



ENTIDADE REGULADORA  
PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

# Deliberação

**ERC/2021/249 (SOND)**

Queixa de Jorge Santos acerca de sondagem realizada ao telefone pelo Centro de Estudos e Sondagens de Opinião da Universidade Católica Portuguesa

Lisboa

1 de setembro de 2021

## Conselho Regulador da Entidade Reguladora para a Comunicação Social

### Deliberação ERC/2021/249 (SOND)

**Assunto:** Queixa de Jorge Santos acerca de sondagem realizada ao telefone pelo Centro de Estudos e Sondagens de Opinião da Universidade Católica Portuguesa

#### I. Participação

1. Deu entrada na ERC, no dia 15 de janeiro de 2021, uma queixa de Jorge Santos contra o Centro de Estudos e Sondagens de Opinião da Universidade Católica Portuguesa (doravante CESOP-UCP), por alegada falta de rigor na realização de uma sondagem que visava a intenção de voto legislativo.

2. Alega o queixoso que foi contactado telefonicamente, no dia 11 de janeiro de 2021, a partir do número 211450821, para responder a uma sondagem da responsabilidade do CESOP-UCP. Informando que aceitou responder à sondagem, dá nota que primeiramente respondeu «a algumas questões sobre as presidenciais», tendo depois a entrevistadora passado para perguntas relacionadas com as legislativas. Quando questionado sobre a intenção de voto legislativo, relata ter respondido: «Se fosse hoje, e só para chatear o sistema, votaria no Chega» e que, ato contínuo, a chamada caiu e que não voltaram a contactá-lo. Pelo exposto, alega o queixoso que o procedimento do CESOP-UCP não foi correto, podendo haver manipulação de resultados.

3. No dia 28 de janeiro de 2021, foi oficiado o CESOP-UCP, para efeitos de pronúncia, por alegado incumprimento da preservação do sentido das respostas das pessoas inquiridas, regra geral aplicável à realização de sondagens, prevista pela alínea c) do n.º 1 do artigo 4.º da Lei n.º 10/2000, de 21 de junho (Lei das Sondagens, doravante LS).

## II. Dos factos

4. O CESOP-UCP depositou a 19 de janeiro de 2021, ao abrigo do artigo 5.º da LS, um estudo de opinião intitulado «Sondagem Social e Política janeiro 2021» realizado para a RTP e para o jornal Público. Na ficha técnica de depósito da sondagem, que se encontra registada na ERC sob o número 2021006, é detalhado que o trabalho de campo foi conduzido nos dias 11, 12, 13 e 14 de janeiro de 2021. O guião de entrevista da sondagem, parte integrante do depósito, inicia com perguntas de caracterização geral, às quais se segue um bloco de questões relativas às eleições presidenciais e outro bloco relativo à intenção de voto legislativo, prosseguindo depois para outros blocos temáticos.

## III. Posição do CESOP-UCP

5. Em comunicação dirigida à ERC, no dia 8 de fevereiro de 2021, o Responsável Técnico do CESOP-UCP começa por confirmar a realização de uma sondagem na data indicada, bem como a utilização do número de telefone indicado pelo queixoso para a sua realização.

6. Prossegue, alegando que todos os telefonemas são realizados através de uma central. Esclarece que «na central existe um sistema de *Dialer* que gere a base de dados de contactos de forma automática e atribui chamadas à medida que os operadores [entrevistadores] vão ficando disponíveis. As chamadas são atribuídas ao operador, não sendo este capaz de retomar chamadas que eventualmente caiam. [...] Quando uma chamada cai ou termina o sistema assume que o operador está disponível e atribui-lhe outra chamada». Mais salienta que fruto das contingências relacionadas com a pandemia da Covid-19 os operadores desempenharam a sua função através de trabalho remoto, situação que fez aumentar a taxa de quebra das ligações.

7. Sobre os operadores, e reconhecendo que não é possível controlar tudo, afirma que os mesmos são habilitados e têm treino específico para realizar entrevistas de forma objetiva e imparcial, sendo objetivo do CESOP-UCP apresentar as sondagens «que melhor retratam o panorama da dispersão de intenções de voto num determinado momento». Garantindo que

o sentido das respostas dadas pelos inquiridos é sempre preservado, detalha que apenas as entrevistas completas passam para a base de dados final.

8. O Responsável Técnico assegura que o CESOP-UCP nunca atuou no sentido «de prejudicar este/a ou aquele/a candidato ou partido político». Relativamente à intenção de voto legislativo, alega, como veio a ser do conhecimento público a 21 de janeiro, que a sondagem em apreço apresentou «o partido Chega com 8 % das intenções de voto, colocando-o como a terceira força política em Portugal», facto que o queixoso desconhecia no momento em que apresentou a sua queixa contra o CESOP-UCP.

