



ENTIDADE REGULADORA
PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

Deliberação

ERC/2020/178 (CONTJOR-TV)

Várias participações contra a CMTV relativas a notícias em que jornalistas realizam ligações telefónicas para a Linha SNS24, entre 10 e 12 de março de 2020

**Lisboa
16 de setembro de 2020**

Conselho Regulador da Entidade Reguladora para a Comunicação Social

Deliberação ERC/2020/178 (CONTJOR-TV)

Assunto: Várias participações contra a CMTV relativas a notícias em que jornalistas realizam ligações telefónicas para a Linha SNS24, entre 10 e 12 de março de 2020

I. Participações

1. Entre os dias 13 e 16 de março de 2020 deram entrada na ERC 16 participações contra o serviço de programas televisivo *CMTV*, a propósito de notícias em que jornalistas realizavam ligações telefónicas para a Linha SNS24 entre os dias 10 e 14 de março de 2020.
2. De entre o conjunto de participações, destacam-se alguns dos aspetos mencionados:
 - a. As chamadas realizadas para a Linha SNS 24 visavam «testar o período que esta linha de saúde demora a atender. Esta linha é, especialmente neste momento em que o país se encontra, pandemia de COVID 19, o primeiro contacto que o cidadão tem com o sistema nacional de saúde, permitindo efetuar triagem e encaminhamento dos utentes para serviço mais adequado às necessidades destes, tornando o SNS mais eficiente e eficaz no cumprimento da sua missão [de] salvar vidas e proteger a integridade física de quem o procura.»;
 - b. «A peça em questão não revelou qualquer facto novo sobre o sobrecarregamento deste serviço, em plena pandemia.»;
 - c. A linha SNS24 foi ocupada «quando claramente não tinha necessidade real, pondo em causa quem precisava»;
 - d. «[N]ão contribuiu para informar o público, na medida em que não trouxe nenhum facto relevante, mas apenas contribuiu para uma espécie de “voyeurismo” da desgraça com o mero intuito de chocar.»;
 - e. «Sempre que uma emergência se aproxima, somos bombardeados com informação, que agradecemos porque, logicamente, a comunicação é uma das coisas mais importantes a brotar num país livre. Mas um país livre não se faz sem regras, e a qualquer país sobrepõem-se valores humanos, éticos, direitos fundamentais que a ninguém devem ser negados,

- muito menos por um canal televisivo num programa que deve informar. Ligar para a linha do SNS24 como forma exemplificativa de como esta mal funciona não é informar. É, no mínimo, sabotar (...) todos os portugueses que dela realmente precisam.»;
- f.** «(...) considera-se que todos os envolvidos nesta situação provocada pela CMTV devem ser responsabilizados por colocar em causa a saúde de qualquer português que necessite de ajuda médica, estejamos ou não estejamos numa crise pandémica. Este tipo de comportamentos fere a ética jornalíst[ica] (...).»;
- g.** «Os serviços públicos de emergência, como o número europeu de emergência 112 e a saúde 24, [são] mecanismo[s] essenciais para a assistência pré-hospitalar de cuidados de saúde à população.»;
- h.** «Em particular, nesta situação de epidemia à escala mundial, a saúde 24 tem sido uma plataforma muito importante na vigilância e controlo de infeção, sendo um importante meio de comunicação, vigilância e apoio à população geral relativamente ao modo de atuação perante casos suspeitos.»;
- i.** «Infelizmente, por vários motivos, desde o subfinanciamento ao número insuficiente de profissionais e grande número de chamadas, este serviço tem-se encontrado saturado, com tempos de atendimento muito superiores aos esperados.»;
- j.** «Ora num serviço que se encontra já saturado, est[a] atitude [da CMTV] demonstrou uma total falta de consciência, escrúpulos e falta de respeito pelos profissionais que têm trabalhado horas após horas para poderem conseguir assegurar o atendimento de todos os doentes e, acima de tudo, ocupar uma linha e a meter em causa o atendimento de pessoas que efetivamente necessitem de a usar.»;
- k.** «Não terá esse canal [CMTV] entrado em incumprimento, agindo de forma dolosa com chamadas falsas para um serviço já de si superlotado por causa do [coronavírus], tentando assim espalhar, junto das populações, a ideia de fragilidades nesse serviço?»;
- l.** «Não caberá na dignidade da CMTV o respeito pelos profissionais de saúde que estão a dar o melhor de si nesta crise grave de saúde pública?».
- 3.** Numa das participações refere-se ainda que a CMTV tem chamado à COVID-19 «vírus da China», considerando que se trata de uma «atitude xenófoba e racista e, simultaneamente, promotora disso junto do público.»

