



Qualidade em Jornalismo: metodologia para avaliação do requisito relevância

Josenildo Luiz Guerra ¹

Nara Barreto ²

Resumo: O paper propõe uma metodologia de avaliação de qualidade do requisito relevância. A partir de um mapeamento inicial dos estudos sobre a qualidade em jornalismo, é apresentado um quadro teórico inicial de abordagem do tema. Para proceder a análise proposta, é apresentada a Matriz de Relevância, uma ferramenta de avaliação desenvolvida pela equipe de pesquisa, e a metodologia empregada para realizar a avaliação experimental da qualidade do requisito relevância no Portal UOL. Pela análise realizada, a cobertura do UOL foi considerada boa ou ótima em relação à avaliação de relevância do conteúdo (a avaliação de relevância feita pelo portal foi coincidente com a avaliação de relevância da equipe). Mas, em relação ao grau de relevância, predominou matérias de “média” e “média baixa” relevância. Em relação à metodologia, os resultados da avaliação foram considerados satisfatórios, mas esses primeiros testes sugerem a necessidade de repetição de novos testes a fim de se formar uma avaliação mais consolidada sobre sua aplicação em caráter regular.

Palavras-chave: Jornalismo; Qualidade; Metodologia; Relevância; Valor-Notícia.

1. Introdução

¹ Doutor em Comunicação, professor do curso de Comunicação Social/Jornalismo e do Programa de Pós Graduação em Comunicação da Universidade Federal de Sergipe (UFS). Coordena um Programa de Pesquisa Aplicada em Jornalismo, com ênfase em Qualidade, Tecnologia de Informação e Inovação (Qualijor), vinculado à Rede Nacional de Observatórios de Imprensa (Renoi). E-mail: jl_guerra@uol.com.br

² Graduanda em jornalismo da Universidade Federal de Sergipe (UFS).

O problema que move este texto é como avaliar a qualidade da avaliação de relevância feita pelo jornalista. Ou, de outra forma, avaliar se a relevância do conteúdo jornalístico produzido por um veículo é mesmo relevante, jornalisticamente. Essa avaliação requer dois movimentos, complementares: 1) avaliar se os valores-notícia empregados, o que chamamos de Valores-Notícia de Referência (Guerra, 2004 e 2008), são os melhores valores-notícia possíveis; 2) avaliar se o julgamento dos fatos com base nos Valores-Notícia de Referência é feito de forma adequada.

Empreender esse tipo de avaliação é extremamente difícil, talvez impossível implementá-la de fato, nos termos aqui inicialmente assinalados, pois não é da cultura nem profissional nem organizacional do setor jornalístico a manifestação expressa de critérios sejam eles editoriais ou de relevância, especificamente, que norteiam o trabalho regular de produção de notícias. Como não é possível saber os critérios empregados pelos jornalistas quando da seleção e hierarquização das notícias publicas em seus veículos, como avaliar se seu julgamento foi baseado nos melhores critérios e como avaliar se os critérios empregados foram aplicados corretamente?

A avaliação de relevância produzida pelos jornalistas nos aparece como fato consumado na hierarquia em que as notícias são publicadas e na forma como são apresentadas. A manchete de cada produção jornalística, certamente, representa o que de mais relevante sua equipe considerou para uma determinada edição. Assim como os demais destaques sugerem, na proporção do espaço e tempo ocupados, o grau de relevância atribuído pelos jornalistas responsáveis por tais decisões. Mas, o porquê e o como os profissionais chegaram a tais conclusões não são dados ao conhecimento público.

O objetivo de avaliar a qualidade do requisito relevância impacta assim, de imediato, numa postura editorial para a qual a transparência dos processos decisórios passa a ser uma pré-condição importante para a qualificação do trabalho jornalístico e consequentemente de sua avaliação. Assim como começa a surgir e se disseminar uma cultura de publicação de cartas e princípios editoriais, que visam tornar públicos compromissos e procedimentos, oferecendo à sociedade e à audiência meios para melhor fiscalizar o trabalho das organizações jornalísticas que os publicam, a explicitação dos Valores-

Notícias de Referência (Guerra, 2004 e 2008) pode ser mais um passo em direção à transparência editorial que por sua vez impactará positivamente na credibilidade da organização.

Para desenvolver o tema proposto, este trabalho está dividido em três partes: na primeira, será apresentado um mapeamento inicial sobre os estudos voltados à avaliação de qualidade em jornalismo; na segunda, será apresentada conceitualmente a Matriz de Relevância, a ferramenta que torna possível a avaliação de qualidade; e na terceira parte será demonstrada a utilização da Matriz em um teste de avaliação de relevância do Portal UOL.

2. Qualidade em Jornalismo: a necessidade de estruturação teórica e metodológica da área

A qualidade editorial é apontada com uma das condições necessárias ao jornalismo para superar a atual crise vivida pelo setor e manter-se como uma instituição social de referência para as sociedades democráticas. Além disso, a qualidade editorial sempre foi uma preocupação, mesmo que não necessariamente sistematizada teoricamente quanto tal, por entidades de acompanhamento e crítica de mídia que buscam fiscalizar e avaliar os noticiários produzidos pelas organizações jornalísticas. O problema é que embora a discussão sobre a qualidade jornalística seja uma preocupação generalizada – todos de alguma forma a reivindicam ou a criticam – podemos perceber duas importantes lacunas em se tratando de jornalismo.

