



Qualidade editorial: proposta de um ambiente e de uma ferramenta para avaliação de qualidade¹

Josenildo Guerra²
Universidade Federal de Sergipe

Resumo: A avaliação de qualidade editorial jornalística é um desafio que se mostra para o futuro do jornalismo, dentro de uma política de *accountability* voltada para cobrar as responsabilidades que os órgãos produtores de notícia têm nas sociedades democráticas. Apesar de existentes, contudo, as experiências de avaliação jornalística, com maior ou menor ênfase em qualidade editorial, são ainda poucas e dispersas. O que este paper pretende apresentar é um sistema de avaliação de qualidade editorial, desenvolvido no âmbito de uma pesquisa aplicada e de desenvolvimento experimental, em fase de testes, cujo objetivo é facilitar a operacionalização de processos de avaliação de qualidade e difundir uma cultura de avaliação tanto junto a empresas quanto também junto ao público.

Palavras-chave: Jornalismo; accountability; qualidade; pesquisa aplicada; sistema.

1. O conceito do sistema

O sistema³ objeto deste artigo está em fase final de desenvolvimento no âmbito da pesquisa **Gestão da qualidade em organizações jornalísticas: um panorama inicial**, no período 2016/2-2017/1. Trata-se de uma ferramenta inovadora (Stal, 2007) em relação a instrumentos de avaliação e ambientes de gestão de pesquisas para fins de ava-

¹ Pesquisa financiada com recursos do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

² Professor do curso de Jornalismo e do Programa de Pós-Graduação em Comunicação (PPGCOM) da Universidade Federal de Sergipe. Coordenador da Rede Nacional de Observatórios de Imprensa.

³ Sistema é “um conjunto organizado de pessoas, hardware, software, redes de comunicação e recursos de dados que coleta, transforma e dissemina informações” (O'Brien, 2010, p. 6).

liação de qualidade. Propõe a avaliação de produtos jornalísticos em três níveis: uma avaliação especializada, feita pelo grupo de pesquisa; uma autoavaliação da organização avaliada; e uma avaliação por parte dos usuários dos serviços jornalísticos, que visa tanto obter sua percepção de qualidade quanto converter-se em um instrumento de literacia mediática (Pereira; Pinto; Moura, 2015, p. 12).

Em caráter adicional, o sistema proposto se constitui num instrumento flexível que permite a elaboração de variados formulários de avaliação, cada qual com seu objeto, pelos diferentes grupos de pesquisa que venham a utilizá-lo, com seus próprios formulários de avaliação ou com formulários compartilhados. Além disso, constitui-se num ambiente de avaliação de qualidade editorial, que tanto armazena avaliações que podem ser acessadas pelos diferentes usuários (pesquisadores, públicos e representantes de produções avaliadas), em diferentes momentos, quanto promove reflexão e análise de parâmetros de desempenho editorial entre esses mesmos grupos de usuários.

Apresentadas essas ideias gerais, quatro pontos serão na sequência desenvolvidos: a) apresentação de um breve estado da arte sobre a discussão da qualidade aplicada ao jornalismo e de instrumentos de avaliação disponíveis, com a indicação de qual abordagem será a empregada nesta investigação; b) apresentação do paradigma jornalístico que servirá de quadro teórico de referência, a partir do qual serão estabelecidos os fundamentos dos requisitos de qualidade editorial a serem empregados; c) apresentação dos fundamentos metodológicos da proposta de Pesquisa Aplicada e de Desenvolvimento Experimental (P&D) (Manual Frascati, 2002; Guerra, 2015); e, finalmente, d) a apresentação do sistema.

2. Qualidade em Jornalismo

Embora a discussão sobre a qualidade jornalística seja difundida, tanto a partir de críticas quanto a partir da sua reivindicação, sobretudo, por empresas, há pelo menos duas grandes lacunas em se tratando de jornalismo⁴. A primeira é a ainda incipiente e dispersa elaboração do tema no ambiente acadêmico destinado aos estudos em jornalis-

⁴ Para ver um balanço sobre as indefinições acerca da implementação de processos de avaliação de qualidade em jornalismo, ver (Marinho, 2015, 122-127).

mo⁵, capaz de estruturar conceitualmente uma abordagem que aglutine os vários esforços. A segunda, a ausência de métodos e critérios mínimos capazes de aferir a qualidade editorial de organizações jornalísticas em níveis aceitáveis de confiabilidade.

Apesar disso, a qualidade editorial é apontada como uma das condições necessárias às organizações jornalísticas para superar a atual crise vivida pelo setor (Anderson, Bell, Shirky, 2012; Meyer, 2007) e manter-se como uma instituição social de referência para as sociedades democráticas. Segundo Meyer (2007), o jornalismo é uma atividade que produz influência social e comercial. Por isso, produtos jornalísticos de baixa qualidade tendem a perder credibilidade e em consequência, sua influência comercial, abalando a sustentabilidade da organização no longo prazo.

Lideranças organizacionais do setor (Brito 2011; Arrais, 2012) também avaliam que o futuro do jornalismo e das organizações jornalísticas passa pela necessidade de se manter e buscar a qualidade. Judith Brito, por exemplo, ex-presidente da Associação Nacional de Jornais (ANJ), afirma que “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). Nessa direção, Fengler afirma que o investimento em qualidade e transparência figura como uma possível vantagem competitiva para os jornais (Fengler et al, 2014, p. 10), frente a tantas outras opções de conteúdo que disputam a atenção da audiência no ambiente da internet.

A preocupação com a qualidade editorial⁶ tem gerado o esforço de desenvolver métodos e instrumentos destinados a medi-la. Em 2007, o *International Center for Media and the Public Agenda* (ICMPA) publicou o trabalho “*Openness & Accountability: A Study of Transparency in Global Media Outlets*”, que avaliou 25 organizações jornalísticas com base em cinco critérios (ICMPA, 2007):

- correção: disposição para publicamente corrigir os erros;
- propriedade: divulgação sobre a propriedade das organizações;

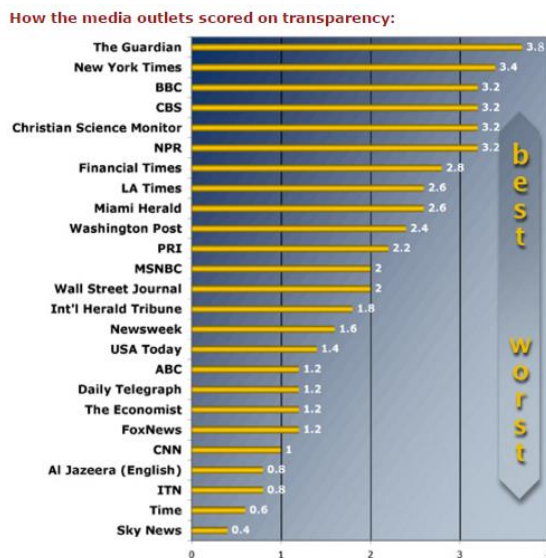
⁵ Para ver algumas contribuições sobre o tema, ver: Pinto e Marinho (2004), Benedetti (2009); Guerra, (2010), Chistofoletti (2010), Rothberg (2010), Cerqueira (2010), Suárez (2007), Monpart, Lozano, Sampio (2013); Jornet (2006); Palácios (2011); Marinho (2015).