4. Para este participante, a *CMTV* «decidiu dar apoio ao sensacionalismo, à xenofobia e ignorar por completo qualquer apelo à calma e ao civismo do público, (...) sendo esta situação um risco para a sociedade em que vivemos.»

II. Posição do Denunciado

5. A *CMTV* veio apresentar oposição à queixa mencionada a 27 de abril de 2020.
6. O denunciado sustenta não poder «conformar-se com a procedência das afirmações» contidas nas participações, por considerar não existir «qualquer atuação incompatível com os deveres deontológicos nas reportagens divulgadas».
7. Defende que as mesmas «têm como intuito demonstrar a verificação dos serviços da linha SNS 24 pelos jornalistas em pleno início de epidemia em Portugal.»
8. A *CMTV* explica que «desde o dia 09.03.2020 que se verificou uma impossibilidade de contacto para essa linha, tendo-se verificado, cada vez mais, uma dificuldade em alguém atender as chamadas.»
9. Adita que no dia 12 de março de 2020 foi «publicado um comunicado no site dos SPMS (Serviços Partilhados do Ministério da Saúde) onde se lê *“linha SNS24 tem estado submetida a uma pressão excecional, tendo atingido níveis de atendimento incomuns”* e que *“o crescimento muito acentuado de chamadas tem gerado tempos mais longos de espera”*».
10. Por esse motivo, advoga, «as reportagens em causa tiveram como intenção informar o público da dificuldade em contactar a linha que foi designada como centro de triagem para o Covid-19, e não para criar sensacionalismo ou para “sabotar” informação».
11. Acrescenta que o intuito de tais trabalhos se resume «única e exclusivamente» a «contribuir para a informação, com rigor e isenção, de um tema que tem dominado a atualidade nacional e internacional.»

- 12.** Diz ainda a *CMTV* que «dúvidas não há que estamos perante um caso de manifesto interesse público e que a população quer (e deve!) acompanhar a evolução do surto, e principalmente, qual a melhor forma de atuação caso padeça de algum dos sintomas.»
- 13.** Continua sustentando ser «imprescindível o acompanhamento de informação e da própria evolução desta pandemia por parte da população, para que se possa também reforçar a consciência coletiva dos riscos que todos corremos.»
- 14.** Nesse sentido, afirma, «não se pode olvidar o papel fulcral que os órgãos de comunicação social apresentam, e principalmente neste momento em que o país e o mundo enfrentam, sendo crucial a informação que é facultada à população sobre as diversas formas de combater a pandemia, podendo até mesmo classificar-se os meios de comunicação social como um dos maiores contributos para salvar a vida das pessoas quando a informação é vital para a sua sobrevivência.»
- 15.** O denunciado reforça que «em nenhum momento os jornalistas, autores das reportagens em causa, tiveram falta de consciência ou de respeito relativamente aos profissionais, nem tão pouco a intenção de “sabotar” informação ou de desinformar.» Tiveram, afirma, «única e exclusivamente a intenção de informar o tempo de resposta da linha designada como a linha de triagem do Covid-19.» Acrescenta que, nesse contexto, «o tempo de espera e o custo, à data, da chamada, faziam com que várias pessoas desistissem de esperar.»
- 16.** Por isso, o denunciado entende que «mais do que informar, o trabalho constituiu o exercício de uma obrigação de escrutínio.»
- 17.** Na perspetiva da *CMTV* «a capacidade de resposta [da Linha SNS24] ficou muito aquém da propaganda oficial e a verdade é que a linha acabou por melhorar fruto da pressão jornalística, ou seja, aconteceu democracia e essa democracia melhorou a resposta da saúde.»
- 18.** Relativamente à utilização da expressão «vírus da China» para se referir à COVID-19, o denunciado advoga que tal não é feito «de modo depreciativo», «apenas constatando o facto da origem do vírus, do país em que se iniciou o foco de propagação do mesmo.»