A primeira é a pouca elaboração do tema no ambiente acadêmico destinado aos estudos do jornalismo. Como esforços que se dedicaram de alguma maneira a explorar inicialmente a área, podem ser mapeados estudos voltados aos produtos (Benedetti, 2009; Guerra et. All, 2013; Guerra, 2009; Barreto, 2013), aos processos e à gestão da qualidade (Meyer, 2007; Guerra, 2010b; Egypto, 2010; Jornet, 2006; Sordi, Meirelles e Grijo, 2008; ICMIPA, 2007; Bucci, 2012); à percepção de qualidade de profissionais e gestores (Christofolletti, 2010; Rothberg, 2010). Além destes, há trabalhos que fornecem tanto uma sistematização inicial da área (Pinto e Marinho, 2004; Meyer, 2007;

Guerra, 2010a) como, indiretamente, exploram práticas e procedimentos a partir dos quais a qualidade pode ser desdobrada (Bertrand, 2002; Braga, 2006).

Ainda há muito por avançar até que a produção nessa área se consolide, com a devida e necessária articulação com pesquisadores e centros de pesquisa especializados nos estudos sobre a qualidade, que comportam uma longa trajetória e uma diversidade de métodos (Paladini, 2005; Barbará, 2006). Mas, o crescente interesse pela temática sugere um campo promissor.

As lideranças organizacionais do setor (Brito 2011; FSP, 2012; Arrais, 2012), embora não tenham desenvolvido instrumentos capazes de atestar a qualidade do produto fornecido por seus pares, são enfáticas ao destacar a qualidade como uma exigência para a sobrevivência do negócio que operam:

A produção de jornalismo de qualidade não deixará de ser uma atividade cara. Mais do que nunca, é preciso preservar o valor da informação de qualidade, aquela que faz o filtro em meio à multiplicidade caótica de informações, aquela que fideliza o leitor. (...) Em suma: vivemos um momento especial, histórico, em que paradigmas estão mudando. Não muda, no entanto, a necessidade das sociedades de terem informações, opiniões, e jornalismo de qualidade. (Brito, 2011)

Em documento no qual se analisa o futuro do jornalismo, a partir das inúmeras transformações provocadas pela revolução das tecnologias de informação e comunicação, Anderson, Bell, Shirky destacam que a meta final do desenvolvimento contínuo pelo qual passa a atividade “é a produção do jornalismo de qualidade, relevância e impacto elevados. A avaliação de metas e resultados do jornalismo terá caráter rotineiro e público” (Anderson, Bell, Shirky, 2012). Há portanto fortes apelos à qualidade. Não há, contudo, aquilo que apontamos como a segunda grande lacuna a ser superada.

Trata-se da ausência de métodos e critérios mínimos capazes de aferir a qualidade editorial de organizações jornalísticas em níveis aceitáveis de confiabilidade. Sem esses métodos e critérios, a discussão muitas vezes não avança e é relegada apenas a aspectos subjetivos, políticos ou ideológicos.

Para a definição de métodos e critérios, é preciso estabelecer uma definição inicial de qualidade a partir da qual se possa ter clareza do que efetivamente entra em questão quando tal objetivo se busca. A compreensão global da análise de qualidade para organizações jornalísticas deve partir do entendimento do que é qualidade: “o grau

no qual um conjunto de características inerentes [do produto] satisfaz a requisitos” (ABNT NBR ISSO 9000:2005, p. 8), sendo requisito a “necessidade ou expectativa [em relação a um produto ou serviço] que é expressa, geralmente, de forma implícita ou explícita”.

A avaliação de qualidade do requisito relevância deve avaliar então se o conteúdo considerado relevante pelo jornal atende às expectativas de relevância da sociedade e da audiência. Quanto mais próximo o conteúdo estiver de tais expectativas, maior tende a ser a qualidade do noticiário. Entretanto, é preciso dar ênfase a um aspecto extremamente importante: a expectativa de relevância comporta duas dimensões, uma pública e outra privada.

A dimensão pública representa o conjunto de expectativas que, formalmente, temos como cidadãos em uma sociedade democrática. Esta dimensão é sintetizada a partir da afirmação do “interesse público” como um Valor-Notícia de Referência Universal (Guerra, 2008). Decorre do conjunto de papéis, tais como acompanhamento, fiscalização e visibilidade dos poderes executivo, legislativo e judiciário constituídos; agendamento de temas prioritários de importância pública e política, da produção de informação veraz e contextualizada; promoção da pluralidade e diversidade de pontos de vista, entre outros (cf.: Norris & Odugbemi, 2008; Canela, 2007; Gentilli, 2005; Gomes, 2004). É essa dimensão que coloca o jornalismo como uma das mais importantes instituições das sociedades democráticas.

A dimensão privada concerne especificamente ao usufruto do direito à informação da pessoa nas várias instâncias da vida social que de alguma forma lhe interessa, que podem ir do futebol à moda, da jardinagem à culinária. Depende profundamente das competências cognitivas, do perfil, de cada membro da audiência. Ele e sua satisfação pessoal se tornam a medida do adequado. Nesse caso, os números de audiência podem ser uma sinalização de qualidade percebida, embora não possam ser considerados efetivamente uma aferição de qualidade, que requereria outros procedimentos mais específicos.

No julgamento de relevância dos fatos, são essas expectativas públicas e privadas que serão consideradas pelos jornalistas para selecionar e hierarquizar os fatos (Nota: além claro, da qualidade do produto e sua disponibilidade). E são essas expectativas

que serão sistematizadas em valores-notícias, os requisitos de relevância que deverão ser atendidos para que o produto seja reconhecido como sendo de qualidade. O detalhamento desse passo será dado no tópico a seguir.

2) Matriz de Relevância

Para a avaliação da qualidade do requisito relevância, dois movimentos precisam ser feitos em relação aos valores-notícia: 1) avaliar se os valores-notícia disponíveis são mesmos os melhores, a ponto de se justificarem como requisitos efetivos de qualidade; e 2) avaliar se os jornalistas selecionam os fatos que efetivamente se adequem a tais valores-notícia.

