

2 0 2 5

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	6
3.	CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS NOTICIOSOS	7
4.	DISTRIBUIÇÃO DE SERVIÇOS NOTICIOSOS	9
5.	OUTRAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS	12
6.	QUALIDADE DOS SERVIÇOS	14
7.	DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO	30
8.	IDENTIFICAÇÃO DE CUSTOS E PROVEITOS ASSOCIADOS AO SERVIÇO PÚBLICO	31
9.	EXPLICAÇÃO DOS DESVIOS VERIFICADOS FACE AOS INSTRUMENTOS PREVISIONAIS DE GESTÃO	38
10.	CONCLUSÕES	43
B.	PARECER DO REVISOR OFICIAL DE CONTAS	46

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.

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, a celebrar 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 e em 2025 de €14.984.438, valores aos quais acresce o IVA. Entre 2026 e 2027, deverá corresponder aos seguintes valores totais máximos, aos quais acresce IVA à taxa legal em vigor:

- a) Em 2026: €15.284.127;
- b) 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.

- ❖ No Orçamento do Estado (OE) para 2025 foi atribuído à Lusa um valor de IC de €21.505.860 (IVA incluído), ou €17.484.439 (sem IVA), representando um aumento de 19,1% face ao valor atribuído em 2024, definido na RCM n.º 64/2023, de 3 de julho, por via da compensação pela atribuição de benefícios aos OCS nos serviços de interesse público, parte integrante da implementação do Plano de Ação para a Comunicação Social (PACS).

Em outubro de 2024, o Governo apresentou o PACS, 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 Plano de Atividades e Orçamento para 2025 (PAO 2025) foi aprovado pelo Conselho de Administração (CA) a 28 de novembro de 2024, com parecer favorável do Conselho Fiscal de 30 de dezembro de 2024, e na Assembleia Geral (AG) de 28 de março de 2025.
- ❖ 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 ao Estado, 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, as participações de 0,01% da Empresa do Diário do Minho, Lda. e de 0,03% da Rádio e Televisão de Portugal, S.A., passando a deter 97,28% do capital da agência.

Em novembro de 2025, o Estado passou a deter a totalidade do capital da Lusa, com a aquisição das 58 mil ações detidas pela NP – Notícias de Portugal, Cooperativa de Utentes de Serviços de Informação, CRL, e os ministros das Finanças e da Presidência aprovaram um projeto de novos estatutos da agência noticiosa que altera o modelo de governação conforme DUE de 29 dezembro 2025.

- ❖ Face à modificação da composição da estrutura de capital social da Lusa, foi concretizado um aumento de capital no valor de 5 milhões de euros por subscrição e realização integral do capital em 31 de dezembro de 2025, estado a sua utilização condicionada e dependente da aprovação prévia do plano de modernização dos recursos humanos e meios tecnológicos, anteriormente mencionado. O Estado detém agora 4.129.690 ações, a totalidade do capital social da Lusa, que representa o montante global de 10.324.225 de euros, ficando assim concluída a medida n.º 7 do PACS.
- ❖ Face à modificação da composição da estrutura de capital social da Lusa, foram alterados os seus Estatutos por forma a refletir, entre outros aspetos, esta alteração, nomeadamente, a reformulação formal dos Estatutos da Lusa, a reestruturação institucional da Agência, com reformulação dos seus Órgãos Sociais, designadamente no que concerne ao CA e ao órgão de fiscalização, e o aumento de capital da empresa para fazer face ao investimento em medidas de caráter estrutural e não recorrente, com a modernização dos recursos humanos e dos meios tecnológicos.

Assim, a partir de 2026, o CA será composto por três membros, sendo um Presidente e dois Vice-Presidentes, tendo o Presidente voto de qualidade nas suas deliberações. A fiscalização da sociedade competirá a um Fiscal Único e Suplente, eleitos pela AG e será constituído um Conselho Consultivo, composto por 13 elementos, um presidente e 12 vogais, que terá como objetivo o acompanhamento do cumprimento pela Lusa das obrigações do contrato de prestação de serviço noticioso e informativo de interesse público celebrado com o Estado e de elevados padrões de qualidade e profissionalismo da atividade noticiosa e informativa da Agência, bem como da sua independência face aos poderes políticos, económicos, sociais e desportivos.

Através de DUE de 6 de fevereiro de 2026, foram eleitos para o mandato de 2026-2029, os membros do Conselho de Administração e da Mesa da Assembleia Geral da Lusa, não tendo sido ainda nomeado o Fiscal Único à data de elaboração do presente relatório.

- ❖ 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.

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, encontrando-se este processo findo.

- ❖ 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 ainda 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.

A crise que afeta os órgãos de comunicação social é multifacetada e afeta o setor em vários níveis, nomeadamente, com a diminuição das receitas dos meios tradicionais e a dificuldade em rentabilizar conteúdos *online*, enquanto uma crise de confiança é alimentada pela dificuldade em garantir a qualidade e a credibilidade dos conteúdos.

- ❖ Manteve-se em 2025 o modelo híbrido de trabalho implementado, que concilia 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 2025, a produção editorial da Lusa registou um aumento relativamente ao ano anterior, totalizando 257.763 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 706 conteúdos jornalísticos.

Para este aumento na produção noticiosa contribuiu a cobertura das campanhas eleitorais e a realização de Eleições Legislativas em maio e de Eleições Autárquicas em outubro de 2025, e de vários acontecimentos políticos e eventos desportivos internacionais.

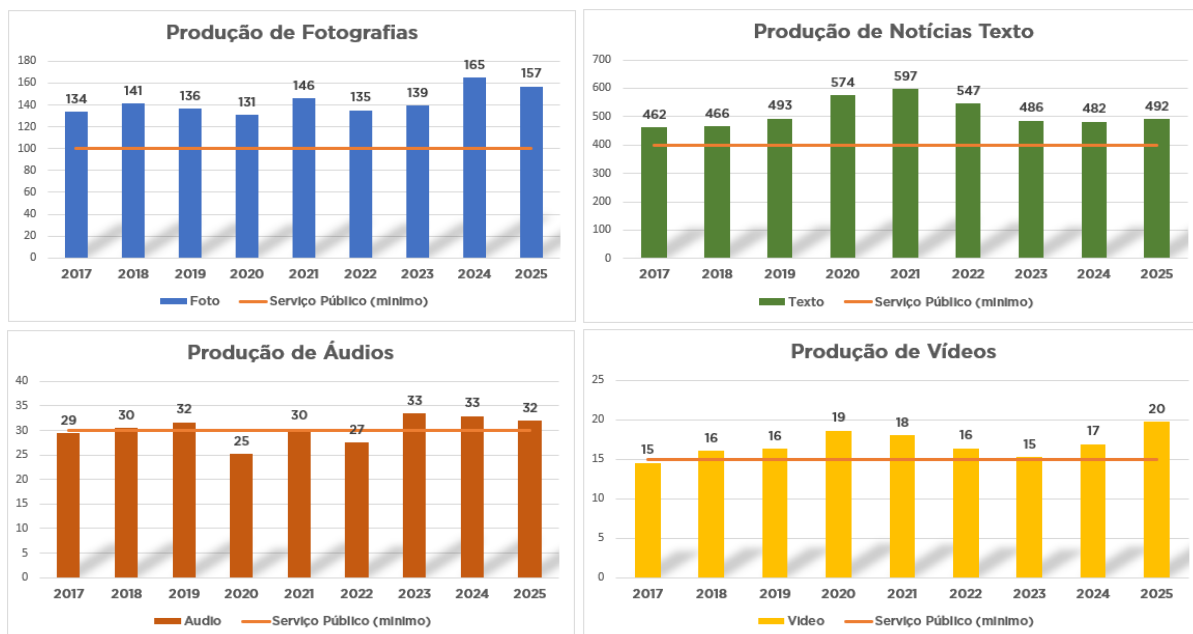
Tipo de Conteúdo	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Foto	48 876	51 612	49 727	47 818	53 287	49 365	50 793	60 353	57 269
Áudio	10 748	11 132	11 552	9 226	11 076	10 026	12 196	12 047	11 693
Misto	1 629	2 063	1 817	2 009	1 883	2 079	2 121	1 927	1 854
Texto (Todos os Géneros)	168 524	170 105	179 851	210 209	217 758	199 573	177 515	176 268	179 752
Vídeo	5 314	5 858	5 945	6 814	6 580	5 986	5 566	6 176	7 195
Total	235 091	240 770	248 892	276 076	290 584	267 029	248 191	256 771	257 763

Tipo de Conteúdo	Média Diária									Contrato Serviço Público
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2022/2027
Foto	134	141	136	131	146	135	139	165	157	Min. 100
Áudio	29	30	32	25	30	27	33	33	32	Min. 30
Misto	4	6	5	5	5	6	6	5	5	-
Texto (Todos os Géneros)	462	466	493	574	597	547	486	482	492	Min. 400
Vídeo	15	16	16	19	18	16	15	17	20	Min. 15
Total	644	660	682	754	796	732	680	702	706	-

* 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 2025.



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.

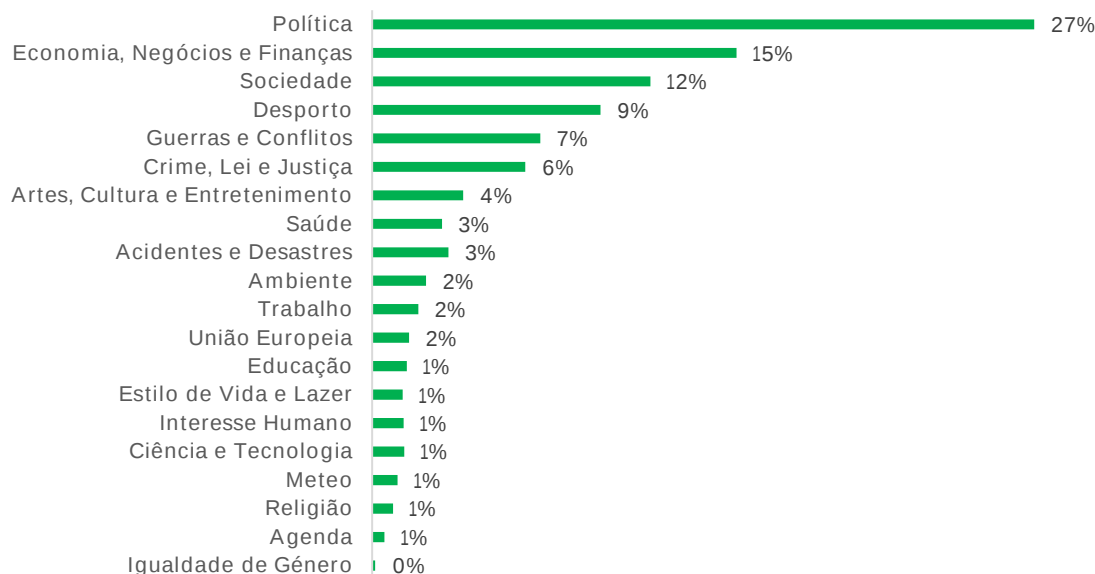
Como será normal, a variação dos temas, de ano para ano, depende da importância das notícias de cada área no período em análise.