III. Análise e fundamentação

- 19.** Atente-se que a ERC é competente para apreciar a matéria em causa nas presentes participações, na medida definida nos seus Estatutos, anexos à Lei n.º 53/2005, de 8 de novembro, atendendo em particular à alínea d) do artigo 7.º, e alínea a) do n.º 3 do artigo 24.º.
- 20.** É também considerado o disposto nas alíneas b) e c) do n.º 1 do artigo 9.º, no n.º 1 do artigo 34.º e na alínea b) do n.º 2 do artigo 34.º da Lei n.º 27/2007, de 30 de julho, alterada pela Lei n.º 8/2011, de 11 de abril [Lei da Televisão].
- 21.** A análise de conteúdo realizada permitiu verificar que o serviço de programas *CMTV* transmitiu oito peças jornalísticas sobre chamadas efetuadas para a Linha de Saúde 24 no contexto da pandemia de COVID-19, entre os dias 10 e 12 de março de 2020. Nos dias 13 e 14 de março não foram identificadas quaisquer peças com estas características.
- 22.** Algumas das peças identificadas são constituídas por excertos da mesma notícia, ou seja, relatam a mesma chamada telefónica efetuada por um jornalista da *CMTV*, tal como é possível constatar através do relatório anexo ao presente parecer.
- 23.** No total, este serviço de programas realizou quatro chamadas telefónicas distintas para a Linha de Saúde 24, efetuadas pelos jornalistas Wilson Ledo, Liliana Gomes e Ana Botto. Numa das peças não é possível identificar a jornalista que efetua a chamada telefónica, porém é identificável a jornalista que assina a respetiva peça jornalística, Diana Santos Gomez.
- 24.** As peças jornalísticas correspondentes foram transmitidas em noticiários distintos, e uma delas no programa «Manhã CM» onde se inclui também uma entrevista ao jornalista Wilson Ledo.
- 25.** As chamadas telefónicas realizadas para a Linha de Saúde 24 são enquadradas pela *CMTV* da seguinte forma:

- a. «A Investigação CM foi testar a capacidade de resposta das autoridades portuguesas ao coronavírus. [...]»;
 - b. «Ao longo dos últimos dias multiplicaram-se os relatos de falhas na Linha Saúde 24. E, por isso mesmo, o Investigação CM vai testar o principal serviço de informação sobre o coronavírus. [...]»;
 - c. «[...] No Porto, a linha também foi testada por uma equipa de reportagem do Investigação CM. [...]»;
 - d. «O Investigação CM continua a testar a capacidade das autoridades portuguesas na resposta ao coronavírus. E começamos pela Linha de Saúde 24. [...]»;
 - e. «Numa altura em que estão confirmados 59 casos, o Investigação CM continua a testar a capacidade de resposta dos meios. Começamos pela Linha de Saúde 24. [...]»;
 - f. «Menos de um minuto foi quanto demorou a Linha de Saúde 24 a atender o telefonema da CMTV. O objetivo foi perceber se havia ou não manual de procedimentos para os hotéis em relação à forma como devem gerir a chegada de turistas e a existência de um eventual caso.»;
 - g. «Numa altura em que estão confirmados 59 casos é importante perceber como é que estão os meios e a resposta dos meios, nomeadamente com a Linha de Saúde 24. [...]»;
 - h. «[...] Chegaram à redação da CMTV relatos que apontavam para falhas graves na Linha de Saúde 24. A Investigação CM foi tirar a prova dos nove e entre as 19 horas e as 20 horas, portanto, entre as 7 da tarde e as 8 da noite, a linha esteve inoperacional.»;
 - i. «[...] Vamos, por isso, testar a capacidade de resposta desta Linha de Saúde 24. Eu vou marcar o 808242424 e vou ficar à espera para perceber quanto tempo é que demora até que esta chamada telefónica seja atendida. A linha está inoperável, acabei de marcar, foi automaticamente rejeitada. Nem conseguimos ouvir o sinal de chamada. Vou repetir mais uma vez para tentar perceber se agora sim esta chamada telefónica é atendida.».
26. A análise permitiu ainda verificar que, das **quatro chamadas telefónicas** realizadas pela *CMTV* para a Linha de Saúde 24, **em três delas os jornalistas efetivaram conversas com os profissionais daquela linha de saúde.**
27. Importa também referir que o jornalista Wilson Ledo, em entrevista ao programa «Manhã CM», afirma que a situação que relatou ao telefone era verídica – do foro pessoal, diga-se -, **embora**