No primeiro caso, trata-se de rever os valores-notícia tradicionalmente empregados e de buscar novos, os Valores-Notícia Potenciais (Guerra, 2008). O objetivo desta revisão e prospecção simultâneas é garantir um conjunto de valores-notícia significativos, que possam ser eficazes na sinalização de relevância dos fatos. Nesse processo, busca-se validar os valores-notícia como requisitos de qualidade. O processo de validação se dá por meio de dois movimentos: descritivo e prescritivo ou normativo. Sem entrar em detalhes desse processo, que não é o objetivo desse texto, o movimento descritivo busca perceber o que as pessoas consideram relevantes; o movimento prescritivo ou normativo busca perceber, a partir da agenda pública e política, o que é considerado relevante, a fim de colocá-la em condições satisfatórias para o exercício de sua cidadania. Nesse segundo movimento, há muitas expectativas não explicitadas por parte das pessoas, por desconhecimento, muitas vezes, mas que são contempladas como relevantes no âmbito da dimensão pública dessas expectativas.

A validação é um processo complexo, pois requer um amplo esforço de mapeamentos de agendas e sondagens de opinião.

No segundo caso, uma vez validados um conjunto de valores-notícia como requisitos de qualidade, o objetivo é avaliar se os jornalistas efetivamente conseguem localizar fatos que se adequem a tais valores. Uma coisa é cobrir um fato e publicá-lo como manchete; outra coisa é este fato publicado como manchete estar adequado aos valores-

notícia que justificariam sua publicação como manchete. Para esta avaliação ser precisa, seria fundamental que os jornalistas informassem os critérios que empregaram para avaliar a relevância dos fatos, desde sua inclusão na pauta até a definição do destaque dado. Mas, isso não acontece nem antes da publicação de uma notícia nem depois, quando de eventual contestação por parte de alguém, salvo raríssimas exceções.

Como não existe avaliação de qualidade possível sem que esses dois movimentos sejam realizados, só nos restam duas alternativas: 1) não fazer a avaliação de qualidade porque não existem pré-condições estabelecidas para isso; 2) fazer uma avaliação de qualidade, experimental, a fim de testar a metodologia e impor desafios à indústria jornalística e a jornalistas. Apesar de presunçosa e excessivamente otimista, a segunda opção é justamente a que move este artigo.

Para operacionalizar tal avaliação, foi desenvolvida a Matriz de Relevância. Trata-se de uma ferramenta informatizada na qual são sistematizados três eixos de valores-notícia: 1) formal, relativo a valores-notícia clássicos do jornalismo; 2) temático, relativo a temas constantes das agendas pública, política, da audiência e da mídia; 3) editorial, relativos a temas prioritários para uma determinada organização jornalística, em função de seu projeto editorial. Na configuração da matriz, os valores-notícia podem receber pesos diferenciados e, quando marcados, recebem uma pontuação, de acordo com procedimentos pré-determinados, que gera um ranking de relevância.

Essa matriz foi concebida tanto para ser usada por pesquisadores ou equipes de avaliação de qualidade quanto por organizações jornalísticas interessadas em proporcionar mais transparência editorial a seus processos noticiosos. Ela permite que cada notícia seja vinculada a valores-notícia, proporcionando a própria equipe do jornal assim como a seus leitores potenciais saber como exatamente foi avaliada cada notícia.

Na próxima parte, será demonstrada como a metodologia de avaliação de qualidade de está concebida, nesta sua primeira versão. A apresentação será baseada apenas em dados do Eixo 1 da Matriz de Relevância.

3) Metodologia de avaliação de qualidade do requisito relevância

Nesta parte do artigo, vamos apresentar os fundamentos da metodologia que estamos desenvolvendo para avaliação de relevância do conteúdo jornalístico e algumas simulações, para fins de teste. Inicialmente, iremos apresentar os conceitos que estruturam a metodologia de avaliação, com base em fundamentos da gestão da qualidade, e posteriormente, apresentar os testes e simulações.

Para se entender a dinâmica de avaliação de qualidade de qualquer produto, são importantes quatro conceitos: requisitos, indicadores, padrões e conformidade/não conformidade. De forma sintética, eles podem assim ser definidos:

- **requisitos**: “necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória” (cf.: ABNT NBR ISO 9000:2005, p. 8);

- **indicadores**: é o mecanismo (procedimento e unidade) de medição do grau de conformidade do produto ao requisito (cf.: Paixão *apud* Miranda, Diamantino e Souza, 2009, p. 67);

- **padrões**: é referência que indica o nível esperado de conformidade e de não conformidade entre o objeto da avaliação e os requisitos pretendidos (cf.: Martins *apud* Miranda, Diamantino e Souza, 2009, p. 68);

- **conformidade e não conformidade**: atendimento e não atendimento, respectivamente, do requisito pelo produto (cf.: ABNT NBR ISO 9000:2005, p. 15);

3.1) Os requisitos de relevância

Os requisitos de relevância que serão usados para a avaliação de qualidade da relevância do conteúdo do Portal UOL foram sistematizados no Eixo 1 da Matriz de Relevância. Eles não passaram pelos rigorosos e complexos testes de validação dos requisitos, em virtude de dificuldades operacionais para isso. Para a montagem da matriz empregada, foi feito um levantamento bibliográfico inicial de valores-notícia³, a partir do que houve incorporações, ajustes e redefinições. Assim, a matriz empregada não pode ser considerada validada para fins de avaliação de qualidade “real”, mas se constitui como uma proposta conceitual a fim de viabilizar o experimento. O objetivo maior

³ Para consultar dois artigos que fazem bons levantamentos, ver O'Neill and Harcup (2011, p. 161-174) e Silva (2005).

da pesquisa e deste artigo, neste momento, é testar a metodologia, primeiramente. E secundariamente, na medida que se considere a matriz usada satisfatória, sugerir uma avaliação inicial de qualidade de uma produção jornalística.