Temas	Foto	Áudio	Story	Texto	Vídeo	Total	%
Política	29 106	8 590	157	104 757	4 410	147 020	27%
Economia, Negócios e Finanças	6 373	3 614	131	68 701	2 079	80 898	15%
Sociedade	5 907	3 231	138	50 934	1 605	61 815	12%
Desporto	20 255	1 212	453	27 593	1 150	50 663	9%
Guerras e Conflitos	2 571	715	79	31 729	2 251	37 345	7%
Crime, Lei e Justiça	1 946	1 136	15	29 933	950	33 980	6%
Artes, Cultura e Entretenimento	4 702	990	399	13 584	500	20 175	4%
Saúde	1 437	1 029	16	12 754	245	15 481	3%
Acidentes e Desastres	2 322	545	93	13 404	585	16 949	3%
Ambiente	1 440	516	57	9 692	282	11 987	2%
Trabalho	1 508	710	11	7 746	252	10 227	2%
União Europeia	360	341	0	7 110	399	8 210	2%
Educação	1 183	498	9	5 855	146	7 691	1%
Estilo de Vida e Lazer	348	334	18	5 972	94	6 766	1%
Interesse Humano	751	280	77	5 723	169	7 000	1%
Ciência e Tecnologia	516	242	16	6 221	142	7 137	1%
Meteo	484	167	92	4 725	166	5 634	1%
Religião	678	198	131	3 322	283	4 612	1%
Agenda	354	0	0	2 382	1	2 737	1%
Igualdade de Género	0	30	0	608	15	653	0%
Total	82 241	24 378	1 892	412 745	15 724	536 980	

* 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 (12%), Desporto (9%) e Guerras e Conflitos (7%). Em conjunto, representam 70% dos textos noticiosos. Com estas percentagens mantém-se a estabilidade do fio noticioso.

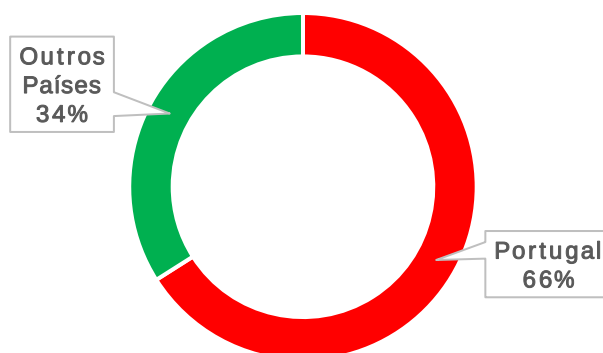
Total de Produção por Temas em 2025



Em 2025, 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 2025, 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	2025		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)	65 424	179,2	36 500	100	28 924	79,2%
Rádios portuguesas de âmbito regional e local (Serviço Rádios Locais)	62 045	170,0	29 200	80	32 845	112,5%
Órgãos de comum. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Comunidades)	60 345	165,3	36 500	100	23 845	65,3%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Áfricanet)	6 796	18,6	36 500	100	-29 704	-81,4%
Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro (Serviço Comunidades)	60 345	165,3	36 500	100	23 845	65,3%
Órgãos de poder local e outros clientes institucionais (Serviço Atualidade)	62 333	170,8	36 500	100	25 833	70,8%
Agências de Notícias Estrangeiras (Serviço Agências Estrangeiras)	11 083	30,4	3 650	10	7 433	203,6%

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, 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).

Para melhor análise, a Lusa adotou a mesma metodologia de recolha e tratamento de dados para os serviços de fotografia, vídeo e áudio, cujas métricas se encontram nos três quadros seguintes.

Notícias distribuídas por serviço (Foto)

Serviços	2025		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)	54 881	150,4	3 650	10	51 231	1403,6%
Órgãos de comum. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Fotos Lusa)	54 881	150,4	1 825	5	53 056	2907,2%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Fotos Lusa)	54 881	150,4	1 825	5	53 056	2907,2%
Agências de Notícias Estrangeiras (Serviço Fotos Lusa)	54 881	150,4	1 825	5	53 056	2907,2%

Notícias distribuídas por serviço (Áudio)

Serviços	2025		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)	11 611	31,8	1 825	5	9 786	536,2%
Órgãos de comum. soc. das comunidades portuguesas no estrangeiro (Serviço Lusa Audio)	11 611	31,8	1 825	5	9 786	536,2%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Lusa Audio)	11 611	31,8	1 825	5	9 786	536,2%

Notícias distribuídas por serviço (Vídeo)

Serviços	2025		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)	7 170	19,6	1 825	5	5 345	292,9%
Órgãos de comum. soc. de língua portuguesa dos países de língua portuguesa (exceto Brasil) e Macau (Serviço Lusa Video + Lusa TV)	7 170	19,6	1 825	5	5 345	292,9%

NOTA: Serviço Lusa Video + Lusa TV

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

Reforçamos que, em consonância com exercícios anteriores, tal circunstância decorre da opção da Lusa de incluir praticamente a totalidade da produção própria na distribuição dos formatos multimédia 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 2025, uma vasta rede de jornalistas e de correspondentes, nomeadamente:

- a) Em todos os distritos e regiões autónomas de Portugal;
- b) Em todos os países e territórios de língua portuguesa;
- c) Em países onde residem comunidades numerosas de cidadãos portugueses;
- d) 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.

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.

O governo da Guiné-Bissau decidiu encerrar as delegações da Lusa e da RTP e deu ordem de expulsão dos seus jornalistas, encontrando-se suspensa a sua atividade desde agosto de 2025.

Em 2025, a Lusa manteve a sua aposta no combate à desinformação, com um acompanhamento noticioso sistemático do tema através do *site* de “Combate às fake news” (<https://combatefakenews.lusa.pt/>). Uma das apostas desta linha estratégica da Lusa continua a ser a 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. Neste momento, o consórcio aguarda uma decisão da Comissão Europeia sobre uma nova edição deste projeto, consensualizado entre os seus membros e designado por Iberifier 3.

Neste campo, a Lusa lançou em junho de 2025 o “Lusa Verifica”, um serviço de verificação de factos, disponibilizado para todos os clientes, tendo a sua produção em português e inglês sido de 82 conteúdos. No final do ano foi acordada uma parceria com a RTP, que no seu programa “O segredo do algoritmo” inclui algumas das nossas verificações. Está em preparação a reformulação do site “Combate FakeNews” para o Lusa Verifica, no âmbito da candidatura para a acreditação europeia e internacional deste serviço.

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 VII Congresso de Literacia Mediática (Coimbra, novembro), na operação 7 Dias com os Media (maio). Desde 2023 que a Lusa integra 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.

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, realizada quer por via presencial, quer por via digital, que possibilita um maior número e diversificação dos participantes.

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.

A Escola Lusa concluiu em 2025 o plano de Formação Interna para todo o universo de jornalistas da agência, incluindo colaboradores, tendo-se realizado os últimos três grupos de formação, envolvendo 46 jornalistas. A Escola Lusa realizou ainda em 2025 duas edições do Curso de Jornalismo de Agência Inicial, que oferece aos alunos de Jornalismo que se candidatam a estágio na redação, envolvendo 24 estudantes universitários.

As visitas de estudo à Lusa, que se realizam com cada vez mais frequência, são aproveitadas para sessões de Literacia Mediática adaptadas às idades dos visitantes. Em sentido inverso, os jornalistas da Lusa também visitam escolas e universidades para falar de Jornalismo, Combate à Desinformação e Literacia Mediática. Em 2025, também foram feitas sessões dedicadas a seniores e forças de segurança. No total, as sessões de literacia chegaram a 853 pessoas, das quais 371 alunos do secundário, 133 universitários, 43 professores, 136 jornalistas, 80 seniores e 90 agentes de segurança.

No âmbito da formação Interna, foi também relevante a formação em inteligência artificial, em colaboração com o CENJOR, para 160 profissionais da empresa, essencialmente jornalistas mas também não jornalistas. Desenvolveu-se ainda um curso de Jornalismo Económico para 62 jornalistas.

No âmbito das parcerias de formação com redações de países lusófonos, realizaram-se mais dois módulos de formação presencial em Cabo Verde, na Praia, para jornalistas da Inforpress, envolvendo 5 formadores da Lusa, para um grupo de 40 jornalistas da agência cabo-verdiana e de outras redações locais. Formou-se em jornalismo especializado (Justiça, Economia e Política) e também em gestão das Redes Sociais e Fotojornalismo.

A Parceria com o Centro de Formação de Jornalistas de Angola (CEFOJOR) permitiu que dois jornalistas da Lusa realizassem uma semana de formação em Luanda para cerca de 60 jornalistas de diferentes redações angolanas. O foco esteve no jornalismo Multimédia, ferramentas de combate à desinformação e enquadramento da IA no contexto jornalístico.

No capítulo da ligação às universidades, a Lusa mantém uma parceria com investigadores do INESC-TEC, do Porto, na área da construção de narrativas a partir de textos; deteção e verificação de factos.

Ainda de acordo com o Contrato, a Lusa manteve um serviço aberto de notícias na internet, nomeadamente nos temas de combate às *fake news*, cultura e igualdade do género, 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 acedíveis contavam com um total de 19.871.165 registos em 31 de dezembro de 2025, dos quais 9.472.726 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.”

No âmbito da habitual realização do inquérito anual a clientes, tomou a Lusa nota, aquando da sua preparação, da conclusão e recomendação feita pela IGF acerca deste tema na última auditoria ao serviço público da Lusa (projeto de relatório de agosto de 2025 – processo n.º 2024/306/A10/688), que inclui as conclusões e recomendações, nomeadamente, acerca do inquérito de satisfação de clientes.

Conclusões	Recomendações	Medidas tomadas	Resultado
Verificou-se uma baixa adesão ao inquérito de satisfação dos clientes disponibilizado pela Lusa.	Rever o questionário para apuramento do grau de satisfação dos clientes da Lusa.	Reformulação do inquérito a clientes de 2026.	Aumento da taxa de resposta e dos níveis de satisfação dos clientes.

Face à recomendação feita pela IGF, e no âmbito das obrigações decorrentes do Contrato de Prestação de Serviço Noticioso e Informativo de Interesse Público, a Lusa procedeu à revisão do seu inquérito de satisfação de clientes, tendo desenvolvido, para 2026, uma versão substancialmente reformulada face ao instrumento utilizado em 2025.

O inquérito de 2025 caracterizava-se por uma abordagem predominantemente operacional, centrada na avaliação detalhada de atributos específicos dos produtos noticiosos como o rigor, a isenção, a variedade temática ou a extensão das notícias. Este modelo, embora relevante para diagnóstico interno, apresentava elevada granularidade e dispersão de indicadores, dificultando a leitura agregada e a sua utilização em contextos de reporte institucional. Com o mesmo esquema desde 2018, o inquérito de 2025 apresentou também uma tendência decrescente na taxa de resposta, como aliás foi analisado nos exercícios anteriores.

Por sua vez, o inquérito de 2026 introduz uma abordagem mais estruturada e orientada para a avaliação estratégica, organizando-se em três dimensões fundamentais: (i) serviço informativo e noticioso, (ii) distribuição e acesso aos conteúdos e (iii) relacionamento com o cliente, permitindo esta reorganização uma leitura mais clara e integrada da experiência do utilizador. A nova versão do inquérito traduz uma transição de uma lógica centrada no produto para uma abordagem orientada ao valor percebido pelo utilizador. As questões passam a incidir sobre dimensões como a relevância dos conteúdos para a atividade profissional, a qualidade e fiabilidade da informação, bem como a rapidez na disponibilização de conteúdos.