⁶ Estamos considerando, para essa descrição inicial de experiências e avaliação de qualidade, os esforços de medição de desempenho, mesmo que não caracterizados devidamente ou especificamente como avaliação de qualidade, embora em seu escopo, implicitamente, tal preocupação possa ser depreendida.

- política de pessoal: orientação para situações que envolvam conflitos de interesse;
- política editorial: divulgação de princípios e orientações editoriais;
- interatividade: abertura para comentários e críticas dos consumidores.

Os resultados foram apresentados no site da instituição, com gráficos e textos informativos. Não se tem notícias de que tenha sido reaplicada nos anos seguintes.

Figura 1 – Print de parte dos resultados da pesquisa *Openness & Accountability: A Study of Transparency in Global Media Outlets*



Fonte: *International Center for Media and the Public Agenda (ICMPA)*.

Essa mesma metodologia foi replicada, na sequência, por um grupo de pesquisadores brasileiros, no trabalho “Gestão da qualidade da informação no contexto das organizações: percepções a partir do experimento de análise da confiabilidade dos jornais eletrônicos” (Sordi, Meireles e Grijo, 2008), para avaliar os “dez maiores jornais brasileiros em termos de circulação média diária, segundo apurado pela Associação Nacional de Jornais (ANJ)” (Sordi, Meireles e Grijo, 2008, p. 174). A preocupação dos autores foi com a qualidade da informação, a partir da sua confiabilidade.

Quadro 1 – Nível de transparência de organizações jornalísticas medido por Sordi, Meireles e Grijo (2008)

Jornal	Correção de erros	Propriedade	Política de emprego	Política editorial	Interatividade	Nível* de transparência
Folha de São	4	3	0	2	3	2,4

SBPJor – Associação Brasileira de Pesquisadores em Jornalismo
14º Encontro Nacional de Pesquisadores em Jornalismo
Palhoça – Unisul – Novembro de 2016

Paulo						
O Globo	2	4	0	0	3	1,8
O Estado de São Paulo	2	3	0	1	3	1,8
Extra	0	4	0	0	1	1
Zero Hora	0	2	0	0	1	0,6
Diário Gaúcho	0	2	0	0	1	0,6
Correio do Povo	0	0	0	0	1	0,2
Super Notícia	0	0	0	0	1	0,2
O Dia	0	0	0	0	0	0
*Nível de transparência: 0 = inexistente 1 = pouca 2 = média 3 = boa = 4 total						

Fonte: Sordi, Meireles e Grijó (2008, p. 181)

Em 2010, a Unesco lançou um conjunto de quatro publicações sobre qualidade em jornalismo (Rothberg, 2010; Christofolletti, 2010; Guerra, 2010; Cerqueira, 2010). Uma destas, “qualidade jornalística: ensaio para uma matriz de indicadores”, propunha exatamente uma matriz de indicadores, que pudesse contribuir para os “processos de autoavaliação das empresas jornalísticas” e “servir de subsídio a projetos que tenham aplicação em políticas de qualidade e em programas de excelência jornalística”. O seu objetivo é “estruturar um conjunto de quesitos geradores de respostas capazes de revelar informações relevantes para a gestão de qualidade em empresas controladoras de veículos jornalísticos comprometidos com o interesse público” (CERQUEIRA, 2010, p. 13).

O instrumento de avaliação sugerido está estruturado da seguinte forma:

- 1 – Requisitos de Qualidade
 - 1.1 – Responsabilidade da Direção / Liderança
 - 1.2 – Estratégica e Planos
 - 1.3 – Informação e Conhecimento
 - 1.4 – Audiência e Sociedade
- 2 – Gestão da Qualidade
 - 2.1 – Monitoramento e Gerência
 - 2.2 – Recursos Humanos
 - 2.3 – Política Editorial e Inovação
 - 2.4 – Relacionamento com anunciantes

Cada um desses itens contém vários indicadores a partir dos quais se pode inferir o maior ou menor compromissos com práticas que levam à qualidade editorial.

Em 2012, a Unesco lançou outro documento, intitulado “Indicadores de qualidade nas emissoras públicas – uma avaliação contemporânea”, que contem 188 indicadores, estruturados em dez eixos (Bucci, Chairetti, Fiorini, 2012, p. 25):

1. Transparência de gestão
2. Diversidade cultural
3. Cobertura geográfica e oferta de plataformas
4. Padrão público (democrático e republicano) do jornalismo
5. Independência
6. Interação com o público
7. Caráter público do financiamento
8. Grau de satisfação da audiência
9. Experimentação e inovação de linguagem
10. Padrões técnicos

Para a avaliação de cada indicador, propõe-se uma escala de pontuação que varia de 1 (um) a 5 (cinco), onde 5 é a pontuação máxima. Quanto maior a pontuação final somada dos indicadores, mais próxima dos padrões de qualidade a organização pública avaliada estará (Bucci, Chairetti, Fiorini, 2012, p. 26).

Outra iniciativa de avaliação, criada em 2011, é a promovida pela Associação Nacional de Jornais, através do seu Programa Permanente de Autorregulamentação. Esse programa “tem por objetivo assegurar que todos os filiados mantenham práticas e ações que permitam aos leitores acessar, demandar e obter respostas dos responsáveis pelos jornais. E essas práticas e ações deverão ser públicas e transparentes para quem lê o jornal” (ANJ). Na cartilha, que informa e orienta a implementação de ações para os associados, a ANJ destaca “cinco caminhos de boas práticas que, entre outros, podem ser seguidos”:

1. Reconhecimento e publicação de erros.
2. Canais de atendimento aos leitores.
3. Publicação de cartas/ e-mails de leitores.
4. Fóruns de análise crítica.
 - Ombudsman
 - Conselho Editorial
 - Conselho de Leitores
5. Processos de relacionamento com os leitores.

Ao se cadastrar no programa, os associados têm de informar quais dessas boas práticas eles incorporam. E a ANJ informa, na página do programa, as práticas adotadas pelas empresas associadas.