admite que não se identificou como jornalista perante a profissional da Linha de Saúde 24 que atendeu a sua chamada.

- 28.** Já a jornalista Liliana Gomes, aquando da chamada para aquela linha, **identificou-se como jornalista e solicitou informações sobre o seu trabalho no contexto da cobertura jornalística da pandemia.**
- 29.** O que sobressai, em primeiro lugar, das peças analisadas prende-se com o facto de, independentemente de os jornalistas se terem identificado enquanto tal ou não, nenhuma das chamadas realizadas aparenta justificar-se em termos de urgência. Isto significa que, na maioria dos casos, as dúvidas ou pedidos de informação apresentados pelos jornalistas poderiam ser encaminhados, de forma mais adequada, por outras vias, nomeadamente outras entidades públicas da área da saúde, nomeadamente a Direção-Geral de Saúde, serviços do Governo português, ou outras.
- 30.** O facto de os jornalistas terem realizados tais chamadas implica necessariamente a ocupação de uma linha telefónica de atendimento ao público, reservada para situações reais. Na prática, este comportamento é suscetível de prejudicar outros cidadãos em termos de rapidez e efetividade do atendimento telefónico feito pela Linha de Saúde 24 por ser utilizada várias vezes pela *CMTV* para efeitos de reportagem.
- 31.** Por outro lado, e no respeitante à chamada realizada pelo jornalista Wilson Ledo, embora este admita que a situação relatada à Linha de Saúde 24 seria verídica, também é verdade que caberia estritamente no foro pessoal, o que não encontra justificação para que tal chamada fosse transmitida, e repetida, no serviço de programas *CMTV*.
- 32.** Outros meios existiriam à disposição da *CMTV* para investigar, comprovar e divulgar tal facto sem serem passíveis de colocar em causa a prestação de cuidados de saúde de cidadãos que efetivamente necessitassem de informações por parte da Linha de Saúde 24.
- 33.** A isto deve acrescentar-se, tal como vertido nas alíneas f) e i) do n.º 2 do artigo 14.º do Estatuto do Jornalista, que são deveres dos jornalistas «não recolher imagens e sons com o recurso a

meios não autorizados a não ser que se verifique um estado de necessidade para a segurança das pessoas envolvidas e o interesse público que o justifique» e «identificar-se, salvo razões de manifesto interesse público, como jornalista e não encenar ou falsificar situações com o intuito de abusar da boa fé do público».

- 34.** No mesmo sentido, o n.º 4 do Código Deontológico dos jornalistas¹ dispõe que «o jornalista deve utilizar meios leais para obter informações, imagens ou documentos e proibir-se de abusar da boa-fé de quem quer que seja. A identificação como jornalista é a regra e outros processos só podem justificar-se por razões de incontestável interesse público e depois de verificada a impossibilidade de obtenção de informação relevante pelos processos normais.»
- 35.** Pelos motivos expostos, considera-se que, não obstante o interesse público na informação sobre o regular funcionamento da Linha de Saúde 24, que poderia fundamentar a ligação telefónica por parte de jornalistas para avaliar o tempo de espera dos utentes do serviço, numa situação em que a pandemia suscitava mais questões exigindo da parte daqueles uma resposta pronta e eficaz, a manutenção de conversas com os operadores da Linha de Saúde 24, linha de atendimento urgente, para obtenção de informações que poderiam ser obtidas de outro modo e a não identificação como jornalistas revelam um desrespeito pelos princípios ético-legais que orientam a profissão de jornalista.