O inquérito de 2026 incorpora métricas amplamente reconhecidas a nível internacional, designadamente:

- A avaliação da satisfação global com os serviços prestados;

- A medição da probabilidade de recomendação (*Net Promoter Score – NPS*).

A introdução destes indicadores permite melhorar a comparabilidade dos resultados, quer ao longo do tempo, quer com medidas de comparação externas, reforçando a robustez analítica do instrumento.

Outra evolução relevante consiste na inclusão de questões específicas relativas a novos serviços desenvolvidos no âmbito da missão de serviço público, designadamente o serviço LUSA VERIFICA e o *podcast* LUSA EXTRA. Esta abordagem possibilita medir, de forma direta, o grau de conhecimento, utilização e relevância destas iniciativas, contribuindo para uma avaliação mais completa do impacto das estratégias de inovação.

A evolução do inquérito de 2025, em vigor desde 2018, para o modelo de 2026 representa uma transição de um modelo de avaliação operacional, centrado em atributos específicos do produto noticioso, para um instrumento de medição estratégica orientado ao valor percebido, à experiência do utilizador e ao impacto do serviço público. Esta nova grelha permite:

- Melhorar a qualidade e comparabilidade dos indicadores;
- Reforçar a capacidade de reporte institucional;
- Avaliar diretamente iniciativas estratégicas e inovação;
- Aumentar a taxa e robustez das respostas.

Constitui, assim, uma ferramenta mais adequada às exigências de prestação de contas no âmbito do contrato de serviço público, alinhando a avaliação da Lusa com boas práticas internacionais de medição de satisfação e valor.

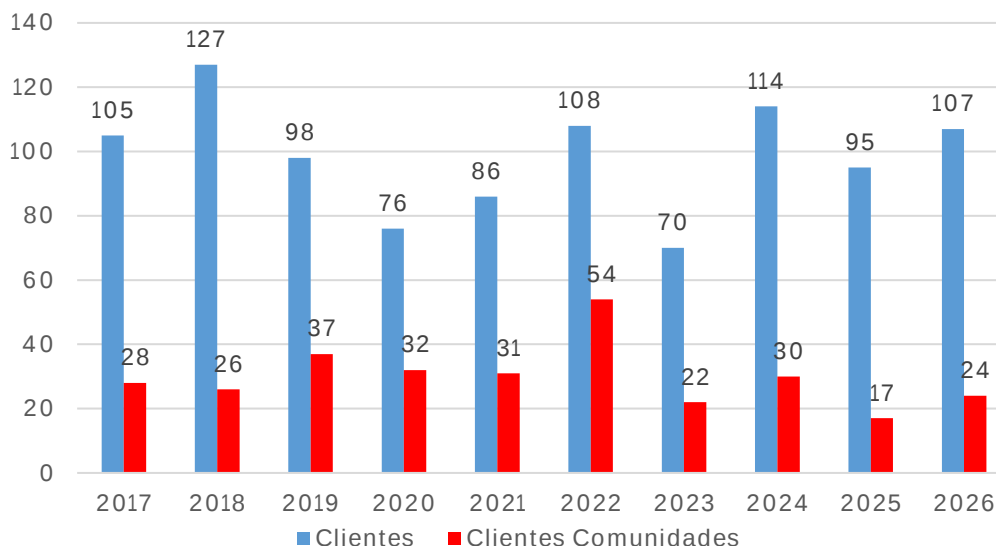
A Lusa promoveu, em 2026, a realização do seu Inquérito de Satisfação junto de um universo de 668 contactos de subscritores destinatários do serviço público comparativamente a 902 no ano anterior – esta diminuição decorre da atualização das bases de dados do sistema editorial e a validação dos respetivos contactos –, segmentados em 510 Clientes Pagantes e 158 Clientes das Comunidades. À semelhança de exercícios anteriores, foram incluídos todos os subscritores com contactos válidos e devidamente qualificados nas bases de dados da Direção Comercial e de Marketing, procurando assegurar a representatividade e fiabilidade da amostra contactada.

O inquérito decorreu entre 19 e 31 de março de 2026, através da plataforma SurveyMonkey. Em linha com as melhores práticas, foram realizadas duas ações de reforço de participação ao longo do período de recolha, bem como enviado um e-mail de agradecimento após a submissão de cada resposta, contribuindo para uma maior proximidade com os respondentes.

Foram recolhidas 131 respostas válidas, correspondendo a uma taxa de resposta de 19,6%, o que representa uma evolução significativamente positiva face a 12,4% registado no ano anterior. Esta melhoria da taxa de resposta, apesar da redução do universo contactado, sugere um aumento do nível de compromisso dos subscritores com a Lusa, e uma maior predisposição para participar em processos de avaliação dos serviços. Este indicador poderá refletir um reforço da relação com os clientes, maior relevância percebida da importância do inquérito para Clientes, ou ainda uma maior eficácia dos mecanismos de contacto e acompanhamento implementados.

Adicionalmente, a taxa de resposta alcançada posiciona-se em linha com as métricas típicas para inquéritos desta natureza (B2B), reforçando a robustez dos resultados obtidos e a sua adequação para suportar conclusões e decisões estratégicas.

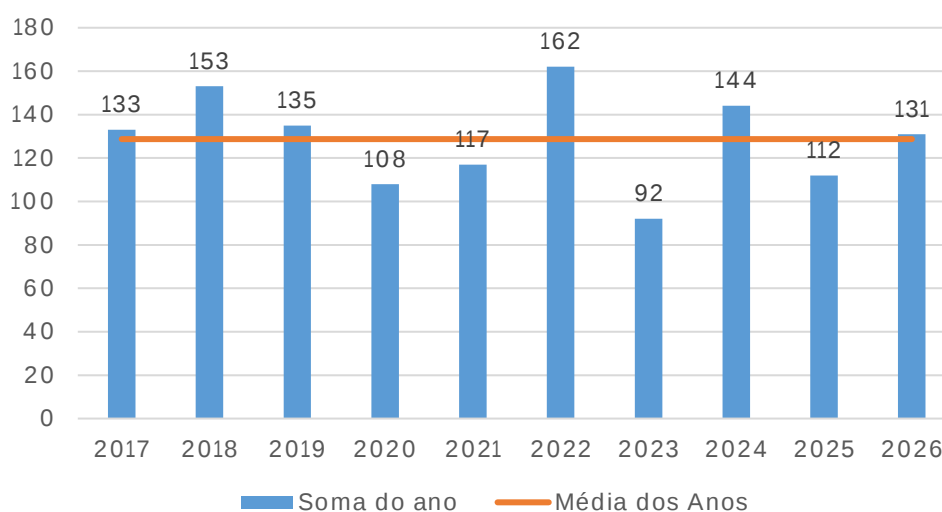
Evolução das Respostas (inquéritos 2017 – 2026)



As respostas recolhidas em 2026, relativamente ao serviço prestado em 2025, aumentaram face ao ano anterior, como se pode verificar no gráfico acima, sendo este um dos objetivos base da reorganização do inquérito a clientes.

Como resultado dos esforços de solicitação de envolvimento dos clientes no *feedback* à Lusa, incluindo estratégias de comunicação mais coloquiais, e do número absoluto de respostas ter aumentado face ao ano anterior, regista-se que a média de respostas em 2026 ficou acima da média dos últimos 10 anos): em termos médios, os últimos 10 anos registaram 129 respostas, enquanto 2026 totalizou 131 respostas (107 de Clientes e 24 de Clientes das Comunidades).

Evolução das respostas face à média dos últimos 10 anos (respostas de cada ano versus média de todos os anos 2017 – 2026)



Na aferição da qualidade dos serviços importa salientar que o inquérito de 2026 foi objeto de uma reformulação metodológica significativa, traduzindo uma evolução do modelo anterior para um instrumento mais orientado a indicadores estratégicos, experiência do utilizador e métricas comparáveis internacionalmente, como o Net Promoter Score (NPS). Neste contexto, a comparação direta dos resultados com os obtidos em anos anteriores deve ser efetuada com reserva, não sendo, em alguns casos, metodologicamente comparável.

AFERIÇÃO DO SERVIÇO INFORMATIVO E NOTICIOSO

Com que frequência utiliza os conteúdos da Lusa na sua atividade profissional?

	Clientes		Comunidades		Agregado	
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto
Várias vezes por dia	42,2%	46	29,2%	7	39,8%	53
Diariamente	25,7%	28	37,5%	9	27,8%	37
Algumas vezes por semana	24,8%	27	33,3%	8	26,3%	35
Raramente	7,3%	8	0,0%	0	6,0%	8
Total		109		24		133

No que toca à frequência do uso dos serviços Lusa, as respostas à pergunta “Com que frequência utiliza os conteúdos da Lusa na sua atividade profissional?” evidenciam uma utilização intensiva dos serviços da Lusa, com cerca de 67,6% dos inquiridos a aceder aos conteúdos diariamente ou várias vezes por dia. Apenas 6,0% indicam uma utilização rara, confirmando a elevada dependência dos clientes face ao serviço.

Como avalia a relevância dos conteúdos da Lusa para a sua atividade editorial ou informativa?

	Clientes		Comunidades		Agregado	
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto
Muito baixa	0,9%	1	0,0%	0	0,8%	1
Baixa	12,1%	13	4,2%	1	10,7%	14
Adequada	29,9%	32	37,5%	9	31,3%	41
Elevada	37,4%	40	37,5%	9	37,4%	49
Muito elevada	19,6%	21	20,8%	5	19,8%	26
Total		107		24		131

Podemos deduzir, pelos dados da tabela, que a perceção de relevância é globalmente muito positiva, com 57,2% dos inquiridos a classificarem os conteúdos como elevados ou muito elevados, e apenas 11,5% a apresentarem avaliações negativas. Este indicador confirma a adequação da oferta às necessidades editoriais, no contexto temporal atual.

Como avalia a qualidade e fiabilidade da informação produzida pela Lusa?

	Clientes		Comunidades		Agregado	
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto
Muito baixa	1,9%	2	0,0%	0	1,5%	2
Baixa	0,9%	1	0,0%	0	0,8%	1
Adequada	16,8%	18	12,5%	3	16,0%	21
Elevada	45,8%	49	58,3%	14	48,1%	63
Muito elevada	34,6%	37	29,2%	7	33,6%	44
Total		107		24		131

À questão sobre como avaliam os clientes a qualidade e a fiabilidade da informação produzida pela Lusa, podemos perceber que estes atributos constituem um dos principais pontos fortes do serviço, com 81,7% das respostas em níveis elevados ou muito elevados. As avaliações negativas são residuais (cerca de 2,3%), evidenciando um elevado grau de confiança na informação produzida.

AFERIÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO E ACESSO AOS CONTEÚDOS

De um ponto de vista editorial, como avalia a rapidez com que a Lusa disponibiliza informação relevante?