As ferramentas até agora citadas são predominantemente adequadas para a avaliação de compromissos editoriais e estrutura de funcionamento. Mas, há também instrumentos destinados à avaliação de recursos técnicos e tecnológicos, como o livro “Ferramentas para Análise de Qualidade no Ciberjornalismo” (Palácios, 2010), que reúne nove ferramentas:

1. Catalogação de Cibermeios
2. Análise Geral de Qualidade em Cibermeios
3. Análise de Hipertextualidade em Cibermeios
4. Análise de Interatividade em Cibermeios
5. Análise de Multimídia em Cibermeios
6. Análise de Design em Cibermeios
7. Análise de Bases de Dados em Cibermeios
8. Análise de Memória em Cibermeios
9. Análise de Blogs em Cibermeios

De acordo com Palácios, a criação dessas ferramentas partiu “da experiência acumulada do grupo de pesquisadores envolvidos no projeto”, cujo primeiro passo foi estabelecer “parâmetros básicos para análise das características de um site na Internet e, em seguida, buscar maneiras de aperfeiçoá-lo e desdobrá-lo para análises mais refinadas” (Palácios, 2010, p. 3).

Esse conjunto de instrumentos de avaliação, alguns aplicados e outros ainda pendentes de aplicação, demonstra, por um lado, a concretização de esforços no sentido de desenvolver instrumentos de avaliação, mas uma ainda incipiente sistematização de padrões de avaliação. Como consequência, não se tem uma escala comum para mensurar os níveis de desempenho e nem uma sistemática de divulgação de resultados mais acessíveis tanto para o conjunto da comunidade científica dedicada ao tema quanto, principalmente, para a sociedade tomar conhecimento dessas avaliações.

Em que pese as diferenças de abordagens em cada estudo, há um fundamento comum neles que é a preocupação com a qualidade. Por isso, uma decisão inicial é convergir para uma definição clara e precisa de qualidade que norteie os processos de avaliação. Apesar da dispersão e da falta de sistematicidade dos estudos de qualidade em

jornalismo, esta é uma prática já bastante desenvolvida em outras áreas. No rol desta tradição, que perpassa correntes de estudos ligadas à administração e à engenharia de produção, desenvolveu-se padrões internacionais de medição de qualidade reunidos nas normas ISO de qualidade, no Brasil, editada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Os requisitos dessas normas são “genéricos e destinados a ser aplicáveis a todas as organizações, independentemente do seu tipo, tamanho e do produto e serviço que provê” (ABNT NBR ISO 9001:2015, p. 1), ainda que existam normas específicas de acordo com a natureza dos diferentes setores que fazem uso dela.

É com base nos fundamentos desta norma que o sistema de avaliação aqui proposto foi desenvolvido. Segundo a norma ABNT NBR ISO 9001:2015, qualidade é o “grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos”, sendo requisito a “necessidade ou expectativa [em relação a um produto ou serviço] que é expressa, geralmente, de forma implícita ou explícita”. Uma síntese possível do conceito de qualidade destaca a comparação entre características apresentadas pelos produtos e os requisitos: a) necessários para o seu funcionamento; e b) esperados pelos usuários. Quanto mais próximas as características estiverem dos requisitos, maior a qualidade.

Uma questão chave que surge a partir desta definição é: quais são os requisitos a serem atendidos, e em que grau, para se afirmar que um produto jornalístico é de qualidade? Cabe esclarecer que tais requisitos se distribuem nas organizações jornalísticas em três dimensões: 1) gestão editorial, que envolve compromissos, planejamento e recursos (materiais e humanos), aspectos que credenciam a atividade, de modo preliminar para o bom jornalismo; 2) processos, conjunto de procedimentos que visam implementar o trabalho com vistas à realização do produto; e 3) o produto propriamente dito, que é o resultado do processo de produção (Guerra, 2010).

3. Paradigma Normativo do Jornalismo (ou da Mediação)

Os estudos em jornalismo comportam tensões tanto de abordagens (correntes de entendimento diferentes sobre a atividade) quando de métodos (a forma de abordar teoricamente o jornalismo e a postura resultante de investigação sobre a atividade). No

primeiro caso, há diferentes formas de situar o conflito, seja considerando a tensão entre abordagens “prescritivas” e “descritivas” (Christians et al, 2009) ou “normativa” e “dominação/alternativo” (Marinho, 2015, p. 35), a partir do seu papel na sociedade; seja considerando a tensão entre o “paradigma da mediação” e o “paradigma construcionista”, a partir do problema do conhecimento produzido sobre os fatos (Guerra, 2008).

Sobre os métodos, o problema reside na adequação das metodologias e referenciais teóricos usados para pesquisar o jornalismo. Machado (2005) propõe uma distinção entre "estudos em jornalismo", “realizados com metodologias oriundas em outros campos de conhecimento” e "teorias do jornalismo", “responsáveis pela experimentação metodológica dentro do campo”. Na primeira, predominam problemas postos por motivação originada no âmbito das Ciências Sociais e Humanas. Na segunda, prevaleceria o caráter de Ciência Social Aplicada, motivada pelo viés interno de questões próprias da atividade (Machado, 2005, p. 8; ver também Meditsch, 2004 e Franciscato, 2005).

As abordagens descritivas, “dominação/alternativa” e construcionistas têm um alinhamento crítico em relação aos fundamentos que moldaram o jornalismo moderno nas bases em que o conhecemos atualmente. Mas, não conseguiram gerar um modelo diferenciado de prática, estruturado em valores éticos e técnicas profissionais que reconfigurassem os padrões profissionais vigentes. Por isso, embora se constituam em importantes fontes de reflexão crítica sobre o jornalismo, não se constituíram em referências para novos padrões pela insuficiência propositiva que lhes é característica.

As abordagens normativas e do paradigma da mediação formam um outro alinhamento conceitual e de valores que sistematizam o modelo de jornalismo contemporâneo. São um só paradigma, analisados sobre diferentes ângulos. O primeiro se refere a papéis que a atividade desempenha na atividade, com ênfase nos compromissos erigidos em sociedades democráticas. O segundo tem foco no problema do conhecimento, tendo a discussão dos compromissos com a verdade e com a objetividade como centro de suas preocupações. Para situar essa corrente de pensamento, vamos passar a adotar a expressão Paradigma Normativo.