Quadro 1 – Matriz de Relevância – Eixo 1

Requisitos	
Categorias	Valores-notícia
Atualidade:	Factual
	Acompanhamento
	Gancho
	Novidade
	Repercussão
	Fria
	Temática
Interesse público	Direitos Individuais
	Direitos Sociais
	Direitos Políticos e Partidários
	Ministério Público e Defensoria
	Poder Judiciário
	Poder Legislativo
	Poder Judiciário
Potencial Impacto Público	Decisão
	Preparação
	Conflito
	Desdobramento
	Risco
	Mudança Transformação
Proporcionalidade	Representatividade
	Proximidade
	Proeminência
	Impacto Quantidade
	Excepcionalidade
Soft News	Entretenimento
	Curiosidade
	Inversão

Interesse humano	Drama-Tragédia
	Sucesso fracasso
	Doenças raras anomalias

Fonte: o autor.

Na medida que sejam identificadas nas matérias do Portal UOL esses valores-notícia, as matérias serão pontuadas (conforme metodologia expressa a seguir no tópico dos indicadores). As matérias somam pontos tanto a partir da maior presença de valores-notícia quanto a partir da centralidade que ocupam na matéria.

3.2) Os indicadores

Para este teste, o indicador utilizado foi o de intensidade, por meio da atribuição de pontos às matérias, que mede o grau de relevância presente na notícia. Cada notícia analisada foi confrontada com essa lista de valores-notícia, a fim de identificar a possível adequação do seu conteúdo a alguma dessas categorias. Quando identificada a relação, atribuía-se uma das seguintes pontuações:

- 1, para o caso de o valor-notícia ser central na matéria;
- 0,5, para o caso de o valor-notícia ser secundário; e
- 0,1, para o caso de o valor-notícia ser periférico.

Essa pontuação só faz sentido de ser observada comparativamente: isto é, alguns valores-notícia podem estar mais presentes do que outros, e nesse sentido, mereceriam uma pontuação maior. E vice-versa. A soma dos valores-notícia marcados vai gerar uma pontuação final para o Eixo 1, que poderá ser comparada com a pontuação obtida por outras matérias. Em tese, maior pontuação indica maior relevância.

Os indicadores em questão podem ser diretos e indiretos. O indicador é direto quanto a notícia é lida, avaliada, e recebe uma pontuação pelo seu conteúdo, a partir dos valores-notícia identificados na matriz. A pontuação do indicador direto foi realizada pela equipe da pesquisa, que usou a Matriz de Relevância, ferramenta que permite tal procedimento.

A pontuação indireta foi gerada para atribuir a pontuação das matérias do Portal UOL. Como no Portal UOL, assim como em nenhum outro veículo, não há matérias pontuadas, com a discriminação dos valores-notícia atribuídos, a equipe de pesquisa

precisou gerar uma pontuação “artificial”. Assim, o Portal UOL foi dividido em zonas de relevância. Dentro dessas zonas, foram selecionadas dez posições, às quais foi atribuído um valor, que decrescia da posição mais alta até a posição mais baixa de sua home, conforme a sequência informada no Quadro 2.

Quadro 2 – Pontuação indireta de Relevância do Portal UOL

Relação posição e pontos no Portal UOL
Posição 1 = 6,5
Posição 2 = 6
Posição 3 = 5,5
Posição 4 = 5
Posição 5 = 4,5
Posição 6 = 4
Posição 7 = 3,5
Posição 8 = 3
Posição 9 = 2,5
Posição 10 = 2

Fonte: o autor.

Toda manchete, que era a posição 1, recebia a pontuação 6,5. Toda matéria que estava na posição 2, recebia a pontuação 6, e assim sucessivamente. Para a atribuição desses valores, foi realizado o procedimento de calibragem. Foram analisadas as manchetes de uma amostra de 52 edições do Portal UOL em 2012, para se identificar as pontuações alcançadas ao longo do ano. A maior pontuação obtida foi usada como referência para estabelecer a pontuação da posição 1, a partir da qual foi aplicado um redutor de 0,5 em cada posição inferior.

A pontuação das matérias gera dois indicadores: 1) a pontuação em si mesma, que será usada para aferir o grau de relevância das matérias; 2) a posição no ranking de relevância, que será usado para comparar se o julgamento de relevância do Portal UOL foi condizente com o julgamento de relevância da equipe de pesquisa.

3.3) Padrão e conformidade

O padrão é a medida de referência que vai permitir o julgamento entre o que é conforme e não conforme, dentro do sistema de avaliação de qualidade. O padrão aponta medidas de referências a partir das quais vai se julgar a adequação ou os graus de

adequação do produto em relação aos requisitos. Com base nesses graus de adequação, é possível estabelecer medidas fronteiriças entre o que pode ser considerado conforme e não-conforme, isto é, adequado e não adequado.