IV. Deliberação

Apreciadas várias participações contra as edições de 10 a 12 de março de 2020 da *CMTV*, propriedade da Cofina Media, S.A., relativas a notícias em que jornalistas realizam ligações telefónicas para a Linha SNS24, o Conselho Regulador, no exercício das atribuições e competências de regulação constantes, respetivamente, na alínea d) do artigo 7.º, e alínea a) do n.º 3 do artigo 24.º dos Estatutos anexos à Lei n.º 53/2005, de 8 de novembro, delibera:

1. Pelo incumprimento das alíneas f) e i), n.º 2, artigo 14.º, do Estatuto do Jornalista, por obtenção de informação através de meios não autorizados, e sem que tenha havido identificação enquanto jornalistas, acrescendo o possível prejuízo para a prestação de cuidados de saúde do coletivo;

¹ Aprovado no 4.º Congresso dos Jornalistas a 15 de janeiro de 2017 e confirmado em Referendo realizado a 26, 27 e 28 de outubro de 2017.

2. Instar a CMTV a abster-se, de futuro, da prática de atos que consubstanciem desrespeito pelas normas éticas da profissão de jornalista;
3. Remeter, para os efeitos tidos por convenientes, a presente deliberação à Comissão da Carteira Profissional de Jornalista, pela existência de indícios da prática de ilícitos disciplinares que, nos termos dos artigos 18.º-A e 22.º do Estatuto do Jornalista, compete àquela entidade apurar.

Lisboa, 16 de setembro de 2020

O Conselho Regulador,

Sebastião Póvoas

Mário Mesquita

Francisco Azevedo e Silva

Fátima Resende

João Pedro Figueiredo

Relatório de análise de conteúdo referente ao processo 500.10.01/2020/64

1. Nas edições entre os dias 10 e 12 de março de 2020 do serviço de programas *CMTV* foram identificadas oito peças distribuídas pelos seguintes programas e horários:

Nome do programa	Data	Hora de início	Hora de fim	Duração
CM Jornal	10/03/2020	14h31	14h35	00:04:51
CM Jornal	10/03/2020	14h39	14h42	00:25:25
CM Jornal	10/03/2020	21h33	21h43	00:04:01
Manhã CM	11/03/2020	10h09	10h20	00:10:58
CM Jornal	11/03/2020	14h36	14h40	00:03:42
CM Jornal	11/03/2020	14h52	14h56	00:03:55
Jornal às 7	11/03/2020	19h31	19h35	00:03:58
Rua Segura	12/03/2020	00h40	00h45	00:05:07

2. Refira-se que, do conjunto de peças, foi possível identificar que a *CMTV* realizou quatro chamadas telefónicas distintas para a Linha de Saúde 24.
3. Algumas das peças identificadas são constituídas por excertos da mesma notícia, ou seja, apresentam a mesma chamada telefónica.
4. O presente relatório destacará apenas os elementos dos conteúdos das peças relevantes para a análise.

A. CM Jornal, 10 de março de 2020, 14h31-14h35

5. O pivô introduz a peça da seguinte forma: «A Investigação CM foi testar a capacidade de resposta das autoridades portuguesas ao coronavírus. Começamos pela Linha de Saúde 24. O número médio de chamadas por dia para a Linha de Saúde mais do que duplicou depois de terem sido confirmados os primeiros casos de COVID-19 em Portugal.»
6. Na entrada da peça, o jornalista, Wilson Ledo, refere: «Ao longo dos últimos dias multiplicaram-se os relatos de falhas na Linha Saúde 24. E, por isso mesmo, o Investigação CM vai testar o principal serviço de informação sobre o coronavírus.»
7. Nesta peça é possível ouvir a conversa que o jornalista estabelece com a profissional da Linha de Saúde 24 que atende a sua chamada.