É no âmbito do Paradigma Normativo que podem ser identificados os requisitos fundamentais da atividade jornalística necessários para a implementação de processos de avaliação de qualidade. Essas bases foram construídas e aperfeiçoadas ao longo do

processo de institucionalização (Berger, Luckmann, 1995, p. 79ss) da atividade, em cujo movimento foram tipificados conceitos, valores e procedimentos técnicos característicos da profissão. E tal tipificação se deu tanto no âmbito interno à instituição (criando a identidade de um grupo profissional) mas também no externo (demais instituições e atores sociais), estabelecendo contratos e expectativas recíprocas em relação prerrogativas e responsabilidades para o trabalho da imprensa (Guerra, 2008, p. 143-144).

As prerrogativas dizem respeito às condições que a atividade exige para que possa honrar com as suas responsabilidades. A liberdade de expressão, por exemplo, é uma prerrogativa. Sem prerrogativas garantidas, não é possível se exigir o cumprimento das responsabilidades acordadas⁷. Para a discussão sobre a qualidade, assume-se como premissa que as prerrogativas estejam sendo atendidas, a partir do que as exigências em relação às responsabilidades passam a ser constituir uma contrapartida.

As responsabilidades (atribuídas, contratadas ou voluntárias) da atividade jornalística estão na base dos processos de *accountability* (McQuail, 2003; Fengler, et al 2014), os quais visam demandar que os veículos jornalísticos prestem contas acerca de suas ações, abrindo-se ao escrutínio público, sobre as decisões e ações editoriais adotadas.

Nesse sentido, os processos de avaliação de qualidade podem ser considerados instrumentos de *accountability*, na medida em que buscam medir o desempenho da atividade jornalística em relação às suas responsabilidades, às quais geram necessidades e expectativas (os requisitos) por parte da sociedade em relação ao trabalho da imprensa.

São dois os grupos de responsabilidades da atividade jornalística. Um, que pode ser chamado de responsabilidades primárias, diz respeito ao atendimento de requisitos básicos sem os quais não se pode afirmar tratar-se de uma atividade jornalística, a saber:

- verdade/objetividade, o compromisso com o factual, com a não transposição da fronteira que separa a realidade da ficção (Guerra, 2008, Traquina, 2004);
- relevância, a necessidade do trabalho de seleção, seja para a administração de recursos finitos, como de espaço/tempo de veiculação quanto de equipamentos e pesso-

⁷ O *Media development indicators: a framework for assessing media development* (UNESCO, 2008) é um exemplo de instrumento que avalia condições ambientais que garantam as prerrogativas.

as para produção, seja para filtrar o que tem interesse/importância do que não tem para a audiência e a sociedade (Guerra, 2008, Silva, 2014, Wolf, 1992);

- atualidade, a necessidade que o trabalho jornalístico tem de dar conta do momento presente (Franciscato, 2005);

O segundo grupo de responsabilidades pode ser chamado de derivadas, e se desdobram pelo menos em dois grupos, por exemplo. Responsabilidade social e política, aquela que expressa demandas contextuais dos ambientes sociais e políticos nos quais a atividade se realiza, como a fiscalização e a transparência em relação aos agentes de poder, a contribuição para a formação de uma agenda pública com temas relevantes, a promoção da pluralidade, etc. (Norris & Odugbemi, 2008; Canela, 2007; Gentili, 2005; Gomes, 2004). E responsabilidade comunicativa, aquela que expressa demandas de informação a serem contempladas pelo aparato técnico-tecnológico pelo qual a atividade jornalística é realizada. Quanto mais adequadamente equipado e ajustado, do ponto de vista dos recursos tecnológicos, às necessidades jornalísticas de profissionais e da audiência/sociedade, mais eficaz tende a ser sua comunicação com seu público. Nesse segundo grupo de responsabilidades derivadas estão, por exemplo, as ferramentas contidas em Palácios (2011)

A avaliação de qualidade deve, portanto, a partir desse feixe de responsabilidades básicas, que pode ser certamente detalhado e expandido, extrair os requisitos para a medição da performance jornalística de uma organização. O que se pretende com o instrumento aqui proposto é que as várias iniciativas de qualidade que têm sido testadas e implementadas, ainda que de modo incipiente, possam convergir em aspectos básicos relativos a uma metodologia comum que contenha uma escala padrão de medição de desempenho. E que essas avaliações estejam reunidas num ambiente no qual avaliadores independentes (como os pesquisadores), as organizações avaliadas e o público possam interagir, fortalecendo uma cultura de avaliação no segmento jornalístico.

4. Pesquisa Aplicada e de Desenvolvimento Experimental

A proposta desta pesquisa sobre qualidade em jornalismo se enquadra na modalidade de Pesquisa Aplicada e de Desenvolvimento Experimental (P&D) (Manual

Frascati, 2002, p. 38). Trata-se de uma pesquisa que visa buscar uma solução para um problema prático (pesquisa aplicada) e de implementar esta solução, em alguma medida, para gerar um constructo capaz de operacionalizar a solução proposta (desenvolvimento experimental). O resultado principal deste movimento é a inovação (Stal, 2007), que traga consigo contribuições para elevar os padrões de realização da atividade.

No âmbito da pesquisa que gerou essa ferramenta, tem-se adotado uma metodologia baseada em dois princípios (Guerra, 2015): o Princípio Finalidade expressa um sentido geral para a atividade jornalística, definindo um leque elementar de responsabilidades, como as já apresentadas, a partir das quais são extraídos os requisitos que se espera o jornalismo venha a contemplar; e o Princípio Complementaridade expressa a necessária articulação entre seis eixos de questões que devem ser tratadas de forma articulada, sem o que os estudos aplicados perdem a necessária noção sistêmica para a apresentação das soluções pretendidas.

No âmbito do Princípio Finalidade, é considerado que:

- A atividade jornalística se destina a produzir **livremente** notícias **verdadeiras e plurais** acerca de **fatos reais** do mundo, **transmitidas** por meio de algum **suporte tecnológico**, destinadas a **compor uma agenda** de questões que **atenda as expectativas de relevância das audiências** tanto em sua **dimensão pública** quanto em sua **dimensão privada**, **restringindo-se** em ambos os casos notícias sobre fatos que possam **violar direitos e garantias individuais e coletivos** reconhecidos como valores humanos universais.

No âmbito do Princípio Complementaridade, os eixos são os seguintes:

- Teorias do jornalismo, considerando estudos específicos voltados à compreensão da atividade jornalística em suas especificidades (Machado, 2005);
- Ética, valores que regem a vida em comunidade e especificamente a atividade jornalística;
- Técnicas, os procedimentos adotados para implementar o fazer profissional
- Processos, a forma de organização do trabalho, do conjunto das técnicas disponíveis, no ambiente organizacional;
- Tecnologia, os recursos tecnológicos empregados para implementar a atividade;

- Sustentabilidade, a capacidade de a organização atuar de modo a garantir sua sobrevivência futura.