Para fins desta experiência de avaliação de qualidade, foram utilizados dois padrões comparativos. Um, para avaliar se as matérias do Portal UOL foram publicadas de acordo com a relevância real, aferida por meio da Matriz de Relevância. Nesse padrão, o ranking de posições do Portal UOL foi comparado com o ranking das matérias a partir da pontuação obtida pela Matriz de Relevância. As matérias foram consideradas em conformidade de acordo com o seguinte padrão de conformidade:

Quadro 3 - Padrão de Conformidade baseado no ranking de relevância – Matriz x UOL

1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

Esse quadro sugere que, para matérias cujo ranking varia uma posição, há conformidade ótima. A faixa verde exemplifica isso. Se uma matéria obteve a quinta posição no ranking da Matriz e a quarta ou sexta posição no ranking do Portal UOL, ela pode ser considerada com uma adequação ótima, pois houve uma variação de apenas uma posição entre os dois rankings. Se ela varia de duas a três posições, o padrão de conformidade é considerado bom (faixas azuis): uma matéria aparece em sexto no ranking da Matriz e em quarto ou terceiro, por exemplo, no ranking do UOL. A escala de cor aponta para os seguintes níveis de conformidade:

- Verde – ótimo.
- Azul – bom.
- Amarelo – regular.

- Vermelho – ruim.

Esse padrão vai resultar na seguinte avaliação: se a equipe do UOL aplicou adequadamente o grau de relevância da matéria. Houve casos de desconformidade em que o UOL considerou uma matéria manchete e no ranking da equipe a matéria apareceu em 9º. numa escala que ia até o 10º. E vice-versa.

Para avaliar a o grau de relevância do conteúdo produzido, por meio da comparação com a calibragem, foi adotada uma escala com cinco faixas de relevância:

Quadro 4 - Padrão de Conformidade do grau de relevância das matérias

Grau de conformidade	Padrão de Pontuação
Faixa 1 - ALTA RELEVÂNCIA	Posição 1 = >6
	Posição 2 = 5,5 – 5,59
Faixa 2 - MÉDIA ALTA RELEVÂNCIA	Posição 3 = 5 – 5,49
	Posição 4 = 4,5 – 4,99
Faixa 3 - MÉDIA RELEVÂNCIA	Posição 5 = 4 – 4,49
	Posição 6 = 3,5 – 3,99
Faixa 4 - MÉDIA BAIXA RELEVÂNCIA	Posição 7 = 3 – 3,49
	Posição 8 = 2,5 – 2,99
Faixa 5 - BAIXA RELEVÂNCIA	Posição 9 = 2 – 2,49
	Posição 10 = < 2

Fonte: o autor.

Com base nesse padrão, a partir da pontuação atribuída, as matérias iam de “baixa relevância”, quando a pontuação ficava igual ou menor do que 2,49, até a “alta relevância”, quando de 5,5 para cima.

Apresentados os aspectos essenciais da metodologia, vamos aos resultados obtidos.

4 – Avaliação de qualidade do requisito Relevância no Portal UOL⁴

O teste de avaliação de relevância no Portal UOL foi realizado durante cinco dias, de segunda à sexta-feira, no período de 18 a 22 de fevereiro de 2013. Para cada dia, foram selecionadas dez matérias que se localizavam em posições de destaque previamente definidas.

4 Os dados aqui analisados foram produzidos por Barreto, 2013.

Todos os dados da avaliação estão no Quadro 5, sobre o qual seguem alguns esclarecimentos:

Coluna A: pontuação das matérias, obtida de forma direta a partir da Matriz de Relevância.

Coluna B: ranking das matérias, obtido a partir da pontuação alcançada na Matriz de Relevância.

Coluna C: pontuação das matérias, obtida de forma indireta a partir da posição publicada no Portal UOL.

Coluna D: ranking das matérias, obtida a partir da pontuação indireta decorrente da posição em que foi publicada no Portal UOL. Na prática, este ranking expressa a posição de publicação no Portal.

Quadro 5 – Avaliação de qualidade com base na pontuação e no ranking das matérias

		A	B	C	D
Dia	Matéria	Pontos SGPJ	Ranking SGPJ	Pontos UOL	Ranking UOL
1	Funcionária de hospital diz que Chávez chegou "caminhando, forte e não entubado"	3,75	4°	6,5	1°
	Peugeot 2008 mostra sua cara europeia; Brasil espera para conhecer rival do EcoSport	3	6°	6	2°
	Valor do condomínio em prédio de São Paulo aumentou 55% nos últimos quatro anos	4,22	2°	5,5	3°
	Evento tradicional de São Paulo, Parada Gay entra em conflito com Mundial de 2014	2,75	9°	5	4°
	Testemunha diz que viu Gil Rugai sair da casa do pai após o crime	3	8°	4,5	5°
	Cianeto pode não ter provocado as mortes na boate Kiss, diz jornal	4	3°	4	6°
	Yoni Sánchez enfrenta protestos pró-Cuba em Salvador e Recife	2,65	10°	3,5	7°
	Árbitro relata tapas e 'chute baixo' de Neymar em adversário em súmula e complica craque	3	7°	3	8°
	Governador catarinense diz que omitiu envio de tropas para garantir sucesso contra atentados	4,5	1°	2,5	9°
	Modelo brasileira absolvida em Londres diz que ex-marido a acusou apenas por ciúme	3,5	5°	2	10°
2	Governo amplia Bolsa Família para tirar mais 2,5 milhões de pessoas da miséria	5,75	1°	6,5	1°
	Repórter do "Brasil Urgente" revela como emagreceu 4 quilos e reduziu percentual de gordura	2,5	8°	6	2°
	Ministro descarta novo reajuste em preço da gasolina neste semestre	3,85	5°	5,5	3°
	Alckmin diz apoiar inspeção veicular para veículos de fora de São Paulo	4,6	2°	5	4°
	Delegado que investigou o caso Gil Rugai diz que desvio de dinheiro evidencia culpa do réu	3	7°	4,5	5°
	Renan demitirá 30% e reduzirá Serviço Médico	4,5	4°	4	6°