	Clientes		Comunidades		Agregado	
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto
Muito lenta	2,8%	3	0,0%	0	2,3%	3
Lenta	10,2%	11	0,0%	0	8,3%	11
Adequada	36,1%	39	20,8%	5	33,3%	44
Rápida	38,0%	41	54,2%	13	40,9%	54
Muito rápida	13,0%	14	25,0%	6	15,2%	20
Total		108		24		132

A rapidez de disponibilização da informação é globalmente bem avaliada, com 56,1% dos inquiridos a classificarem o serviço como rápido ou muito rápido. No entanto, a análise segmentada revela diferenças significativas entre Clientes e Comunidades:

- Nas Comunidades a perceção é claramente mais positiva, uma vez que 79,2% classificam a rapidez como rápida ou muito rápida, não se registando avaliações negativas. Apenas 20,8% consideram o desempenho “adequado”;
- Já nos Clientes, a avaliação é mais moderada com 51,0% a classificar como rápida ou muito rápida, 36,1% consideram adequada e 13,0% apresentando avaliações negativas (lenta ou muito lenta).

Estes resultados evidenciam uma perceção globalmente favorável da rapidez, mas com alguma assimetria entre segmentos, sugerindo a existência de margem de melhoria sobretudo no segmento de Clientes, onde as expectativas parecem ser mais elevadas.

Que áreas informativas gostaria que a Lusa reforçasse?

	Clientes		Comunidades		Agregado	
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto
Economia	3,7%	4	0,0%	0	3,1%	4
Política	4,7%	5	4,2%	1	4,6%	6
Internacional	9,3%	10	20,8%	5	11,5%	15
Tecnologia	6,5%	7	0,0%	0	5,3%	7
Saúde	4,7%	5	0,0%	0	3,8%	5
Informação regional/local	26,2%	28	8,3%	2	22,9%	30
Cultura	11,2%	12	8,3%	2	10,7%	14
Desporto	0,0%	0	8,3%	2	1,5%	2
Ambiente	3,7%	4	0,0%	0	3,1%	4
Não considero necessário reforço em áreas específicas	17,8%	19	33,3%	8	20,6%	27
Outros	12,1%	13	16,7%	4	13,0%	17
Total		107		24		131

Da análise global (resultados agregados) verificamos que a principal área identificada para reforço é a informação regional/local (22,9%), seguida da cobertura internacional (11,5%) e cultural (10,7%). Importa destacar que 20,6% dos inquiridos não consideram necessário qualquer reforço, sugerindo um nível global de adequação da oferta. No entanto, a análise das áreas informativas a reforçar evidencia diferenças relevantes entre os segmentos de Clientes e Comunidades, refletindo necessidades e prioridades distintas. Os Clientes apresentam uma procura mais acentuada por conteúdos de proximidade, destacando-se a informação regional/local (26,2%) como principal área de reforço, bem como uma distribuição mais diversificada por temas (cultura, tecnologia, saúde). Por sua vez, as Comunidades demonstram uma valorização mais expressiva da dimensão internacional (20,8%), bem como uma menor perceção de necessidade de reforço global, com 33,3% a indicar que a oferta atual é suficiente.

Os resultados sugerem a necessidade de uma abordagem diferenciada, com reforço da informação regional/local e diversificação temática para responder às expectativas dos Clientes, e consolidação da oferta existente nas Comunidades, com eventual reforço da componente internacional. Esta segmentação constitui uma oportunidade para alinhar de forma mais eficaz a oferta editorial com as necessidades específicas de cada público, reforçando o impacto do serviço público prestado pela Lusa.

Como avalia a facilidade de acesso e *download* dos conteúdos da Lusa através das plataformas disponibilizadas (Portal de Clientes ou FTP)?

	Clientes		Comunidades		Agregado	
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto
Muito difícil	0,0%	0	4,3%	1	0,8%	1
Difícil	9,9%	10	0,0%	0	8,1%	10
Fácil	75,2%	76	78,3%	18	75,8%	94
Muito fácil	14,9%	15	17,4%	4	15,3%	19
Total		101		23		124

A avaliação da facilidade de acesso e *download* dos conteúdos da Lusa evidencia um desempenho globalmente muito positivo, com 91,1% dos inquiridos a classificarem a

experiência como “fácil” ou “muito fácil”. As avaliações negativas são residuais (8,9%), não se registando dificuldades significativas ao nível agregado, o que confirma a robustez e fiabilidade das plataformas de distribuição disponibilizadas.

Os resultados indicam que a experiência de acesso é amplamente satisfatória em ambos os segmentos, mas considera-se que as Comunidades tendem a valorizar mais positivamente a facilidade de utilização, mantendo um padrão consistente com outros indicadores do inquérito; os Clientes apresentam uma perceção ligeiramente mais exigente, ainda que dentro de níveis claramente positivos. Os dados recolhidos permitem-nos observar que as diferenças entre segmentos são reduzidas e não comprometem a avaliação global, embora sugiram a existência de margem para otimização da experiência junto do segmento de Clientes, em linha com as suas expectativas mais exigentes.

Como avalia a organização dos conteúdos e a facilidade de encontrar informação nos seguintes canais da Lusa?

Esta dimensão foi aprofundada através de duas subquestões, com o objetivo de analisar a experiência de utilização nos principais canais de distribuição de conteúdos da Lusa: o Portal de Clientes e o site institucional. O Portal de Clientes, enquanto área reservada, disponibiliza acesso direto aos serviços subscritos por cada utilizador, constituindo a principal ferramenta de trabalho para os clientes profissionais. Por sua vez, o site da Lusa, de natureza mais generalista, funciona como plataforma de acesso público, oferecendo uma visão agregada da atualidade e dos conteúdos informativos produzidos.

Esta abordagem permite distinguir a perceção de usabilidade e eficácia entre um canal especializado, orientado para consumo profissional, e um canal de caráter mais abrangente, direcionado a um público alargado.

Portal de Clientes

	Clientes		Comunidades		Agregado	
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto
Muito difícil	0,0%	0	4,3%	1	0,8%	1
Difícil	7,8%	8	0,0%	0	6,4%	8
Fácil	63,7%	65	60,9%	14	63,2%	79
Muito fácil	12,7%	13	30,4%	7	16,0%	20
Não utilizo	15,7%	16	4,3%	1	13,6%	17
Total		102		23		125

Site da Lusa (www.lusa.pt)

	Clientes		Comunidades		Agregado	
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto
Muito difícil	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Difícil	5,9%	6	0,0%	0	4,8%	6
Fácil	58,4%	59	60,9%	14	58,9%	73
Muito fácil	21,8%	22	39,1%	9	25,0%	31
Não utilizo	13,9%	14	0,0%	0	11,3%	14
Total		101		23		124

O **Portal de Clientes** apresenta uma avaliação global favorável, com 79,2% dos inquiridos a classificarem a experiência como “fácil” ou “muito fácil”. No entanto, a análise segmentada evidencia diferenças relevantes:

- As Comunidades apresentam uma avaliação significativamente mais positiva, com 30,4% a classificarem o Portal como “muito fácil”, face a 12,7% nos Clientes;
- Os Clientes revelam maior dispersão nas respostas, incluindo 7,8% de avaliações negativas (“difícil”), e uma relevante taxa de não-utilização (15,7%), bastante superior à das Comunidades (4,3%), que podemos deduzir pela maior utilização de FTP;
- Regista-se ainda um valor residual de “muito difícil” nas Comunidades (4,3%), sem expressão nos Clientes.

O **site institucional** apresenta uma avaliação global mais positiva e homogénea, em que 83,9% dos inquiridos classificam a experiência como “fácil” ou “muito fácil”, e as avaliações negativas são residuais (4,8%), não se registando avaliações de “muito difícil”.

A análise conjunta dos dois canais permite identificar que o *site* da Lusa apresenta melhor desempenho global, com maior facilidade percebida e menor fricção na utilização, em contraponto com o Portal de Clientes que, apesar de essencial para uso profissional, apresenta maior margem de melhoria, sobretudo ao nível da adoção e experiência no segmento de Clientes. Paralelamente, as Comunidades apresentam avaliações consistentemente mais elevadas em ambos os canais, reforçando o padrão observado noutros indicadores do inquérito, e os Clientes evidenciam maior exigência e heterogeneidade, com maior incidência de não utilização e avaliações intermédias.

Os resultados confirmam a eficácia global dos canais digitais da Lusa na organização e disponibilização de conteúdos, destacando-se o site institucional como plataforma particularmente intuitiva e acessível. No entanto, evidenciam também a necessidade de reforçar a experiência de utilização do Portal de Clientes, promover a sua adoção junto dos utilizadores profissionais e ainda alinhar a sua performance com as expectativas mais exigentes do segmento de Clientes.

No âmbito da sua prestação de Serviço Público, a Lusa disponibilizou em 2025 dois novos serviços: o LUSA VERIFICA, uma linha informativa que verificação de factos, e o LUSA EXTRA, um *podcast* semanal sobre temas da atualidade.

Esta dimensão foi analisada através de dois conjuntos de questões distintos, um para cada serviço, com o objetivo de avaliar, por segmento de clientes, o grau de conhecimento, utilização e perceção de relevância destes novos produtos para a respetiva atividade. Esta abordagem permite aferir não apenas o nível de penetração dos serviços, atualmente disponibilizados para o público em geral, mas também o seu contributo efetivo para as necessidades informativas dos diferentes públicos.

LUSA VERIFICA

Tem conhecimento do serviço LUSA VERIFICA (linha informativa de verificação de factos)?

	Clientes		Comunidades		Agregado	
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto
Sim	43,6%	44	60,9%	14	46,8%	58
Não	56,4%	57	39,1%	9	53,2%	66
Total		101		23		124

Como avalia a utilidade e relevância do serviço LUSA VERIFICA para a sua atividade?

	Clientes		Comunidades		Agregado	
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto
Muito baixa	6,0%	3	0,0%	0	4,5%	3
Baixa	18,0%	9	0,0%	0	13,4%	9
Adequada	32,0%	16	41,2%	7	34,3%	23
Elevada	22,0%	11	29,4%	5	23,9%	16
Muito elevada	22,0%	11	29,4%	5	23,9%	16
Total		50		17		67

A análise dos resultados relativos ao serviço LUSA VERIFICA evidencia um padrão distinto entre níveis de conhecimento e perceção de valor, bem como diferenças relevantes entre segmentos de utilizadores. Podemos verificar que o nível de notoriedade do serviço é ainda moderado (53,2% referem não ter conhecimento do serviço). Paralelamente, as Comunidades apresentam um nível de conhecimento mais elevado (60,9%), enquanto nos Clientes, a maioria dos inquiridos (56,4%) desconhece o serviço. Apesar de se tratar de um serviço com relevância crescente no contexto informativo atual, os resultados evidenciam uma penetração ainda limitada, sobretudo junto dos Clientes, indicando a necessidade de reforço da sua comunicação e visibilidade.

Relativamente à avaliação da utilidade e relevância, entre os utilizadores que conhecem o serviço, a avaliação é globalmente positiva: 47,8% classificam o serviço como elevado ou muito elevado e 34,3% consideram a utilidade adequada. A análise por segmento reforça esta leitura, registando que as Comunidades apresentam uma avaliação claramente mais positiva, sem registo de avaliações negativas e com 58,8% de classificações “elevada” ou “muito elevada”. Nos Clientes, embora a avaliação seja favorável, observa-se maior dispersão de respostas, com presença de avaliações negativas (24%) e uma menor concentração nas classificações mais elevadas.