Esses dois princípios são essenciais para a construção das ferramentas de avaliação. Por exemplo, quando se avalia um recurso tecnológico do produto, deve estar em questão se, entre outros requisitos, esse recurso está compatível com os valores éticos que devem ser respeitados.

O Sistema apresentado neste artigo, ao propor um ambiente no qual a discussão de qualidade aconteça tanto entre os pesquisadores com suas diversas preocupações sobre a qualidade, quanto entre organizações e público, visa justamente submeter a um reexame contínuo em que medida os princípios Finalidade e Complementaridade estão sendo contemplados. Ou em que medida outro princípio finalidade se apresenta em relação ao princípio aqui proposto. A definição de um princípio finalidade é essencial para a definição das responsabilidades das quais resultarão os requisitos de avaliação de qualidade. E isso exige um olhar sistêmico sobre a atividade jornalística, que o ambiente proposto, ao reunir diferentes pesquisas de avaliação de qualidade, poderá evidenciar, ou pelo grau de discrepância ou de concordância em relação aos parâmetros de avaliação adotados.

5. Apresentação do sistema e suas funcionalidades básicas

O sistema, enquanto ferramenta e ambiente seja de avaliação seja de reflexão sobre o jornalismo, se inscreve nas potencialidades do paradigma Jornalismo Digital em Base de Dados (Barbosa, 2008), ainda que este esteja voltado prioritariamente para compreender a dinâmica jornalística ligada à produção noticiosa. No caso do sistema proposto, entretanto, ele opera, de maneira diferenciada, processos de indexação e classificação de peças informativas e objetos multimídia; de geração de categorias diferenciadas para a classificação externa dos conteúdos, funcionalidades estas apontadas por Barbosa como típicas do paradigma JDBD (Barbosa, 2008, p. 224), tendo contudo a própria atividade jornalística como objeto.

Disto decorrem duas perspectivas para o sistema: uma, em que ele funcione como ambiente de avaliação no qual as funcionalidades do JDBD, por exemplo, se tor-

nem requisitos para avaliar o desempenho de produções jornalísticas; outra, em que o ambiente do sistema funcione ele mesmo como um local de circulação de informação de natureza jornalística sobre o próprio jornalismo, tendo as avaliações de qualidade e sua repercussão como objeto noticioso. Nessa segunda perspectiva, um sistema interativo de resposta social (Braga, 2006) que promova uma cultura de avaliação e reflexão crítica sobre produtos jornalísticos.

A configuração atual do sistema permite a elaboração de formulários de avaliação, estruturados em categorias (recortes de áreas dentro das dimensões a serem avaliadas), requisitos (o que se espera o produto tenha, em função das responsabilidades assumidas), indicadores (itens que demonstram o cumprimento dos requisitos) e subindicadores (detalhamentos dos indicadores). A partir das notas dos subindicadores, são geradas as notas para os indicadores, requisitos, categorias e então a nota final da organização.

Um aspecto inovador do sistema proposto é que o seu formulário de avaliação pode ser desdobrado em três versões: uma para o grupo de pesquisa, que realiza uma avaliação autônoma; outro, para que a organização avaliada produza sua própria autoavaliação; e uma terceira versão é destinada ao público externo, usuário de notícias, que também avalia a organização, com base em sua percepção de qualidade, considerando os mesmos indicadores usados tanto pelos grupos de pesquisa quanto pelas organizações. A avaliação por parte dos utilizadores se converte também num recurso de literacia mediática, que tanto pode ser usado para avaliar as competências destes (quando comparadas à avaliação especializada do grupo de pesquisa) quanto pode expressar o seu olhar crítico sobre os produtos. O sistema pretende ser público, tornando-se um ambiente de interação e discussão para múltiplos atores que tenham a qualidade jornalística como temática.

A pontuação do sistema tem uma escala própria, baseada em notas numéricas que variam de 0-100, e que podem ser convertidas em conceitos. A possibilidade de informar os resultados em conceitos visa reunir grupos de produções avaliadas por faixas de nota similares, a fim de evitar que uma variação pequena de nota pudesse distanciar organizações que na verdade estão muito próximas uma da outra. Para cada faixa de nota principal (A, B, C, D), deve haver no instrumento de avaliação, informado pelo

grupo avaliador, uma definição dos itens a serem atendidos para se atingi-la. Na proporção que ultrapassem ou fiquem aquém, são atribuídos os acréscimos (+) ou decréscimos (-) julgados pertinentes para especificar o grau de desempenho da produção avaliada.

Quadro 2 – Padrão de conceitos e notas para avaliação de qualidade editorial

Resultado		Padrão de Desempenho
Conceito	Nota	
X	100 (95-100)	EXCELENTE - Desempenho superior consolidado em relação ao previsto no instrumento de avaliação.
A	A + 95 (90-94)	MUITO BOM - Desempenho superior ao previsto no conceito, que sugere emergente posição de liderança rumo ao conceito de Excelência.
	A 85 (80-89)	MUITO BOM - Desempenho satisfatório consolidado em relação ao conceito.
	A - 75 (70-79)	MUTO BOM - Desempenho em fase de consolidação em relação ao conceito.
B	B + 65 (60-69)	BOM - Desempenho ligeiramente superior ao previsto ao conceito atual, que sugere uma perspectiva de elevação do conceito.
	B 55 (50-59)	BOM - Desempenho satisfatório consolidado em relação ao conceito.
	B - 45 (40-49)	BOM - Desempenho em fase de consolidação em relação conceito.
C	C + 35 (30-39)	REGULAR - Desempenho ligeiramente superior ao conceito atual, que sugere uma perspectiva de elevação do conceito.
	C 25 (20-29)	REGULAR - Desempenho satisfatório consolidado em relação ao conceito.
	C - 15 (11-19)	REGULAR - Desempenho em fase de consolidação em relação ao conceito.
D	D + 10 (06-10)	RUIM – Desempenho baixo por não possuir instrumentos previstos no conceito, mas a organização se permite avaliar.
	D 05 (01-05)	RUIM – Desempenho ruim em Existência e Transparência.
	D - Zero	RUIM – Desempenho ruim por não permitir ou dispor de meios que permitam a realização da avaliação.

*Entende-se que o ato de deixar-se avaliar já é distintivo em relação a uma situação onde sequer existe a possibilidade de avaliação.