SBPJor – Associação Brasileira de Pesquisadores em Jornalismo
11º Encontro Nacional de Pesquisadores em Jornalismo
Brasília – Universidade de Brasília – Novembro de 2013

	Receita divulga regras do IR; veja quem tem de declarar	4,5	3°	3,5	7°
	Fifa confirma a utilização de tecnologia na linha do gol na Copa do Mundo de 2014	3	6°	3	8°
	Novo vírus letal está adaptado para infectar humanos, confirma estudo	2	10°	2,5	9°
	Wellington leva puxão de orelha de Ney Franco	2	9°	2	10°
3	Receita Federal cria malha fina para empresas	4,5	2°	6,5	1°
	Dilma pede para Medvedev que empresas russas invistam em infraestrutura	3,5	5°	6	2°
	Defesa usa antropóloga da USP para dizer que Gil Rugai não é “estranho ou esquisito”	3	8°	5,5	3°
	Pedido do Casino para renúncia não tem ‘fundamento’, diz	2	10°	5	4°
	“O Rei Leão” inaugura novo patamar de investimento em musicais no país	2,75	9°	4,5	5°
	No Congresso Nacional, Yoni diz que “brasileiros são como cubanos, mas são livres”	3,65	4°	4	6°
	Classe média chega a 65% dos moradores de favela no Brasil	4,45	3°	3,5	7°
	Neymar já se preocupa mais em aparecer na mídia do que em jogar para o time, diz Pelé	3	6°	3	8°
	Petrobras descobre petróleo de boa qualidade na bacia de Santos	3	7°	2,5	9°
	TIM tem até sexta para se defender de derrubar ligação de propósito	5	1°	2	10°
4	Em SP, Justiça condena pais que deixaram adolescente fora da escola	3,7	5°	6,5	1°
	Já tem estoque de Prisma esperando os donos; versão automática deve custar R\$ 47 mil	2,5	10°	6	2°
	TV Boliviana mostra momento em que sinalizador que causou morte do garoto é lançado	4,6	3°	5,5	3°
	Após derrubar juro, BB e Caixa batem recordes e ganham mercado	5	1°	5	4°
	Presidente do Corinthians diz que não vê culpa e fala em “fatalidade” em morte de torcedor	2,7	9°	4,5	5°
	Sony planeja lançar PS4 no Brasil simultaneamente aos EUA; console estará na BGS em 2013	3	6°	4	6°
	Duas últimas testemunhas do caso Gil Rugau negam ter visto assassino perto da cena do crime	3	8°	3,5	7°
	Locais que sofriam com enchentes há 20 anos ainda alagam	4,7	2°	3	8°
	Grêmio vira ‘pedra no sapato’ do Flu, e Abel completa 15 jogos sem vencer	3	7°	2,5	9°
	Vaticano confirma existência de relatório sobre Vatileaks, mas não relaciona o fato à renúncia do Papa	4	4°	2	10°
	Avó de Sean Goldman consegue o direito de visitar o neto	3	8°	6,5	1°
	Criança acima do peso precisa de mudança de hábito da família	6,1	1°	6	2°

5	Brasil abre 28900 vagas com carteira assinada e tem pior janeiro desde 2009	4,6	3°	5,5	3°
	Justiça da Bolívia decreta prisão preventiva e 12 corintianos vão para presídio	5,75	2°	5	4°
	Gastos de brasileiros no exterior batem recorde em janeiro	4,5	4°	4,5	5°
	Após debate, jurados se reúnem para decidir futuro de Gil Ruggai	3	9°	4	6°
	Bilhete único mensal começa a valer em novembro	4,5	5°	3,5	7°
	Rigor da Conmebol com Corinthians não assusta São Paulo por confusão em 2012	3	6°	3	8°
	Colegas dizem que médica é ríspida, porém idônea	2,5	10°	2,5	9°
	Popó diz que cineasta Walter Salles fará filme de sua vida com ator global como protagonista	3	7°	2	10°

As cores das Colunas B e D indicam o grau de conformidade em relação ao julgamento de relevância da equipe do Portal UOL, a partir do ranking das matérias em função da pontuação obtida. Nesse sentido, a cor verde indica que a avaliação de relevância da equipe UOL foi ótima, pois variou apenas em uma posição quando comparada à posição da mesma matéria obtida pelo ranking da Matriz de Relevância (ver Quadro 3 - Padrão de Conformidade baseado no ranking de relevância – Matriz x UOL).

Em síntese, os padrões de cor, para as Colunas B e D indicam:

- Verde – ótimo.
- Azul – bom.
- Amarelo – regular.
- Vermelho – ruim.

No Gráfico 1, podem ser observados os percentuais alcançados por cada nível de conformidade. Pelo gráfico, em 28% houve um nível ótimo de concordância entre as avaliações das duas equipes (Matriz de Relevância e Portal UOL); em 32%, o nível de concordância foi bom; em 24% foi regular e em 16% foi ruim. Considerando que “bom” e “ótimo” sejam os resultados mais esperados, 60% das matérias publicadas tiveram um julgamento de relevância adequado.