A análise conjunta dos dois indicadores permite identificar que existe uma diferença entre notoriedade e valor percebido — o serviço é bem avaliado por quem o conhece, mas ainda não atinge uma massa crítica de utilizadores. As Comunidades apresentam simultaneamente maior conhecimento e maior valorização, reforçando o seu alinhamento com este tipo de conteúdo, e os Clientes registam menor conhecimento e maior criticidade, o que limita o potencial impacto do serviço neste segmento. Estes resultados confirmam o potencial estratégico do LUSA VERIFICA enquanto

instrumento de reforço da credibilidade e combate à desinformação, alinhado com a missão de serviço público; ainda assim, registamos a necessidade de reforçar a sua divulgação, sobretudo junto dos Clientes, promover a sua integração nas rotinas editoriais e ainda consolidar a sua perceção de valor junto de segmentos mais exigentes.

LUSA EXTRA

Tem conhecimento do podcast LUSA EXTRA, dedicado a temas da atualidade?

	Clientes		Comunidades		Agregado	
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto
Sim	22,8%	23	43,5%	10	26,6%	33
Não	77,2%	78	56,5%	13	73,4%	91
Total		101		23		124

Como avalia o interesse e relevância do podcast LUSA EXTRA?

	Clientes		Comunidades		Agregado	
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto
Muito baixo	9,4%	3	0,0%	0	6,8%	3
Baixo	31,3%	10	8,3%	1	25,0%	11
Adequado	31,3%	10	75,0%	9	43,2%	19
Elevado	21,9%	7	16,7%	2	20,5%	9
Muito elevado	6,3%	2	0,0%	0	4,5%	2
Total		32		12		44

A análise dos resultados relativos ao *podcast* LUSA EXTRA evidencia níveis de notoriedade reduzidos e uma perceção de valor ainda em fase de consolidação, com diferenças relevantes entre segmentos. O nível de conhecimento do serviço é ainda limitado, com apenas 26,6% dos inquiridos a indicar que conhecem o *podcast*, e a análise segmentada revela ainda uma notoriedade particularmente reduzida nos Clientes (22,8%), onde mais de três quartos dos inquiridos desconhecem o serviço.

De entre os utilizadores que conhecem o serviço, a avaliação é predominantemente moderada, sendo que 43,2% classificam o *podcast* como adequado e 25,0% apresentam avaliações negativas (baixo ou muito baixo). Apenas 25,0% classificam como elevado ou muito elevado. Da análise por segmento podemos verificar que as Comunidades apresentam uma avaliação mais estável e positiva, com 75,0% de respostas “adequado” e ausência de avaliações negativas, e nos Clientes observamos maior dispersão e criticidade, com 40,7% de avaliações negativas e menor concentração nas classificações mais elevadas.

Os resultados indicam que o serviço LUSA EXTRA se encontra ainda numa fase de maturação, com potencial de crescimento, mas com necessidade de consolidação da sua proposta de valor. Existe um duplo desafio de notoriedade e posicionamento (o serviço é pouco conhecido e entre os utilizadores, a perceção de valor é maioritariamente moderada). Neste contexto, destacam-se como prioritárias as ações

de reforço da visibilidade e divulgação do serviço, a clarificação do seu posicionamento editorial e ainda a eventual adaptação do formato ou conteúdos às expectativas dos diferentes segmentos, em particular dos Clientes.

Serviços LUSA VERIFICA e LUSA EXTRA:

Através de que canais tomou conhecimento destes serviços?

	Clientes		Comunidades		Agregado	
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto
Portal de Clientes Lusa	19,8%	20	13,0%	3	18,5%	23
Site da Lusa	27,7%	28	52,2%	12	32,3%	40
Outros OCS	5,0%	5	8,7%	2	5,6%	7
Redes Sociais	7,9%	8	8,7%	2	8,1%	10
Outro	39,6%	40	17,4%	4	35,5%	44
Total		101		23		124

A análise dos canais através dos quais os clientes tomaram conhecimento dos serviços LUSA VERIFICA e LUSA EXTRA evidencia uma dispersão significativa dos pontos de contacto, bem como diferenças relevantes entre segmentos. De forma agregada, o *site* da Lusa surge como o principal canal de divulgação (32,3%), assumindo um papel central na comunicação dos novos serviços. No entanto, destaca-se também o peso expressivo da categoria “Outros” (35,5%), sugerindo que uma parte significativa do conhecimento destes serviços resulta de canais indiretos ou não estruturados.

A análise por segmento revela que nas Comunidades, o *site* da Lusa assume um papel dominante (52,2%), evidenciando a sua relevância como principal ponto de contacto com a marca, enquanto no segmento Clientes se observa uma maior dispersão, com destaque para a categoria “Outros” (39,6%) e uma menor centralidade dos canais próprios (*site* e *portal*). O Portal de Clientes apresenta um contributo relativamente limitado (18,5% no total), apesar de ser o principal canal de interação com utilizadores profissionais. As redes sociais e outros órgãos de comunicação social têm um peso reduzido, não assumindo ainda um papel relevante na divulgação destes serviços. O alinhamento entre canais de comunicação e perfis de utilizador constitui, desta forma, um fator crítico para aumentar a notoriedade e potenciar a adoção destes serviços.

A comparação entre os resultados do inquérito sobre os serviços LUSA VERIFICA e LUSA EXTRA evidencia diferenças claras ao nível da notoriedade, valorização e maturidade de cada produto. O LUSA VERIFICA apresenta um nível de conhecimento moderado (46,8%), significativamente superior ao do LUSA EXTRA (26,6%), revelando uma maior penetração junto dos utilizadores. Esta diferença é particularmente evidente no segmento de Clientes, onde o desconhecimento do *podcast* é bastante elevado, contrastando com um nível de conhecimento mais equilibrado no serviço de verificação de factos.

Relativamente à perceção de valor, o LUSA VERIFICA destaca-se como um serviço mais consolidado, com uma maioria de avaliações positivas (47,8% elevadas ou muito elevadas) e uma presença relativamente reduzida de avaliações negativas. Por oposição, o LUSA EXTRA apresenta uma perceção mais moderada, com

predominância de classificações “adequado” (43,2%) e uma incidência mais significativa de avaliações negativas, sobretudo no segmento de Clientes. Este padrão sugere que, enquanto o LUSA VERIFICA já é reconhecido como um serviço relevante e alinhado com as necessidades informativas, o LUSA EXTRA ainda não atingiu um posicionamento diferenciador junto dos seus utilizadores.

RELACIONAMENTO COM A LUSA

Ao contrário dos anos anteriores, em que a avaliação do atendimento era segmentada entre as áreas técnica e comercial/marketing, a experiência demonstrou que os clientes da Lusa interagem com a organização através de múltiplos pontos de contacto. Neste contexto, optou-se por uma abordagem integrada, solicitando aos clientes que avaliassem, de forma global, o apoio prestado pela Lusa sempre que recorrem a suporte, independentemente da área envolvida. Esta opção permite obter uma visão mais fiel da experiência do cliente, refletindo o caráter transversal do relacionamento e a forma como o serviço é efetivamente percecionado.

Como avalia o apoio prestado pela equipa da Lusa quando necessita de esclarecimentos ou suporte?

	Clientes		Comunidades		Agregado	
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto
Muito insatisfatório	2,0%	2	0,0%	0	1,6%	2
Insatisfatório	3,0%	3	0,0%	0	2,4%	3
Satisfatório	12,9%	13	20,8%	5	14,4%	18
Adequado	12,9%	13	12,5%	3	12,8%	16
Bom	17,8%	18	16,7%	4	17,6%	22
Muito bom	41,6%	42	41,7%	10	41,6%	52
Nunca utilizei	9,9%	10	8,3%	2	9,6%	12
Total		101		24		125

A avaliação do apoio prestado pela equipa da Lusa evidencia níveis globalmente elevados de satisfação, refletindo a qualidade do relacionamento com os clientes e a eficácia dos mecanismos de suporte disponibilizados. De forma agregada, 59,2% dos inquiridos classificam o apoio como “bom” ou “muito bom”, destacando-se particularmente a elevada incidência da classificação máxima (“muito bom”, 41,6%). Quando consideradas também as avaliações intermédias (“adequado” e “satisfatório”), verifica-se que a larga maioria dos respondentes apresenta uma perceção positiva do serviço.

A análise segmentada revela um padrão relativamente homogéneo entre Clientes e Comunidades, em que ambos os segmentos apresentam níveis idênticos de avaliação “muito bom” (cerca de 42%). As Comunidades evidenciam ausência de avaliações negativas, reforçando o padrão de maior satisfação já observado noutros indicadores, e nos Clientes, embora a avaliação seja igualmente muito positiva, regista-se uma presença residual de insatisfação (5%), bem como uma maior dispersão pelas categorias intermédias.

Que tipo de organização representa?

	Clientes		Comunidades		Agregado	
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto
Jornal ou Órgão de Comunicação Social Nacional	11,1%	12	13,8%	4	11,7%	16
Jornal ou Órgão de Comunicação Social Regional / Local	17,6%	19	20,7%	6	18,2%	25
Rádio	4,6%	5	24,1%	7	8,8%	12
Televisão	3,7%	4	6,9%	2	4,4%	6
Plataforma digital / media online	17,6%	19	24,1%	7	19,0%	26
Empresa / organização institucional	22,2%	24	3,4%	1	18,2%	25
Administração pública	16,7%	18	0,0%	0	13,1%	18
Outro	6,5%	7	6,9%	2	6,6%	9
Total		108		29		137

A análise da tipologia das organizações representadas no inquérito evidencia uma amostra diversificada, refletindo a abrangência do serviço da Lusa junto de diferentes segmentos institucionais e mediáticos. Ainda assim, podemos destacar como principais segmentos as plataformas digitais / media *online* (19,0%), os jornais regionais / locais (18,2%), as empresas / organizações institucionais (18,2%) e a administração pública (13,1%). Esta distribuição confirma a natureza transversal do serviço da Lusa, que serve não apenas órgãos de comunicação social tradicionais, mas também entidades institucionais e digitais.

Também como esperado, podemos deduzir diferenças relevantes entre Clientes e Comunidades, em que se regista que as empresas / organizações institucionais (22,2%) e a administração pública (16,7%) têm maior peso nos Clientes, sendo estes segmentos residuais ou inexistentes nas Comunidades. Relativamente ao fator diversidade, podemos verificar que os Clientes apresentam uma distribuição mais equilibrada entre diferentes tipos de organização, enquanto as Comunidades revelam uma maior concentração em perfis mediáticos específicos.

Globalmente, qual o seu nível de satisfação com os serviços da Lusa?

	Clientes		Comunidades		Agregado	
	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto
Muito insatisfeito	1,0%	1	0,0%	0	0,8%	1
Insatisfeito	6,9%	7	4,2%	1	6,4%	8
Satisfeito	61,4%	62	70,8%	17	63,2%	79
Muito satisfeito	31,7%	32	20,8%	5	29,6%	37
Total		102		23		125

A avaliação da satisfação global evidencia níveis muito elevados de satisfação com os serviços prestados pela Lusa, confirmando a perceção positiva já observada nos restantes indicadores do inquérito. De forma agregada, 92,8% dos inquiridos encontram-se satisfeitos ou muito satisfeitos, e apenas 7,2% manifestam insatisfação, sendo residual a percentagem de muito insatisfeitos (0,8%).