Feitas as avaliações, são dois, inicialmente, os tipos de relatório que o sistema gera:

- **Relatório Comparativo de Produção com Gap:** informa as notas dos grupos de pesquisa sobre as produções avaliadas, gera uma média dessas notas para o setor, e permite comparações entre si das organizações assim como com a média do setor; esse formulário tem dois padrões: o Absoluto, que é a nota de zero a 100, de acordo com o grau atendido do requisito considerado; o Proporcional, onde a melhor nota obtida por uma organização é convertida em 100, e passa a ser o parâmetro de conversão das notas absolutas.
- **Relatório Comparativo entre Grupos de Avaliadores:** mostra, para uma mesma produção jornalística avaliada, as notas obtidas junto à avaliação Pública (feita pelos usuários), a da Pesquisa e a Autoavaliação da organização responsável pela produção avaliada; as diferenças das notas entre os requisitos avaliados pelos diferentes grupos

constituem *gaps* a serem analisados, por exemplo: *gap* entre avaliação do usuário e a avaliação da pesquisa pode sinalizar a) que o usuário não avaliou corretamente o item, portanto, há da parte dele um déficit crítico em analisar o produto que consome; ou b) que a pesquisa apresenta parâmetros não reconhecidos pelo usuário público, o que sugere a necessidade de reavaliar o instrumento de avaliação.

A incorporação dos usuários públicos de informação nas avaliações produzidas no âmbito do sistema procura 1) tanto inserir os usuários no processo de avaliação quanto 2) atuar como um instrumento de educação para a mídia, na medida que confronta os usuários com requisitos considerados importantes pelas pesquisas (Pereira, Pinto, Moura, 2015; Siqueira, 2008). Da mesma forma, ao abrir espaço para que as organizações se autoavaliem, busca abrir um diálogo entre a comunidade acadêmica e a indústria, que pode proporcionar elevação tanto do grau de entendimento entre as partes quanto dos próprios padrões de realização da atividade (Medistsh, 2004; Machado, 2005).

Na sequência, serão apresentadas algumas telas e passos de navegação para demonstrar o uso do sistema, tendo como referência a navegação do usuário público.

Passo 1: Cadastro do usuário

Salvo com sucesso!

Cadastro de usuário público
Pessoas que querem avaliar as produções jornalísticas.

Cadastro de Grupo de Pesquisa
Destinado a pesquisadores que querem usar o sistema para suas pesquisas; o cadastro será validado pelo administrador do sistema.

Dados do Usuário

Nome

Usuário

Endereço de email

Cidade

Estado

Profissão

Escolaridade

Gênero

Data Nascimento

Figura 1 – Tela de cadastro do sistema

Feito o cadastro, ele irá para a tela de login. Uma vez logado, aparece a tela de uso do sistema, descrita no passo 2.

Passo 2: Selecionar as avaliações que deseja fazer e realizar a avaliação propriamente dita

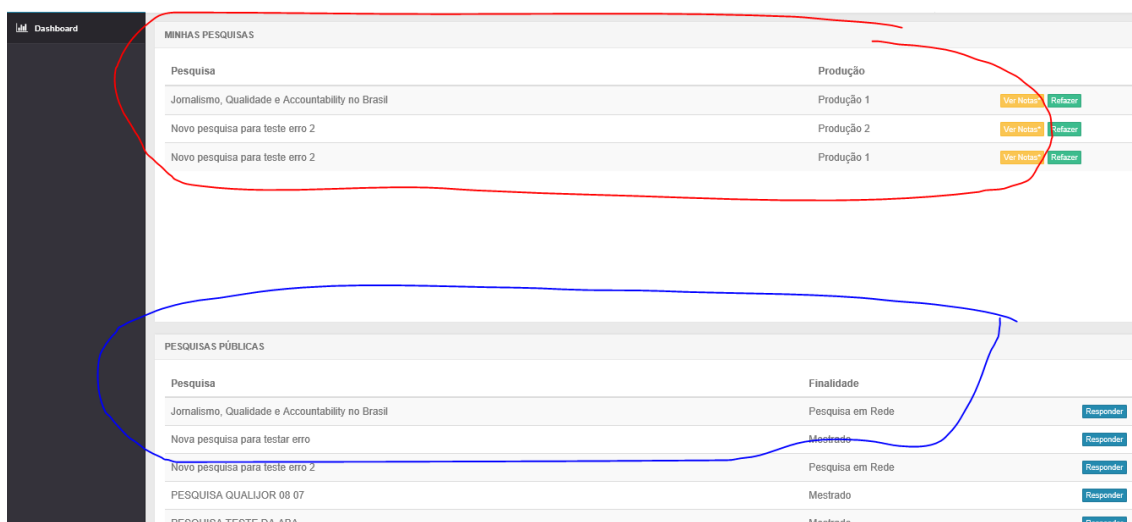


Figura 2 – Tela interna do sistema, quando o usuário está logado para realizar as avaliações

Na parte circulada em vermelha, constam produções jornalísticas já avaliadas pelo usuário. Ele tanto por ver as notas (botão laranja) (a ser exemplificado adiante) quanto refazer a avaliação (botão verde). Na parte circulada em azul, constam a relação de pesquisas disponíveis para avaliar.

Passo 3 – Seleção e abertura do formulário para avaliação

SBPJor – Associação Brasileira de Pesquisadores em Jornalismo
14º Encontro Nacional de Pesquisadores em Jornalismo
Palhoça – Unisul – Novembro de 2016

The screenshot shows a web interface for a research evaluation form. At the top, it says 'Responder Pesquisa' with a breadcrumb trail: 'INÍCIO > FORMULÁRIOS > JORNALISMO - PADRÃO ANJ > RESPONDER'. Below this, there's a dropdown menu for 'Produção Jornalística' set to 'Produção 2'. To the right is a 'Glossário' button. The main title is 'Jornalismo, Qualidade e Accountability no Brasil' with a score of '0.00'. A subtitle reads 'Formulário baseado em critérios estabelecidos pelo Programa Permanente de Autorregulamentação da ANJ'. Below are four green bars representing categories, each with a score of '0.00':

CATEGORIA	Score
CATEGORIA: 1 - COMPROMISSOS E PLANEJAMENTO	0.00
CATEGORIA: 2 - AUDIÊNCIA E SOCIEDADE	0.00
CATEGORIA: 3 - GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	0.00
CATEGORIA: 4 - OPERAÇÃO JORNALÍSTICA	0.00

At the bottom right, there is a 'Salvar' button.

Figura 3 – Tela de apresentação do formulário de avaliação de uma produção

Nesta tela apresentada no passo 3, ele selecionou a Produção 2 (produções criadas para fins de teste do sistema), e o formulário se abriu, a partir do conjunto de quatro categorias. Cada uma dessas categorias contém dentro dela requisitos (o que se espera a produção tenha); indicadores (itens concretos que indicam a realização dos requisitos) e subindicadores (que avaliam o grau no qual o indicador está contemplado).