8. A voz off intervém: «É aqui que começa a primeira espera. Quase 5 minutos até se ouvir alguém do outro lado da linha. Dissemos ter tosse e termos estado em contacto com um amigo que voltou de Milão na altura do Carnaval. Pedem-nos alguns dados e voltamos a aguardar. A música só é interrompida para informações sobre esta linha de saúde, mas nenhuma delas dedicada ao vírus da China. Uma oportunidade desperdiçada, até porque aguardamos outros 8 minutos até conseguir falar com uma enfermeira.»
9. A peça prossegue com o diálogo pelo jornalista com a Linha de Saúde 24 e algumas intervenções em voz off que fornecem outros elementos.

B. CM Jornal, 10 de março de 2020, 14h39-14h42

10. O pivô introduz a peça da seguinte forma: «Já aqui vimos que o número médio de chamadas por dia para a Linha de Saúde 24 mais do que duplicou depois de terem sido confirmados os primeiros casos de COVID-19 em Portugal. No Porto, a linha também foi testada por uma equipa de reportagem do Investigação CM. A palavra de ordem dada pelo outro lado é prevenção.»
11. A jornalista, Liliana Gomes, faz uma chamada para a Linha de Saúde 24 e pode ouvir-se: «Daqui fala Liliana Gomes. Eu gostaria de tirar uma dúvida que tenho, porque eu sou jornalista e eu costumo estar, costumo ir para o hospital nesta questão agora do coronavírus. E eu precisava de perceber se necessito de tomar alguma precaução adicional, se não é preciso nada.»
12. Prossegue a peça com a conversa entre a jornalista e a profissional da Linha de Saúde 24, donde se retira que aquela não tem sintomas e deverá respeitar as regras aplicáveis à generalidade da população no contexto da pandemia da COVID-19.

C. CM Jornal, 10 de março de 2020, 21h33-21h43

13. A peça arranca com a seguinte introdução do pivô: «O Investigação CM continua a testar a capacidade das autoridades portuguesas na resposta ao coronavírus. E começamos pela Linha de Saúde 24. Esta segunda-feira foram mais as chamadas rejeitadas do que as atendidas. É a primeira vez que se nota uma discrepância tão acentuada na Linha de Saúde desde que o surto do novo coronavírus chegou a Portugal.»

14. A notícia apresenta excertos da chamada telefónica estabelecida pelo jornalista Wilson Ledo para a Linha de Saúde 24.

D. Manhã CM, 11 de março de 2020, 10h09-10h20

15. A edição acima identificada do programa Manhã CM inclui uma entrevista ao jornalista Wilson Ledo, assim como excertos da notícia em que realiza uma chamada telefónica para a Linha de Saúde 24.
16. Atente-se ao seguinte segmento da entrevista:

Wilson Ledo, CMTV: Eu liguei para esta linha na passada sexta-feira, ou seja, já estávamos numa semana de alguns casos. Ainda não tinha havido aquele... O fim de semana foi mais forte nesse sentido, em termos de novos casos e novas confirmações e até de medidas que são adotadas para evitar o contágio generalizado. Portanto, eu liguei para a linha. Estive, primeiro, 5 minutos à espera, fizeram-me uma primeira análise, eu contei que estaria com sintomas de tosse e que tinha estado exposto a um amigo voltado de Itália...

Maya, apresentadora: Disseste que eras jornalista?

Wilson Ledo, CMTV: Não me fizeram essa pergunta, mas também em todo o caso foi assente pelos meus próprios dados, não inventei um cenário.

Nuno Eiró, apresentador: Ah, era real?

Wilson Ledo, CMTV: Era real.

Nuno Eiró, apresentador: Muito bem.