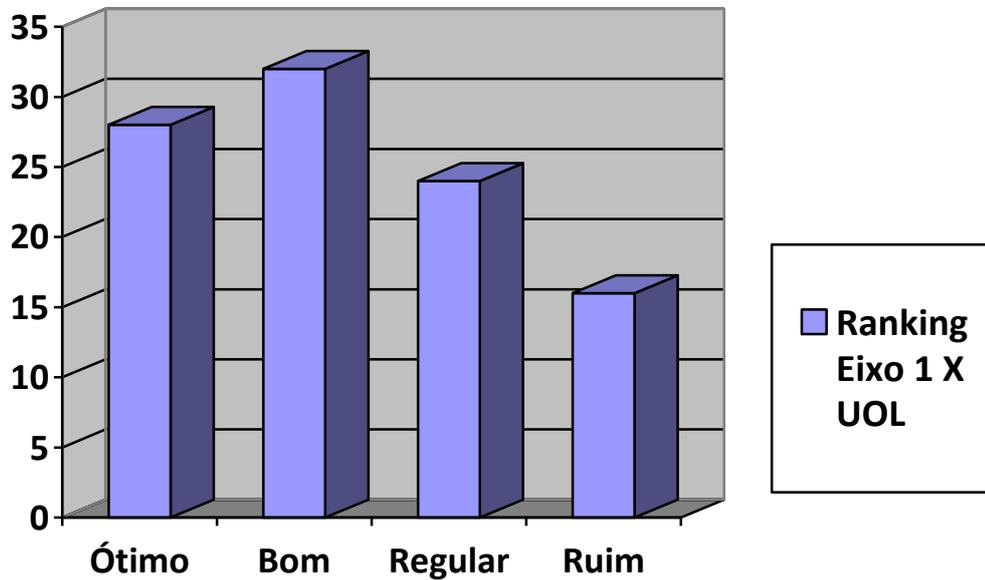


Gráfico 1 – Níveis de conformidade em relação à avaliação de relevância Portal

As colunas A e C indicam a pontuação obtida pelas matérias, para fins de avaliação do seu grau de relevância, isto é, se são matérias efetivamente relevantes, e em que nível. Para esta avaliação, o padrão adotou cinco faixas, que vai da baixa relevância até a alta relevância, conforme o Quadro 4. No quadro 5, a tonalidade azul indica relevância de média para alta (quanto mais azul); e a tonalidade laranja indica a relevância de média para baixa.

No gráfico 2, a cor amarela indica a avaliação baseada na Matriz de Relevância. A cor vermelha indica a distribuição por faixa do Portal UOL, onde é natural que haja o mesmo número em cada faixa, pois a pontuação de cada um foi definida em função da posição ocupada no Portal. E, durante os 5 dias, as matérias foram extraídas exatamente das mesmas posições. Em tese, tal relação poderia se repetir com a avaliação da Matriz, na medida que as posições das matérias no Portal representassem o efetivo valor noticioso das matérias.

Mas, é possível perceber que as matérias do UOL se concentram nas faixas intermediárias, quando considerada a pontuação da Matriz de Relevância, com um cresci-

mento mais significativo na faixa 4, de média baixa relevância. Por exemplo, 7 das dez matérias publicadas pelo UOL como manchete não alcançaram a pontuação de referência adotada, que as justificariam como manchetes, efetivamente.

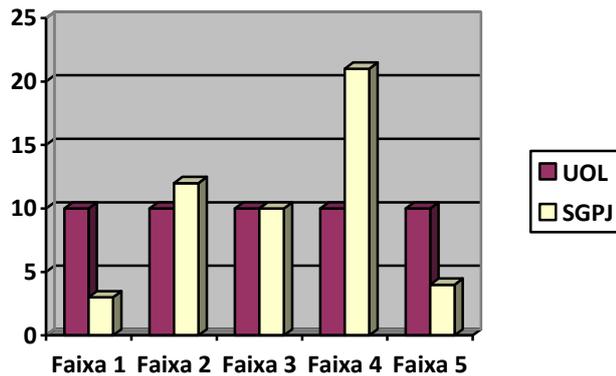


Gráfico 2 – Nível de qualidade do requisito relevância das matérias do Portal UOL

Conclusão

A incorporação dos mecanismos de medição da qualidade editorial vai gerar a transparência necessária às organizações jornalísticas para fortalecer a sua credibilidade, por um lado, e à audiência/sociedade por outro para verificar e cobrar das organizações o cumprimento do que é oferecido em suas peças promocionais e diretrizes editoriais. Os sistemas de gestão da qualidade fornecem “confiança à organização e a seus clientes de que ela é capaz de fornecer produtos que atendam aos requisitos de forma consistente” (ABNT NBR ISO 9000:2005, p. 1). Isto é, a gestão da qualidade dota a organização das condições para demonstrar que os compromissos firmados na oferta de um produto são honrados na entrega deste produto para seus clientes. E os métodos de “aferição” da qualidade pretendem mostrar para a audiência e a sociedade o quanto do que é oferecido pelas organizações é efetivamente entregue. Ou não...

A ferramenta aqui apresentada para avaliação de qualidade do requisito relevância representa um esforço para dotar o sistema jornalístico de instrumentos capazes de medir seu desempenho. Há muito certamente ainda por ser desenvolvido e aprimorado,

conforme algumas ponderações feitas no próprio decorrer da exposição. Apesar disso, os resultados alcançados nos estimulam a ampliar e aprofundar os testes na direção aqui apresentada.