Passo 4 – Realizando a Avaliação

Na tela abaixo, o usuário abriu o requisito (Compromissos Éticos) e vai avaliar o item a partir do subindicador “Existência”. Para tanto, ele desliza o botão (marcado em amarelo) até a pontuação que considera representar o grau de atendimento de sua expectativa em relação ao indicador.

SBPJor – Associação Brasileira de Pesquisadores em Jornalismo
14º Encontro Nacional de Pesquisadores em Jornalismo
Palhoça – Unisul – Novembro de 2016

CATEGORIA: 1 - COMPROMISSOS E PLANEJAMENTO 0.00

Avalia a responsabilidade da direção em firmar compromissos caros ao trabalho jornalístico e em adotar o planejamento capaz de conduzir a organização na busca por resultados satisfatórios do ponto de vista editorial.

REQUISITO: 1.1 - PLANEJAMENTO E COMPROMISSOS COM A AUDIÊNCIA E A SOCIEDADE 0.00

REQUISITO: 1.2 - COMPROMISSOS ÉTICOS 0.00

Conjunto de compromissos públicos em relação a condutas fundamentais para a credibilidade da organização e de seus profissionais. Inclui referência a valores respeitados e promovidos, a condutas respaldadas eticamente e à política de transparência para fins de prestação de contas à audiência e à sociedade.

INDICADOR: 1.2.1 - CÓDIGO DE ÉTICA 0.00

Instrumento normativo de natureza jornalística (ou similar, como carta de princípios editoriais), próprio ou aos quais declara subscrição, que rege a conduta da organização e de seus membros no que diz respeito às atividades jornalísticas ou delas implicáveis. Escopo: Explicitam as condutas tanto da corporação quanto de seus profissionais, a partir: a) dos compromissos firmados com os valores democráticos, b) com a audiência e a sociedade, as fontes de informação, os profissionais e pessoas objeto da cobertura, c) a independência e a pluralidade; d) os conflitos de interesse; e) os métodos de apuração; f) os princípios de seleção e abordagem dos assuntos; g) os mecanismos de apuração (por iniciativa própria ou provocação externa) e responsabilização quando da violação de suas regras; h) responsáveis pela apuração dos casos; i) regras para divulgação dos casos julgados, em julgamento e de determinações oriundas destes (relação com a Política de Transparência); j) Informação sobre autores, metodologia empregada para sua elaboração, regras para revisão e atualização.

a) Existência
Com base na descrição dos itens do indicador, atribua uma nota de 0 a 100 sobre a sua percepção do quanto a produção jornalística avaliada contempla o que aí é pedido.

100

INDICADOR: 1.2.2 - IDENTIFICAÇÃO DE PROPRIETÁRIOS, GESTORES EDITORIAIS, PROFISSIONAIS 0.00

INDICADOR: 1.2.3 - IDENTIFICAÇÃO DE SITUAÇÕES QUE ENVOLVAM CONFLITOS DE INTERESSE 0.00

Figura 4 – Formulário de avaliação aberto em um dos indicadores

Preenchido todo o formulário, ele pode ver os resultados.

Passo 5 – Analisado os resultados - exemplo

Na análise dos resultados, o usuário vai clicar no botão “ver notas (botão laranja informado no passo 2), que irá abrir o relatório das notas. Nesse relatório, há quatro colunas: a primeira, “Minha Nota”, é a nota atribuída pelo usuário; a segunda, “Avaliação Pública”, é a nota média do conjunto dos usuários que avaliaram aquela mesma produção jornalística; a terceira, “Avaliação da Pesquisa”, é a avaliação feita pelo grupo de pesquisa; a quarta, “Autoavaliação”, é a avaliação da organização que avaliou sua própria produção jornalística.

No relatório do exemplo 1, no comparativo entre a “Minha Nota” e a “Avaliação Pública”, percebe-se, nas avaliações grifadas em vermelho, que as notas do usuário estão um pouco distantes, para menos, da média das notas dos demais usuários públicos, o que denota um grau de discordância em relação à avaliação. Mas, quando se compara as suas notas com a avaliação especializada da pesquisa, percebe-se um bom grau de concordância, apontado pelo círculo verde nas notas. Nesse caso, pode-se dizer que esse usuário tem um olhar crítico mais apurado do que a média, haja vista sua avaliação estar próxima da avaliação dos especialistas, que, em tese, têm a avaliação mais bem funda-

mentada. Isso vale para os itens da Categoria 1. Quando se analisa a Categoria 2, entretanto, há uma concordância do usuário singular com a média dos usuários, mas uma discordância em relação à nota da pesquisa, o que demonstra que, nesse grupo de indicadores, o olhar do usuário não está tão apurado quanto o olhar dos pesquisadores.

	Minha Nota (1)	Avaliação Pública (2)	Avaliação da Pesquisa (3)	Autoavaliação (4)
- Categoria: 1 - Compromissos e Planejamento	30	50 / 2	32	0
• Requisito: 1.1 - Planejamento e compromissos com a audiência e a sociedade	20	35 / 2	20	0
+ Indicador: 1.1.1 - Projeto Editorial	20	35 / 2	20	0
• Requisito: 1.2 - Compromissos Éticos	33	54 / 2	36	0
+ Indicador: 1.2.1 - Código de Ética	30	45 / 2	37	0
+ Indicador: 1.2.2 - Identificação de proprietários, gestores editoriais, profissionais	30	55 / 2	35	0
+ Indicador: 1.2.3 - Identificação de situações que envolvam conflitos de interesse	40	65 / 2	37	0
- Categoria: 2 - Audiência e Sociedade	20	11 / 2	33	0
• Requisito: 2.1 - Conhecimento das demandas da audiência e da sociedade	20	10 / 2	37	0
+ Indicador: 2.1.1 - Adequação do Conteúdo	20	10 / 2	37	0

Figura 5 – Tela que apresenta um dos relatórios do sistema

Conclusões

Nos termos em que o software foi aqui brevemente apresentado, ele funciona não apenas como um instrumento de accountability, uma forma de avaliar produções jornalísticas e oferecer à sociedade um retorno sobre o grau de credibilidade que se pode – ou não – depositar nelas, mas também funciona, para o usuário de notícia, como um instrumento de educação para a mídia pois, no momento em que realiza a avaliação, é colocado em contato com requisitos e indicadores que apontam para ele itens importantes de serem considerados para se avaliar e se depositar confiança nas produções consultadas.