No inquérito realizado em 2025 relativamente aos serviços prestados em 2024, o nível de satisfação geral foi de 68,3%, inferido pelos níveis de satisfação em diferentes parâmetros como a qualidade dos conteúdos, o serviço noticioso, a distribuição e os

serviços técnicos e comerciais. No inquérito de 2026 foi questionado diretamente o nível de satisfação global dos clientes com o serviço prestado pela Lusa, segundo as melhores práticas do mercado.

A análise segmentada revela algumas diferenças relevantes, uma vez que as Comunidades apresentam níveis de satisfação mais elevados, com 70,8% de respostas “satisfeito”, a ausência de respostas “muito insatisfeito” e ainda uma menor incidência de avaliações negativas (4,2%). Os Clientes apresentam uma maior polarização, com maior peso de “muito satisfeito” (31,7% face a 20,8% das comunidades), mas também maior incidência de insatisfação (7,9% face a 4,2% das Comunidades).

Numa escala de 0 a 10, qual a probabilidade de recomendar os serviços da Lusa a outra organização?

	Clientes		Comunidades	
	promotores	detractores	promotores	detractores
	51,48%	14,85%	77,27%	9,09%
NPS Score	0,37		0,68	

Introduzido pela primeira vez neste Inquérito, embora seja uma medida de lealdade de Clientes muito comum, os resultados evidenciam um desempenho global positivo em ambos os segmentos, com valores de NPS acima de zero, indicando uma base de clientes predominantemente satisfeita. Contudo, verifica-se uma diferença significativa entre segmentos, uma vez que o segmento Comunidades apresenta um NPS de excelência (68) e o segmento Clientes apresenta um NPS positivo, mas moderado (37).

Nos Clientes registamos uma percentagem relevante de promotores (51,48%), mas uma presença expressiva de detractores (14,85%), resultando numa base sólida de satisfação mas em que persistem focos de insatisfação com impacto no resultado global. Nas Comunidades registamos uma elevada proporção de promotores (77,27%) acompanhados de uma baixa incidência de detractores (9,09%), implicando uma relação de confiança e proximidade e elevado potencial de recomendação espontânea. Observando o critério técnico desta medida, importa referir que o diferencial de desempenho resulta não só de maior satisfação nas Comunidades, mas sobretudo de menor nível de insatisfação, evidenciado pela menor taxa de detractores.

Concluimos que o desempenho global é positivo, mas assimétrico entre segmentos, em que o segmento Comunidades evidencia um nível elevado de lealdade, e o segmento Clientes apresenta uma boa base de satisfação associado a um significativo risco associado à proporção de detractores. Os indicadores apresentam um desempenho global positivo, com destaque para o segmento Comunidades, que apresenta níveis de excelência. O segmento Clientes, embora positivo, requer intervenção dirigida, sobretudo na redução de detractores, constituindo a principal oportunidade de melhoria para reforço da satisfação e fidelização.

Nota técnica:

O NPS Score (Net Promoter Score) é uma métrica baseada na resposta a uma única pergunta padronizada: “Numa escala de 0 a 10, qual a probabilidade de recomendar a empresa/produto/serviço a um amigo ou colega?” Desenvolvido por Fred Reichheld, em colaboração com a Bain & Company e a Satmetrix, foi apresentado em 2003 como um modelo simplificado de aferição da lealdade do cliente.

O NPS Score é calculado através da expressão $NPS = (\% \text{Promotores}) - (\% \text{Detratores})$, e o resultado é expresso numa escala que varia de -100 a +100.

Com base nas respostas, os inquiridos são segmentados em três categorias:

- Promotores (score 9–10): clientes altamente satisfeitos e leais, com elevada probabilidade de recomendação;
- Passivos (score 7–8): clientes satisfeitos, mas sem forte ligação ou propensão ativa à recomendação;
- Detratores (score 0–6): clientes insatisfeitos, com potencial de gerar feedback negativo ou churn.

De acordo com os resultados obtidos:

- $NPS > 0$: base de clientes globalmente positiva;
- $NPS > 50$: nível elevado de lealdade e satisfação;
- $NPS < 0$: predominância de detratores, indicando risco para a organização.

RESUMO

Registamos neste inquérito um aumento das taxas de resposta dos Clientes, tanto do segmento pagantes como do segmento Comunidades. Da observação dos resultados, podemos deduzir um conjunto consistente de pontos fortes no serviço prestado pela Lusa, destacando, em particular, (i) a qualidade e fiabilidade da informação, com mais de 80% de avaliações elevadas ou muito elevadas, (ii) a relevância dos conteúdos, alinhada com as necessidades editoriais dos clientes, (iii) e facilidade de acesso e utilização das plataformas, com níveis de satisfação superiores a 90% e (iv) elevado nível de satisfação global (92,8%), refletindo a adequação do serviço às expectativas dos utilizadores.

Adicionalmente, o Net Promoter Score (NPS) positivo — 0,37 nos Clientes e 0,68 nas Comunidades — confirma a existência de uma base sólida de promotores, evidenciando confiança, lealdade e predisposição para recomendação do serviço.

Apesar dos resultados globalmente positivos, o inquérito identifica áreas com potencial de melhoria, das quais destacamos a rapidez percebida do serviço, particularmente no segmento de Clientes, onde se verifica maior exigência, a notoriedade de novos serviços LUSA VERIFICA e LUSA EXTRA, ainda com níveis de conhecimento limitados, e a adoção de algumas plataformas, com percentagens relevantes de não utilização (Portal de Clientes e Site). Adicionalmente, o diferencial entre a elevada satisfação global e um NPS mais moderado nos Clientes (0,37) sugere que, embora satisfeitos, nem todos os utilizadores estão suficientemente envolvidos para recomendar ativamente o serviço. O foco deverá incidir no reforço da experiência do utilizador, na comunicação de novos produtos e na melhoria de fatores críticos de desempenho, potenciando a conversão de utilizadores satisfeitos em promotores.

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 2025, 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 2025 foi de 99,90% do tempo contratado na distribuição por internet o que se traduziu num total de 8 horas e 51 minutos de indisponibilidade no 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.

O apagão nacional do dia 28 de abril não impactou a disponibilidade dos sistemas da Lusa, devido à existência de autonomia em geradores que asseguraram a operacionalidade da empresa nesse dia. No entanto, é de referir que no final do mesmo dia, a normal operacionalidade de jornalistas no terreno se encontrava afetada pela falta de comunicações móveis. Outro aspeto de relevância neste dia foi a incapacidade da Lusa efetuar reabastecimento de veículos ou gerador por não ser considerado um setor crítico e que deveria ser repensado ao nível de serviço público de media.

Adicionalmente, é de referir, a ocorrência de um dia de greve geral em 11 de dezembro de 2025 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 2025		2.º Semestre 2025		Total Ano 2025	
	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	501	25,2%	484	21,1%	492	23,1%
Foto	161	61,3%	153	52,5%	157	56,9%
Áudio	30	0,3%	34	13,1%	32	6,8%
Vídeo	19	29,9%	20	32,9%	20	31,4%
Misto	5	n.a.	5	n.a.	5	n.a.
Total	717	31,5%	696	27,6%	706	29,6%

NOTA: Para efeitos de cálculo semestral e das médias diárias consideraram-se 181 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: 99,90%.

8. IDENTIFICAÇÃO DE CUSTOS E PROVEITOS ASSOCIADOS AO SERVIÇO PÚBLICO

Em 2025, a Lusa apurou um custo do serviço público no valor de €15.855.436, calculado com base no Anexo I ao Contrato com o Estado 2022-2027 (Contrato).

No Orçamento do Estado para 2025 foi atribuído à Lusa um valor de IC de €21.505.860 (IVA incluído), a que corresponde o valor sem IVA de €17.484.439, representando um aumento de 19,1% face ao valor atribuído em 2024, definido na RCM n.º 64/2023, de 3 de julho, por via da compensação pela atribuição de benefícios aos OCS nos serviços de interesse público, parte integrante da implementação do Plano de Ação para a Comunicação Social (PACS).

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 e em 2025 de €14.984.438, 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.

			(euros)
CÁLCULO CUSTO SERVIÇO PÚBLICO			
Prestações de serviços			
Indemnização Compensatória (1)			14 984 438
Receitas próprias (2)			3 930 403
Custos (*)			
Regra A (3)	100%		8 580 230
Regra B (4)	75%		7 807 676
Amortizações (Aquisições <2016 e >2021) (5)			625 547
Lucro Razoável (3,4% Ativo total n-1) (6)			593 590
Dedução de proveitos (7)			1 751 607
Custo do serviço público (8) = (3)+(4)+(6)-(7)			15 855 436
Ajustamento à IC (9) = (1)-(8)			-870 998
Efeitos de anos anteriores:			2 166
Correção custos 2024 - Proj. Iberifier Plus			2 166
Ajustamento à IC com efeitos de anos anteriores			-868 832

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

A diferença entre o valor de IC atribuído e o custo das obrigações de prestação do serviço de interesse público, determinado com base na aplicação dos critérios definidos no Anexo I ao Contrato, no montante de €868.832 em 2025, "(...) 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 2025, consideraram-se ainda correções relativas a exercícios anteriores, nomeadamente, a correção de custos referentes ao Projeto Iberifier Plus de 2024, com impacto na ordem de €2 mil, que não se encontrava previsto.

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 2025, o resultado da aplicação da Regra A é o seguinte:

(euros)		
Regra A - Centros de Custo	Gastos s/amort.	100%
Editoria Lusofonia e África	545 822	545 822
Editoria Internacional	857 205	857 205
Editoria País	581 812	581 812
Audiovisual e Multimedia (sem fotografia)	686 113	686 113
Rede Nacional	3 331 317	3 331 317
Delegações Europa	327 269	327 269
Correspondentes Europa	(i)	(i)
Delegações África Lusófona	636 197	636 197
Correspondentes África Lusófona	(i)	(i)
Sucursal Macau	304 091	304 091
Delegações Ásia	221 806	221 806
Rede/Correspondentes Internacionais/resto do Mundo	340 952	340 952
Piquetes	619 559	619 559
Custos com distribuição do Serviço de Interesse Público	0	0
Arquivo (Texto e Imagem)	128 088	128 088
TOTAL	8 580 230	8 580 230

(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	745 037	558 778
Editoria Política	560 144	420 108
Editoria Sociedade	980 379	735 285
Editoria Cultura	356 924	267 693
Editoria Desporto	1 063 766	797 825
Editoria Agenda	589 860	442 395
Editoria Fotografia	832 154	624 115
Lusa TV/Rádio	138 327	103 746
DI - Direção	563 595	422 697
Eleições	82 571	61 928
Grandes eventos desportivos	9 570	7 178
Guerra	5 167	3 875
Organizações Internacionais	169 828	127 371
Órgãos Sociais	230 927	173 195
Apoio ao Conselho de Administração	63 183	47 387
DI – Comuns e Secretaria da Redação	464 557	348 418
Projeto IBERIFIER	9 976	7 482
Projeto EUROPEAN NEWSROOM 2.0	7 789	5 841
Inovação e Formação (*)	168 466	126 350
Programa de Formação de Jovens Jornalistas (PE)	10 641	7 980
Direção Comercial e de Marketing	464 688	348 516
Direção de Áreas de Suporte	1 274 927	956 195
Outros Custos e Proveitos Comuns	1 616 669	1 212 502
Lusa Corporate TV	1 089	817
TOTAL	10 410 235	7 807 676

(*) - 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	2024		2025	
	N.º de serviços	Peso	N.º de serviços	Peso
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	247	16%	393	18%
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	111	7%	155	7%
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	531	34%	663	30%
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	102	7%	157	7%
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	71	5%	161	7%
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	409	26%	495	23%
vii. Agências de notícias internacionais	86	6%	175	8%
TOTAL	1 557	100%	2 199	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 2025.

