022 em sede de concertação social, o que redundará num necessário aumento dos gastos operacionais da Lusa, incluindo os que resultam do cumprimento das obrigações de serviço público a seu cargo, visou-se alterar a compensação financeira decorrente do contrato de prestação de serviço noticioso e informativo de interesse público atualmente em vigor sem comprometer a regular prestação do

serviço público, a qual passou a ser, em 2023, de €14.262.621, e em 2024, de €14.676.237, valores aos quais acresce o IVA.

6. O aditamento ao Contrato com o Estado para o período 2022-2027 (em anexo), por via da RCM n.º 64/2023, foi visado pelo Tribunal de Contas a 12 de janeiro de 2024, vigorando retroativamente desde janeiro de 2023. Os emolumentos relativos ao aditamento ao Contrato com o Estado para 2023-2027 foram pagos a 12 de janeiro de 2024, tendo a Lusa recebido a diferença da compensação financeira estabelecida para 2023, no valor de €698.550 (ao qual acresceu IVA), em 28 de março de 2024.
7. Apurou-se, em 2024, um custo do serviço público no valor de €14.802.516, sem IVA, o que representou um aumento de €120.130 (+0,8%) em comparação com os instrumentos previsionais de gestão para o exercício.
8. A diferença entre o valor de IC atribuído e o custo do serviço público, determinado com base na aplicação dos critérios definidos no Anexo I ao Contrato, foi de €126.279 em 2024.
9. Para efeitos de cálculo do valor do ajustamento à IC em 2024, considerou-se o acerto da reversão da imparidade do valor da dívida do GMG à Lusa constituída em 2023 – cujo custo havia sido considerado para efeitos de cálculo do respetivo ajustamento –, no montante de €662 mil. Com este efeito, o valor global do Contrato com o Estado foi inferior à IC atribuída em €533.884 em 2024, correspondendo ao valor do ajustamento à IC com correções de anos anteriores.
10. Em julho de 2024, o Estado adquiriu a participação que a Global Media e a Páginas Civilizadas detinham da Lusa, passando a deter 95,9% do capital da agência. Em outubro de 2024, o Estado Português manifestou interesse de aquisição, através de comunicação da DGTF, das ações detidas pelos acionistas minoritários, NP – Notícias de Portugal, CRL (2,72%), Público – Comunicação Social, S.A. (1,38%), Rádio e Televisão de Portugal, S.A. (0,03%) e Empresa do Diário do Minho, Lda. (0,01%). Em dezembro de 2024, o Estado adquiriu a participação de 1,38% que o Público – Comunicação, S.A. detinha da Lusa e, já em 2025, a participação de 0,01% da Empresa do Diário do Minho, Lda., passando a deter 97,25% do capital da agência.

Lisboa, 29 de abril de 2025

O Presidente do Conselho de Administração

(Joaquim de Jesus Pedro Carreira)

A Vice-Presidente

(Maria João Dias Pessoa de Araújo)

A Vogal

(Carla Maria dos Santos Filipe Baptista)

O Vogal

(Paulo Jorge Andrade Cardoso)

B. PARECER DO REVISOR OFICIAL DE CONTAS