O sistema pretende ser uma ferramenta para pesquisadores de qualidade implementarem suas avaliações, a fim de constituir um banco público de avaliações seja para

compartilhamento entre a comunidade científica, a comunidade profissional (jornalistas e empresas) seja entre a comunidade geral.

Referências

- ABNT NBR ISO 9000:2005. **Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e vocabulário**.
- 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 <5 >**
- 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.
- BARBOSA, Suzana. Jornalismo Digital em Ambientes Dinâmicos. Propriedades, rupturas e potencialidades do Modelo JDBD. **Observatorio (OBS*) Journal**, 4 (2008), 217-244
- 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 responsabilização 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.
- CERQUEIRA, Luiz Augusto Egypto de. **Qualidade jornalística: ensaio para uma matriz de indicadores**. Brasília: UNESCO, 2010. (Série Debates CI: Comunicação e Informação; 6).
- CHRISTIANS, Clifford G., GLASSER, Theodore, MCQUAIL, Dennis, NORDENSTRENG, Kaarle, WHITE, Robert A. **Normative Theories of the Media**. Journalism and Democratic Societies. Urbana and Chicago: University of Illinois Press, 2009. 280 p.
- CHRISTOFOLETTI, Rogério. “Indicadores da Qualidade no Jornalismo: políticas, padrões e preocupações de jornais e revistas brasileiros”. Brasília: UNESCO, 2010. (Série Debates CI: Comunicação e Informação; 3).
- FENGLER, Susanne, EBERWEIN, Tobias, MAZZOLENI, Gianpietro, PORLEZZA, Colin, RUSS-MOHL, Stephan. (org.). **Journalists and Media Accountability: An International Study of News People in the Digital Age**. New York: Peter Lang, 2014
- FONSECA, Virgínia P. da S. Jornalismo, ação racional conforme os fins e os valores. **Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação | E-compós**, Brasília, v.19, n.1, jan/abr. 2016. Disponível em: <http://www.compos.org.br/seer/index.php/e-compos/article/view/1149/873>. Data de acesso: 28/06/2016.
- FRANCISCATO, 2006. Considerações metodológicas sobre a pesquisa aplicada em jornalismo. Brasília, SBPJor, 2006. Anais, 4º. Congresso Brasileiro de Pesquisadores em Jornalismo (SBPJor).
- FREITAS, H.; OLIVEIRA, M.; SACCOL, A. Z.; MOSCAROLA, J. O método de pesquisa survey. *Revista de Administração*, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 105-112, jul./set. 2000.
- 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. **O percurso interpretativo na produção da notícia**. São Cristóvão: Editora UFS; Aracaju: Fundação Oviêdo Teixeira, 2008.
- 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.
- GUERRA, Josenildo Luiz. Qualijor – sistema de gestão da produção jornalística orientado para a qualidade editorial. Brasília: SBPJor. Anais do 13º. Encontro da Sociedade Brasileira de Pesquisadores em Jornalismo (SBPJor), 2015.
- JORNET, Carlos. **Gestión periodística. Herramientas para lograr un periodismo efectivo y de calidad**. 1ed. Buenos Aires: Prometeo Libros, 2006.
- MACHADO, Elias. Dos Estudos sobre o Jornalismo às teorias do Jornalismo (Três Pressupostos para a Consolidação do Jornalismo como Campo de Conhecimento). e-compós – Revista de Associação Nacional dos Programas de Pós -Graduação em Comunicação. Ed.1, dez 2004. Disponível na Internet: <http://www.compos.org.br/e-compos>. Data de acesso: 13/06/2016.
- MANUAL DE FRASCATI. Medição de atividades científicas e tecnológicas: Tipo de metodologia proposta para levantamentos sobre pesquisa e desenvolvimento experimental. OCDE, 2002. Disponível em http://www.mct.gov.br/upd_blob/0225/225728.pdf
- McQUAIL, Denis. **Media Accountability and Freedom of Publication**. Oxford; New York: Oxford University Press, 2003.
- MARINHO, Sandra. **Jornalismo e formação em mudanças: modelos e construções na análise do caso português**. Braga, Portugal: CECS - Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade Universidade do Minho, 2015. 559 p.
- MEDITSCH, Eduardo. Estudos em Jornalismo. Revista Brasileira de Ciências da Comunicação. Vol XXVII, nº 2, jul/dez 2004. São Paulo: INTERCOM, 2004, p. 93-107. Disponível em: <http://www.portcom.intercom.org.br/revistas/index.php/revistaintercom/article/viewFile/1070/971>. Data de acesso: 13/06/2016.
- MEYER, Phipip. **Os jornais podem desaparecer?** Como salvar os jornalismo na era da informação. São Paulo: Contexto, 2007.
- MONPART, Josep L. Gómez, LOZANO, Juan F. Gutiérrez, SAMPIO, Dolors Palau (Org.). **La calidad periodística: teorías, investigaciones y sugerencias profesionales**. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona/Universitat Pompeu Fabra, D.L. 2013.
- 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.
- O’BRIEN, James A. **Sistemas de Informação e as decisões gerenciais na era da internet**. 3 eds. Tradução de Célio Knipel Moreira e Cid Knipel Moreira. Rev. Téc. de Luiz Eduardo de Abreu da Cunha. São Paulo: Saraiva, 2010. 431 p.
- PEREIRA, Sara, PINTO, Manuel, MOURA, Pedro. Níveis de literacia mediática: estudo exploratório com jovens do 12o. Ano. Braga, Portugal: CECS – Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade – Universidade do Minho, 2015. Ebook 144 p.
- PINTO, Manuel, MARINHO, Sandra. “A qualidade em Jornalismo: problematização e operacionalização do conceito”. Comunicação apresentada no I Congresso Luso-Brasileiro de Estu-

dos 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”. UNESCO, 2010. (Série Debates CI: Comunicação e Informação; 5.

STAL, Eva. “Inovação tecnológica, sistemas nacionais de inovação e estímulos governamentais à inovação”. In.: MOREIRA, Daniel Augusto e QUEIROZ, Ana Carolina (org.). *Inovação organizacional e tecnológica*. São Paulo: Thomson Learning, 2007.(p. 23-53)

SUÁREZ, Adriana Amado. **Periodismo de calidad: debates y desafíos**. Buenos Aires: La Crujía: FOPEA, 2007.

Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco). *Media development indicators: a framework for assessing media development*. Paris: UNESCO, 2008.

TRAQUINA, Nelson. **Teorias do Jornalismo: porque as notícias são como são**. Florianópolis: Insular, 2004.

WOLF, Mauro. *Teorias da comunicação*. Tradução de Maria Jorge Vilar de Figueiredo. 2ª ed. Lisboa: Editorial Presença, 1992.