A análise da Tabela de Imputação relativa a 2025 e a sua comparação com o ano transato evidencia uma evolução muito significativa, quer ao nível do volume global de serviços prestados, quer ao nível da sua distribuição por segmentos de destinatários. Desde logo, destaca-se um crescimento global da atividade, ou seja, dos serviços subscritos pelos clientes, passando de 1.557 serviços em 2024 para 2.199 em 2025, o que representa um aumento de 642 serviços, sobretudo por via do “Podcast Voz da Campanha”, correspondente a aproximadamente 41%. Este incremento traduz um reforço claro da capacidade de produção e distribuição.

Para tal, conforma acima referido, contribuiu decisivamente o lançamento do serviço “Podcast Voz da Campanha”, disponibilizado gratuitamente a todos os clientes, o qual constitui o fator mais relevante para a leitura da evolução verificada:

- Contribuiu para o aumento global do número de serviços distribuídos;
- Introduziu um novo formato editorial, mais ágil e adaptado aos atuais padrões de consumo de informação;
- Facilitou a disseminação transversal de conteúdos, com particular adesão em segmentos como rádios locais, media regionais e comunidades no estrangeiro;
- Reforçou a proposta de valor junto dos clientes, promovendo maior utilização dos conteúdos Lusa.

Assim, parte do crescimento registado deverá ser entendido não apenas como expansão quantitativa, mas também como resultado de inovação e diversificação da oferta.

Relativamente à distribuição por segmentos, destaca-se:

▪ **O reequilíbrio da dimensão internacional**

Embora os serviços dirigidos ao exterior continuem a representar uma fatia muito relevante, observa-se um ligeiro ajustamento no seu peso relativo:

1. Os órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas no estrangeiro aumentam em volume (de 531 em 2024 para 663 em 2025), mas reduzem o seu peso de 34% para 30%, mantendo-se, ainda assim, como o principal segmento;
2. Os PALOP, Timor e Macau mantêm o peso relativo (7%), apesar do crescimento em volume (54%);
3. As missões diplomáticas e consulares reforçam significativamente a sua presença (de 71 em 2024 para 161 em 2025), aumentando o seu peso de 5% para 7%;
4. O crescimento dos serviços associados às agências de notícias internacionais, passando de 6% para 8%.

▪ **O reforço do ecossistema nacional (regional e local)**

Verifica-se um aumento muito relevante dos segmentos domésticos:

1. Os jornais regionais e locais crescem de 247 para 393 serviços (59%), aumentando o seu peso de 16% para 18%;
2. As estações de rádio regionais e locais aumentam em volume (de 111 para 155), mantendo o peso relativo em 7%.

▪ **O ajuste do peso do segmento institucional**

Os órgãos de poder local e outros clientes institucionais crescem em volume (de 409 para 495 em 2025), mas reduzem o seu peso relativo de 26% para 23%. Este movimento sugere que, apesar do crescimento absoluto, este segmento foi ultrapassado por outros em termos de dinamismo relativo, contribuindo para uma maior diversificação da distribuição. Analisando ainda os dois exercícios, podemos deduzir ainda uma evidente alteração na distribuição de cada segmento:

1. Redução relativa do peso da diáspora e do segmento institucional, apesar do crescimento em volume;
2. Reforço dos segmentos regionais, internacionais institucionais e agências.
3. Maior equilíbrio global entre os diferentes tipos de destinatários.

Conclui-se que o exercício de 2025 permite observar uma trajetória de crescimento e diversificação da distribuição, assente em quatro vetores principais:

- Expansão significativa da atividade;
- Reequilíbrio entre presença internacional e cobertura nacional;
- Reforço do apoio aos *media* regionais e locais;
- Inovação na oferta, com destaque para o lançamento do “Podcast de Campanha”.

Esta evolução traduz um posicionamento mais abrangente e adaptativo, reforçando simultaneamente a missão de serviço público, a proximidade territorial e a capacidade de resposta às novas formas de consumo de informação.

Para o cálculo do custo das obrigações de interesse público considera-se também o valor das amortizações decorrentes de investimentos realizados em 2025 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 €625.547 em 2025.

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 2025, o lucro razoável foi de €593.590.

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 €1.751.607 em 2025.

(euros)	
Receitas Próprias por Área de Negócio	2025
Grandes Órgãos de Comunicação Social	1 801 358
Pequenos Órgãos de Comunicação Social (1)	413 486
Empresas	332 973
Institucionais (2)	628 273
Grande Público	242
Outros	44 222
Mercado Externo (3)	709 847
TOTAL	3 930 403
Proveitos associados à prestação do serviço público (1) + (2) + (3)	1 751 607

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 2025.

(euros)

Destinatários do serviço público	Regra A	Regra B	Proveitos (*)	Amortiz.	Lucro razoável	Total
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	297 197	1 395 369	-206 743	0	0	1 485 823
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	297 197	550 336	-206 743	0	0	640 790
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	454 016	2 354 020	-236 616	0	0	2 571 420
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	454 016	557 438	-236 616	0	0	774 838
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	454 016	571 640	-236 616	0	0	789 040
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	647 954	1 757 526	-628 273	0	0	1 777 206
vii. Agências de notícias internacionais	0	621 348	0	0	0	621 348
Total (1)	2 604 397	7 807 676	-1 751 607	0	0	8 660 466
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	3 331 317	0	0	0	0	3 331 317
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	1 076 664	0	0	0	0	1 076 664
iii. Correspondente em Bruxelas	222 174	0	0	0	0	222 174
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	531 477	0	0	0	0	531 477
Total (2)	5 161 632	0	0	0	0	5 161 632
Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)	686 113	0	0	0	0	686 113
Arquivo de Texto	128 088	0	0	0	0	128 088
Arquivo de Imagem	0	0	0	0	0	0
Total (4)	128 088	0	0	0	0	128 088
Custos de Distribuição do Serviço de Interesse Público (5) (**)	0	0	0	0	0	0
Lucro razoável (Anexo I - E) (6)	0	0	0	0	593 590	593 590
Amortizações (Anexo I - C) (7)	0	0	0	625 547	0	625 547
Total (1+2+3+4+5+6+7)	8 580 230	7 807 676	-1 751 607	625 547	593 590	15 855 436
Custo do Serviço Público para 2025						15 855 436

(*) - 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.

(**) - Custos de Distribuição do Serviço de Interesse Público pela atribuição de serviços comerciais com preço mais acessível aos órgãos de comunicação social, parte integrante da implementação do Plano de Ação para a Comunicação Social, de outubro de 2024.

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 2025 foi aprovado pelo Conselho de Administração da Lusa a 28 de novembro de 2024, com parecer favorável do Conselho Fiscal de 30 de dezembro de 2024, e na AG de 28 de março de 2025.

Em 28 de março de 2025, foi deliberado votar favoravelmente a aprovação do PAO para 2025, de acordo com o estabelecido no Despacho n.º 208/2025, que aprovou o Relatório de Análise n.º 28/2025 de 17 de fevereiro, da UTAM respeitante ao Plano de Atividades e Orçamento para a Lusa.

O desvio global apurado, €976.701 (-5,8%) abaixo do orçamentado, encontra-se evidenciado nos quadros abaixo e justifica-se principalmente por:

- Decréscimo de €1,3 milhões nos custos diretamente afetos às obrigações do serviço público (Regra A) que resulta, fundamentalmente, da estimativa do valor

da compensação pela atribuição de descontos aos órgãos de comunicação social nos serviços de interesse público, parte integrante da implementação do Plano de Ação para a Comunicação Social. Em sentido contrário, registou-se a substituição e contratação de jornalistas e o reforço, com recursos internos, de editorias com custos afetos a 100%, a redução do absentismo (a poupança gerada por situações de baixa por doença e parto foi inferior ao estimado) e a ocorrência de progressões por mérito e atribuição de prémios decorrentes da avaliação de desempenho.

- b) Aumento de €20.802 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 inferior, face ao orçamento, em €34.759.

Estava previsto um maior crescimento das outras prestações de serviços no PAO para 2025, 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 Mercado Externo. Na sequência da crise que assola o setor da comunicação social, o segmento de negócio POCS foi o que registou maior número de desativações e renegociações em baixa, incluindo as migrações destes clientes para os pacotes de serviços ao abrigo do protocolo com a Associação Portuguesa de Imprensa. A realização de apenas uma edição do Programa de Formação de Jornalistas do Parlamento Europeu (EP Training) em 2025, menos uma que o previsto, a suspensão de serviços de vários clientes devido à falta de pagamento e a rescisão de uma Agência de Notícias explica a diminuição verificada no segmento Mercado Externo.

- d) Aumento de €36.588 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, por via do acréscimo nas amortizações que decorreram da revalorização do edifício da sede da Lusa no final de 2024 e do investimento efetuado no período.
- e) Acréscimo de €230.992 no lucro razoável, que corresponde a 3,4% do Ativo total do ano anterior, pelo facto do ativo do exercício de 2024 ter sido superior, em cerca €6,8 milhões, à estimativa para final desse exercício prevista no PAO para 2025, por efeito do aumento do ativo não corrente por via da avaliação realizada ao edifício da sede da Lusa no final de 2024 e, conseqüentemente, a sua revalorização, e da variação favorável registada no ativo corrente, com o reconhecimento (em outros créditos a receber) de capital e juros decorrente da

execução da sentença do Tribunal Administrativo do Circulo de Lisboa referente ao processo de 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, recebido no decurso de 2025.

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 2025, e a respetiva variação face à proposta do PAO para o exercício.

(euros)

Destinatários do serviço público	Orçamento 2025	Execução 2025	Dif.	Δ%
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	1 425 780	1 485 823	60 043	4,2%
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	582 998	640 790	57 792	9,9%
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	2 551 377	2 571 420	20 044	0,8%
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	759 581	774 838	15 257	2,0%
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	773 745	789 040	15 295	2,0%
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	1 792 885	1 777 206	-15 678	-0,9%
vii. Agências de notícias internacionais	619 692	621 348	1 655	0,3%
Total (1)	8 506 058	8 660 466	154 408	1,8%
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	3 293 026	3 331 317	38 291	1,2%
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	1 032 673	1 076 664	43 991	4,3%
iii. Correspondente em Bruxelas	223 988	222 174	-1 814	-0,8%
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	595 435	531 477	-63 959	-10,7%
Total (2)	5 145 123	5 161 632	16 510	0,3%
Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)	710 126	686 113	-24 014	-3,4%
Arquivo de Texto	126 074	128 088	2 014	1,6%
Arquivo de Imagem	0	0	0	0,0%
Total (4)	126 074	128 088	2 014	1,6%
Custos de Distribuição do Serviço de Interesse Público (5) (**)	1 393 200	0	-1 393 200	-100,0%
Lucro razoável (Anexo I - E) (6)	362 597	593 590	230 992	63,7%
Amortizações (Anexo I - C) (7)	588 958	625 547	36 588	6,2%
Custo do Serviço Público (1+2+3+4+5+6+7)	16 832 137	15 855 436	-976 701	-5,8%

(*) - 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.