Wilson Ledo, CMTV: E, portanto, eu passei essa informação de que realmente teria estado exposto a um amigo que tinha voltado de Itália. Esse amigo não tinha sintomas e, portanto, depois desta primeira fase, destas primeiras perguntas, há uma nova espera de 8 minutos. E só ao fim destes 8 minutos...>

E. CM Jornal, 11 de março de 2020, 14h36-14h40

17. O pivô dá início à peça da seguinte forma: «Numa altura em que estão confirmados 59 casos, o Investigação CM continua a testar a capacidade de resposta dos meios. Começamos pela Linha de Saúde 24. Esta segunda-feira, foram mais as chamadas rejeitadas do que as atendidas.»

18. Nesta peça, a voz off descreve a chamada telefónica que o jornalista Wilson Ledo estabeleceu para a Linha de Saúde 24.

F. CM Jornal, 11 de março de 2020, 14h52-14h56

19. Esta peça centra-se nos efeitos da COVID-19 sobre o turismo em Portugal.
20. No final da peça, a voz off diz: «Menos de 1 minuto foi quanto demorou a Linha de Saúde 24 a atender o telefonema da CMTV. O objetivo foi perceber se afinal havia ou não manual de procedimentos para os hotéis em relação à forma como devem gerir a chegada de turistas e a existência de um eventual caso.»
21. Ouve-se um excerto da chamada telefónica, em que a profissional da Linha de Saúde 24 indica desconhecer a existência de tal manual e que os cuidados a ter deverão ser aqueles aplicáveis à generalidade da população.

G. Jornal às 7, 11 de março de 2020, 19h31-19h35

22. Nesta peça, o pivô começa por dizer: «Numa altura em que estão confirmados 59 casos é importante perceber como é que estão os meios e a resposta dos meios, nomeadamente com a Linha de Saúde 24. Esta segunda-feira foram mais as chamadas rejeitadas do que as atendidas. As atendidas nesta linha.
23. Nesse seguimento, a voz off descreve a chamada telefónica que o jornalista Wilson Ledo estabeleceu para a Linha de Saúde 24.

H. Rua Segura, 12 de março de 2020, 00h40-00h45

24. A pivô do programa introduz a peça da seguinte forma: «No entanto, vamos ver precisamente uma reportagem sobre a Linha de Saúde 24. Chegaram à redação da CMTV relatos que apontavam para falhas graves na Linha de Saúde 24. A Investigação CM foi tirar a prova dos nove e entre as 19 horas e as 20 horas, portanto, entre as 7 da tarde e as 8 da noite a linha esteve inoperacional.»
25. A peça consiste na seguinte intervenção da jornalista Ana Botto: «Desde esta manhã, há registos que a Linha de Saúde 24 chegou a estar inoperável. O Governo já admitiu as falhas

na capacidade de resposta e desde hoje também este é o centro telefónico para fazer a triagem ao COVID-19. Vamos, por isso, testar a capacidade de resposta desta Linha de Saúde 24. Eu vou marcar o 808242424 e vou ficar à espera para perceber quanto tempo é que demora até que esta chamada telefónica seja atendida. A linha está inoperável, acabei de marcar, foi automaticamente rejeitada. Nem conseguimos ouvir o sinal de chamada. Vou repetir mais uma vez para tentar perceber se agora sim esta chamada telefónica é atendida. E agora, depois de várias insistências, depois de mais de 20 minutos à espera, esta linha telefónica... conseguimos ouvir agora o sinal de chamada. Vamos, então, aguardar para perceber quanto tempo é que demoram até atender esta chamada telefónica. Há longas filas de espera desde que também têm sido confirmados casos positivos de COVID-19 em Portugal. A chamada foi interrompida. Depois de ter tocado durante alguns minutos, a chamada automaticamente desliga-se. Portanto, continua inoperável esta Linha de Saúde 24. Todos os dias há mais de 3500 chamadas que ficam por atender. Tem sido grande a procura. Por isso também os sindicatos do setor já pediram um aumento, um reforço de pessoal para conseguir dar resposta a tanta gente que todos os dias procura a Linha de Saúde 24.»

Departamento de Análise de *Media*