Referências

- ABNT NBR ISO 9000:2005. Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e vocabulário.
- An inquire into the culture, practices and ethics of the press. Executive Summary** (2012). Disponível em: <<http://www.guardian.co.uk/media/interactive/2012/nov/29/leveson-report-executive-summary>>. Acessado em 23 de maio de 2013.
- ANDERSON C.W., BELL, Emily, SHIRKY, Clay. Post- Industrial Journalism: Adapting to the present. Columbia Journalism School, **Tow Center for Digital Journalism, 2012. Disponível em** <http://towcenter.org/wp-content/uploads/2012/11/TOWCenter-Post_Industrial_Journalism.pdf>
- ARRAIS, Amauri. Falta de modelo ameaça qualidade, diz presidente do ‘El País’. **G1**, São Paulo, 13 de outubro de 2012. Disponível em: <<http://g1.globo.com/economia/midia-e-marketing/noticia/2012/10/falta-de-modelo-ameaca-qualidade-jornalistica-diz-presidente-do-el-pais.html>>. Acessado em 28 de abril de 2013.
- BARRETO, Nara. A qualidade editorial das notícias publicadas no Portal UOL: análise e teste de metodologia do requisito relevância. Monografia defendida no curso de Jornalismo da Universidade Federal de Sergipe para obtenção do grau de bacharel em Comunicação Social com habilitação em Jornalismo. São Cristóvão, 2013.
- BENEDETI, Carina Andrade **A Qualidade da Informação Jornalística: Do conceito à prática**. Florianópolis/SC: Insular, 2009. Série Jornalismo a Rigor, Volume 2
- BERTRAND, Claude-Jean. *O arsenal da democracia: sistemas de reponsabilização da mídia*. Tradução de Maria Leonor Loureiro. Bauru, SP: Edusc, 2002. 513 p.
- BRAGA, José Luiz. **A sociedade enfrenta sua mídia: dispositivos sociais de crítica midiática**. São Paulo: Paulus, 2006. 350 p. (Comunicação)
- BRITO, Judith. Mudam os paradigmas, não o jornalismo. **Jornal da ANJ**, abril de 2011. Disponível em: <<http://www.anj.org.br/sala-de-imprensa/artigos/mudam-os-paradigmas-nao-o-jornalismo/>>. Acessado em 28 de abril de 2013.
- CANELA, Guilherme. “Monitoramento de mídia e estratégias de cooperação com as personagens da notícia: a importância do diálogo informado com a imprensa nos processos de desenvolvimento”. Trabalho apresentado no V Congresso Encontro Brasileiro de Pesquisadores em Jornalismo, promovido pela Associação Brasileira de Pesquisadores em Jornalismo. Aracaju-SE: SBPJor, 2007.
- CHRISTOFOLETTI, Rogério. Indicadores da Qualidade no Jornalismo: políticas, padrões e preocupações de jornais e revistas brasileiros. Brasília, Unesco: Debates CI Unesco, nº 3, novembro de 2010

CERQUEIRA, Luiz Augusto Egypto de. **Qualidade jornalística: ensaio para uma matriz de indicadores**. Brasília: UNESCO, 2010. (Série Debates CI: Comunicação e Informação; 6).

GENTILLI, Victor. **Democracia de massas: jornalismo e cidadania**. Porto Alegre, Editora da PUC-RS, 2005.

GOMES, “Wilson. **Transformações da política na era da comunicação**. São Paulo: Paulus, 2004.

GUERRA, Josenildo Luiz. Uma discussão sobre o conceito de Valor-Notícia. Trabalho apresentado durante II SBPJor. Anais. Brasília/DF, Florianópolis/SC. 2004.

GUERRA, Josenildo Luiz. “Indicadores da Qualidade da Informação Jornalística. Sistema de gestão da qualidade aplicado ao jornalismo: uma abordagem inicial”. Brasília: Unesco/Representação Brasil. In.: SÉRIE Debates CI Nº5 – Setembro de 2010a

GUERRA, Josenildo Luiz. “Sistema de Gestão de Qualidade aplicado ao Jornalismo: possibilidades e diretrizes”. In.: Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação | E-compós, Brasília, v.13, n.3, set./dez. 2010b.p.

GUERRA, Josenildo Luiz. **O percurso interpretativo na produção da notícia**. São Cristóvão: Editora UFS; Aracaju: Fundação Oviêdo Teixeira, 2008.

GUERRA, J. L. ; CHRISTOFOLETTI, R. ; BALDESSAR, M. J. ; LIMA, S. P. . A qualidade do conteúdo da Agência Brasil/EBC: avaliação dos requisitos diversidade, pluralidade” e “cobertura de políticas públicas. Eptic (UFS), v. 15, p. 153-173, 2013.

Jornalismo de qualidade é bom negócio, diz executivo do 'NYT'. **Folha de S. Paulo**, São Paulo, 21 de agosto de 2012. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/fsp/poder/62044-jornalismo-de-qualidade-e-bom-negocio-diz-executivo-do-nyt.shtml>>. Acessado em 28 de abril de 2013.

JORNET, Carlos. **Gestión periodística. Herramientas para lograr un periodismo efectivo y de calidad**. 1ed. Buenos Aires: Prometeo Libros, 2006.

MEYER, Phipip. **Os jornais podem desaparecer?** Como salvar os jornalismo na era da informação. São Paulo: Contexto, 2007.

NORRIS, Pippa, ODUGBEMI, Sina. “The Roles of the News Media in the Governance Agenda: Watch-dogs, Agenda-Setters, and Gate-Keepers”. In.: Harvard University-World Bank workshop on “*The Role of the News Media in the Governance Agenda: Watch-dog, Agenda-setter, and Gate-keeper.*” 29-31st May 2008. Disponível em <http://issuu.com/internews/docs/mediamatters?mode=embed&documentId=080307235258-86879280152d4cd485010c7d3a09c955&layout=grey> Acesso em 25 mar 2009.

PINTO, Manuel, MARINHO, Sandra. “A qualidade em Jornalismo: problematização e operacionalização do conceito”. Comunicação apresentada no I Congresso Luso-Brasileiro de Estudos Jornalísticos e II Congresso Luso-Galego de Estudos Jornalísticos, realizado na Universidade Fernando Pessoa, no Porto, em 10 e 11 de Abril de 2003

ROTHBERG, Danilo. “Jornalistas e suas visões sobre qualidade: teoria e pesquisa no contexto dos ‘Indicadores para o Desenvolvimento da Mídia’ da UNESCO”. Mimeo, 2009.