(**) - Custos de Distribuição do Serviço de Interesse Público pela atribuição de serviços comerciais com preço mais acessível aos órgãos de comunicação social, parte integrante da implementação do Plano de Ação para a Comunicação Social, de outubro de 2024.

O orçamento para 2025, 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	251 125	1 391 652	-216 996	0	0	1 425 780
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	251 125	548 870	-216 996	0	0	582 998
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	457 412	2 347 748	-253 783	0	0	2 551 377
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	457 412	555 952	-253 783	0	0	759 581
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	457 412	570 117	-253 783	0	0	773 745
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	631 065	1 752 844	-591 024	0	0	1 792 885
vii. Agências de notícias internacionais	0	619 692	0	0	0	619 692
Total (1)	2 505 550	7 786 875	-1 786 367	0	0	8 506 058
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	3 293 026	0	0	0	0	3 293 026
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	1 032 673	0	0	0	0	1 032 673
iii. Correspondente em Bruxelas	223 988	0	0	0	0	223 988
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	595 435	0	0	0	0	595 435
Total (2)	5 145 123	0	0	0	0	5 145 123
Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)	710 126	0	0	0	0	710 126
Arquivo de Texto	126 074	0	0	0	0	126 074
Arquivo de Imagem	0	0	0	0	0	0
Total (4)	126 074	0	0	0	0	126 074
Custos de Distribuição do Serviço de Interesse Público (5) (**)	1 393 200	0	0	0	0	1 393 200
Lucro razoável (Anexo I - E) (6)	0	0	0	0	362 597	362 597
Amortizações (Anexo I - C) (7)	0	0	0	588 958	0	588 958
Total (1+2+3+4+5+6+7)	9 880 073	7 786 875	-1 786 367	588 958	362 597	16 832 137
Custo do Serviço Público para 2025						16 832 137

(*) - 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.

(**) - Custos de Distribuição do Serviço de Interesse Público pela atribuição de serviços comerciais com preço mais acessível aos órgãos de comunicação social, parte integrante da implementação do Plano de Ação para a Comunicação Social, de outubro de 2024.

Importa referir que o valor considerado como IC na proposta do PAO para 2025 foi o valor atribuído à Lusa no OE para 2025, de €17.484.439 (sem IVA), pelo cumprimento das obrigações do serviço noticioso e informativo de interesse público nesse exercício, representando um aumento de 19,1% face ao valor atribuído em 2024, definido na RCM n.º 64/2023, de 3 de julho, por via da compensação pela atribuição de benefícios aos OCS nos serviços de interesse público, parte integrante da implementação do PACS. Sendo a estimativa do custo do serviço público líquido de proveitos prevista no PAO para 2025 inferior ao valor da IC atribuída, foi considerado o valor diferencial como custo. 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]: €117.835 acima do estimado decorrente, sobretudo, do reforço dos piquetes Noite e Manhã e da editoria País com recursos internos (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, e a dedução de proveitos associados à prestação do serviço público a pequenos órgãos de comunicação social.

- 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.]: €50.596 além do orçamentado, decorrente sobretudo da transferência de jornalistas de outras editorias para reforço dos Piquetes Noite e Manhã, conforme acima referido (compensado com saídas ocorridas nas editorias Lusofonia e Internacional), 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 a clientes do mercado externo.
- c) **Nos órgãos do poder local e outros clientes institucionais, nomeadamente organismos da Administração Central e Regional do Estado e universidades** [idem, ponto vi.]: €15.678 abaixo do previsto, resultante da dedução de proveitos associados à prestação do serviço público a clientes institucionais, atenuado pelas situações relativas aos piquetes Noite e Manhã e à editoria País e os custos referentes à Regra B, anteriormente mencionados.
- d) **Nas agências de notícias internacionais** [idem, ponto vii.]: €1.655 acima do previsto, resultante dos custos associados à Regra B, pelas razões referidas anteriormente.
- e) **Na rede de correspondentes**: um desvio desfavorável de €16.510 relativamente ao orçamento, essencialmente como resultado da substituição de dois jornalistas e uma admissão para a delegação do Porto no decurso de 2025, da transferência do delegado de Macau da editoria Lusofonia e 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.
- f) **Na disponibilização na internet de um serviço noticioso de acesso livre em língua portuguesa** [audiovisual e multimédia]: uma redução de €24.014 face ao previsto, consequência sobretudo do aumento do absentismo observado na editoria Audiovisual e Multimédia e da transferência de um jornalista para reforço do piquete Manhã no decurso de 2025.
- 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]: €2.014 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 2025, 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 2025.

(euros)

Destinatários do serviço público	Regra A	Regra B	Proveitos	Amortiz.	Lucro razoável	Total
i. Jornais portugueses de âmbito regional e local	46 072	3 718	10 253	0	0	60 043
ii. Estações de rádio portuguesas de âmbito local	46 072	1 466	10 253	0	0	57 792
iii. Órgãos de comunicação social das comunidades portuguesas residentes fora do país	-3 395	6 272	17 168	0	0	20 044
iv. Órgãos de comunicação social dos PALOP, Timor e Macau	-3 395	1 485	17 168	0	0	15 257
v. Missões diplomáticas e consulares portuguesas no estrangeiro	-3 395	1 523	17 168	0	0	15 295
vi. Órgãos de poder local e outros clientes institucionais	16 889	4 682	-37 250	0	0	-15 678
vii. Agências de notícias internacionais	0	1 655	0	0	0	1 655
Total (1)	98 847	20 802	34 759	0	0	154 408
i. Correspondentes em todos os distritos do país, e nas regiões autónomas	38 291	0	0	0	0	38 291
ii. Correspondentes em todos os países de língua portuguesa, e em Macau e Goa	43 991	0	0	0	0	43 991
iii. Correspondente em Bruxelas	-1 814	0	0	0	0	-1 814
iv. e v. Correspondentes nos países com quem Portugal mantém relações privilegiadas e com comunidades portuguesas numerosas	-63 959	0	0	0	0	-63 959
Total (2)	16 510	0	0	0	0	16 510
Serviço internet (audiovisual e multimédia) (3)	-24 014	0	0	0	0	-24 014
Arquivo de Texto	2 014	0	0	0	0	2 014
Arquivo de Imagem	0	0	0	0	0	0
Total (4)	2 014	0	0	0	0	2 014
Custos de Distribuição do Serviço de Interesse Público (5) (**)	-1 393 200	0	0	0	0	-1 393 200
Lucro razoável (Anexo I - E) (6)	0	0	0	0	230 992	230 992
Amortizações (Anexo I - C) (7)	0	0	0	36 588	0	36 588
Total (1+2+3+4+5+6+7)	-1 299 843	20 802	34 759	36 588	230 992	-976 701
Custo do Serviço Público para 2025						-976 701

(*) - 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.

(**) - Custos de Distribuição do Serviço de Interesse Público pela atribuição de serviços comerciais com preço mais acessível aos órgãos de comunicação social, parte integrante da implementação do Plano de Ação para a Comunicação Social, de outubro de 2024.

10. CONCLUSÕES

- 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.
- Através de DUE de 6 de fevereiro de 2026, foram eleitos para o mandato de 2026-2029, os membros do Conselho de Administração e da Mesa da Assembleia Geral da Lusa, não tendo sido ainda nomeado o Fiscal Único, nem os membros do Conselho Consultivo e Editorial, conforme definido nos novos estatutos da Lusa, à data de elaboração do presente relatório.
- Do universo de destinatários do serviço noticioso e informativo de interesse público prestado pela Lusa, responderam ao inquérito um total de 131 subscritores, correspondendo a uma taxa de resposta de 19,6%, o que representa uma evolução significativamente positiva face aos 12,4% registados no ano anterior. De referir que o universo total de subscritores avalia, em média, muito satisfatoriamente os serviços prestados pela Lusa.

4. O inquérito de satisfação é uma ferramenta essencial para aferir, junto dos clientes, o seu grau de satisfação com os serviços prestados pela Lusa. Face à recomendação feita pela IGF aquando da última auditoria ao serviço público, e no âmbito das obrigações decorrentes do Contrato de Prestação de Serviço Noticioso e Informativo de Interesse Público, a Lusa procedeu à revisão do seu inquérito de satisfação de clientes, tendo desenvolvido, para 2026, uma versão substancialmente reformulada face ao instrumento utilizado em 2025.
5. No Orçamento do Estado para 2025, foi atribuído à Lusa pelo cumprimento das obrigações do serviço noticioso e informativo de interesse público um valor de Indemnização Compensatória de €21.505.860 (incluindo o IVA à taxa legal em vigor), a que corresponde o valor de €17.484.439 sem IVA, representando um aumento de 19,1% face ao valor atribuído em 2024, definido na RCM n.º 64/2023, de 3 de julho, por via da compensação pela atribuição de descontos aos OCS nos serviços de interesse público, parte integrante da implementação do Plano de Ação para a Comunicação Social, de outubro de 2024.
6. 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, 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.
7. 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.
8. Apurou-se, em 2025, um custo do serviço público no valor de €15.855.436, sem IVA, o que representou um decréscimo de €976.701 (-5,8%) em comparação com os instrumentos previsionais de gestão para o exercício.
9. 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 €870.998 em 2025, desconsiderando as correções relativas a exercícios anteriores.
10. Para efeitos de cálculo do valor do ajustamento à IC em 2025, considerou-se o acerto de custos referentes ao Projeto Iberifier Plus de 2024, com impacto na ordem de €2 mil, que não se encontrava previsto. Com este efeito, o valor global do Contrato com o Estado foi inferior à IC atribuída em €868.832 em 2025, correspondendo ao valor do ajustamento à IC com correções de anos anteriores.

11. 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 ao Estado, 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, as participações de 0,01% da Empresa do Diário do Minho, Lda. e de 0,03% da Rádio e Televisão de Portugal, S.A., passando a deter 97,28% do capital da agência. Em novembro de 2025, o Estado passou a deter a totalidade do capital da Lusa, com a aquisição das 58 mil ações detidas pela NP – Notícias de Portugal, Cooperativa de Utentes de Serviços de Informação, CRL, e os ministros das Finanças e da Presidência aprovaram um projeto de novos estatutos da agência noticiosa que altera o modelo de governação, encontrando-se em fase de registo na Conservatória do Registo Comercial.

Lisboa, 27 de abril de 2026

O Presidente do Conselho de Administração

(Joaquim de Jesus Pedro Carreira)

A Vice-Presidente (executiva)

(Ana Filipa Miguel Alves)

O Vice-Presidente (executivo)

(Luís Miguel Gomes Ferreira Lopes)

B. PARECER DO REVISOR OFICIAL DE CONTAS