9. Reiterando que as contingências organizacionais do trabalho, impostas pela pandemia, levaram a um aumento na quebra das ligações e que o método centralizado de seleção e contacto dos inquiridos não possibilita que o entrevistador estabeleça chamadas, termina com a alegação de que os próprios resultados da sondagem comprovam a inexistência de manipulação de dados.

#### IV. **Análise e fundamentação**

10. Os elementos de enquadramento da realização do estudo identificados na queixa, datas de trabalho de campo, sequência das questões e número de telefone utilizado para a realização das chamadas são confirmados tanto pelas informações presentes na ficha técnica do respetivo depósito, como pela pronúncia do CESOP-UCP. Assim, releva para a análise o rigor na realização da sondagem, por parte do CESOP-UCP, no que concerne à preservação do sentido das respostas dos inquiridos.

11. Posto isto, cumpre proceder ao enquadramento legal do estudo, designadamente quanto à sua submissão à Lei das Sondagens. Com efeito, dispõe o artigo 1.º da LS que o diploma é aplicável à publicação ou difusão pública de sondagens cujo objeto se relacione, direta ou indiretamente, com órgãos constitucionais (nomeadamente a sua eleição), referendos e associações ou partidos políticos. Ora, no caso em apreço, e estando em

análise uma questão sobre as intenções de voto legislativo de uma sondagem alvo de divulgação pública, é clara e evidente a aplicabilidade da LS.

**12.** Sobre a recolha de dados, impõe a alínea c) do n.º 1 do artigo 4.º da LS que o sentido das respostas dos inquiridos deve ser preservado. No caso vertente, alega o queixoso, que quando respondeu que «se fosse hoje, e só para chatear o sistema, votaria no Chega» a chamada caiu, não tendo o CESOP-UCP voltado a contactá-lo para finalizar a entrevista, procedimento que considerou incorreto e possivelmente indiciador de manipulação de resultados.

**13.** Pelo exposto, importa analisar se o sentido de voto legislativo expresso pelo queixoso no partido Chega está relacionado com a sua exclusão do estudo, isto é, com a queda da ligação e com o não retorno da chamada. Detalhou o CESOP-UCP em sua defesa que a realização das chamadas é feita de forma centralizada, através de um «sistema de *Dialer*», sendo as chamadas atribuídas aos entrevistadores, sem que estes tenham possibilidade de iniciar ou reestabelecer chamadas. Esta informação é congruente com a metodologia descrita na ficha técnica da sondagem («seleção aleatória de indivíduos» através da «geração aleatória de números de telefone»). De notar que a ficha técnica da sondagem foi depositada junto do Regulador antes do CESOP-UCP ter conhecimento da queixa em apreço, o que confere sustento à argumentação apresentada pelo centro de sondagens.

**14.** Relativamente à queda da chamada no decurso da entrevista, foi justificado pelo centro de sondagens que a deslocação dos entrevistadores para trabalho remoto (teletrabalho), por restrições organizacionais decorrentes da pandemia da Covid-19, produziu um aumento na «taxa de quebra das ligações». Por sua vez, o Responsável Técnico do CESOP-UCP refutou a possibilidade de manipulação de dados com base na intenção de voto legislativo expressa pelo queixoso, argumentando que a projeção da sondagem, divulgada uma semana depois pela comunicação social, atribuiu 8 % de votos ao partido Chega, colocando-o à data «como a terceira força política». Sendo claro, do ponto de vista técnico, que a avaliação das

sondagens é realizada a partir da análise dos métodos e técnicas utilizados e não dos resultados apresentados, não se pode deixar de reconhecer que os resultados do estudo acabam por esvaziar o sentido da queixa, resultando evidente que o CESOP-UCP não excluiu da sondagem os inquiridos que indicaram o partido Chega como resposta à questão sobre a intenção de voto legislativo.

15. Pelo exposto, não se dão como verificados os indícios de alegada manipulação de dados, concluindo-se que o CESOP-UCP não desrespeitou, no caso em apreço, as regras aplicáveis à realização de sondagens, designadamente a prevista pela alínea c) do n.º 1 do artigo 4.º da LS, relativa à preservação do sentido das respostas dos inquiridos.

## V. Deliberação

Apreciada a queixa de Jorge Santos contra o Centro de Estudos e Sondagens de Opinião da Universidade Católica Portuguesa, por alegada violação da Lei das Sondagens, na realização de uma sondagem no dia 11 de janeiro de 2021, o Conselho Regulador, no exercício das suas atribuições e competências de regulação constantes na alínea z) do n.º 3 do artigo 24.º dos Estatutos anexos à Lei n.º 53/2005, de 8 de novembro, conjugadas com o disposto na alínea e) do n.º 2 do artigo 15.º da Lei n.º 10/2000, de 21 de junho, delibera pelo arquivamento do procedimento em apreço.

Lisboa, 1 de setembro de 2021

O Conselho Regulador,

Sebastião Póvoas  
Francisco Azevedo e Silva  
Fátima Resende  
João Pedro Figueiredo