

A TV Pública e a Busca por Métodos de Verificação da Qualidade ¹

José da Tarcísio da Silva OLIVEIRA FILHO²

Iluska COUTINHO³

Universidade Federal de Juiz de Fora, MG

Resumo

O trabalho realiza uma discussão acerca do conceito de qualidade voltado para os meios de comunicação, utilizando como referência o telejornalismo público. Considera-se, portanto, as contribuições de Coutinho (2013) e Bucci, Chiaretti e Fiorini (2012) para a radiodifusão pública; os referenciais adotados pela Unesco para o desenvolvimento da mídia e os trabalhos gerados posteriormente pelos pesquisadores da Rede Nacional de Observatórios de Imprensa (Reno). Busca-se, ainda, através de entrevistas com profissionais da EBC e da análise do Manual de Jornalismo da organização, levantar critérios específicos para serem utilizados como verificadores da qualidade no telejornalismo público, como pluralidade, diversidade, ética e verdade. Uma matriz de avaliação da qualidade é elaborada com o intuito de atender a demanda de avaliação por parte dos cidadãos.

Palavras-chave: qualidade; telejornalismo; público; indicadores; verificação.

Introdução

O conceito de qualidade é objeto de estudo em vários campos de pesquisa. Seu significado, em forma literal, pode ser definido como a busca por um ideal. Em uma discussão sobre a origem da qualidade vinculada à vida das pessoas, Rodrigues (1999) e Vasconcelos (2001) recorrem a antiguidade clássica. O período, marcado até então por disputas de impérios e grandes batalhas entre os povos, como romanos, espartanos e atenienses, ganha uma nova perspectiva quando, através dos princípios da geometria de Euclides, em cerca de 300 a.C., foram geradas melhorias do método de trabalho dos agricultores à margem do Nilo (VASCONCELOS, 2001, p. 01). Na época também foi criada a Lei das Alavancas de Arquimedes, em 287 a.C., que contribuiu para melhorar a qualidade do trabalho e da vida dos trabalhadores, através de menor esforço físico para a realização do ofício (Ibidem, p. 01).

Com o passar dos anos, a qualidade se consolidou como uma referência para melhorar a vida das pessoas e passou a fazer parte dos princípios norteadores das organizações. Também foram criados métodos para verificar se determinado produto atende

¹ Trabalho apresentado no GP Telejornalismo do XV Encontro dos Grupos de Pesquisa em Comunicação, evento componente do XXXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Mestrando em Comunicação do Programa de Pós Graduação em Comunicação da UFJF, e-mail: jtarcisiofilho@gmail.com

³ Orientadora do trabalho. Professora permanente do Programa de Pós Graduação em Comunicação da UFJF, e-mail: iluskac@globo.com

a requisitos mínimos de qualidade. Um exemplo, é a norma internacional ISO 9000/9001, uma certificação que indica ao consumidor se determinado produto ou serviço possui qualidade.

Guerra (2010) afirma que através de duas condições – “dispositivos de certificação e experiência do consumidor” ou por “pessoas do seu círculo de convivência” – a indicação da qualidade “representa uma segurança de que o produto oferecido contém efetivamente as características e a funcionalidade pretendidas pelo cliente” (GUERRA, 2010, p.2). Neste sentido, podemos afirmar também que a qualidade está no inconsciente das pessoas a partir do momento em que buscam atender determinada expectativa, seja de um produto ou mesmo de áreas básicas, como saúde, educação e segurança. Portanto, podemos ainda considerar, que a comunicação de qualidade ocupa um espaço de discussão importante. A partir do momento que é considerada um serviço de utilidade pública, como descreve o capítulo V da Constituição Federal, dedicado a Comunicação Social, através do combate aos monopólios, promoção da cultura, educação e regionalismos, entre outros deveres, a qualidade deve ocupar um espaço privilegiado para que a mídia possa atender as necessidades dos espectadores em termos de informação.

Apesar de ser necessária em qualquer organização de comunicação, independentemente do modelo de financiamento, entendemos que os meios públicos merecem um olhar cauteloso devido ao compromisso com o cidadão em relação a autonomia e pensamento crítico – como é o caso da TV pública. “A televisão pública acaba sendo hoje um decisivo lugar de inscrição de novas cidadanias, onde a emancipação social e cultural adquire uma face contemporânea” (BARBERO, 2002, p.57).

Portanto, este trabalho tem o objetivo de compreender os ideais da TV Pública de forma que, aliados a discussões contemporâneas sobre a qualidade, promova uma discussão sobre os modelos de averiguação do conceito em emissoras públicas. Esta busca pode ser vista como uma forma de levar aos profissionais e telespectadores métodos para avaliar se a comunicação atende a seus princípios e anseios, em concomitância com os aspectos qualitativos correspondentes a referida plataforma. Propõe-se, por fim, a elaboração de uma matriz de avaliação da qualidade que seja acessível aos cidadãos – principais financiadores da TV Pública brasileira.

A qualidade e suas possibilidades de análise no telejornalismo

Durante os quase 18 meses de desenvolvimento desta pesquisa sobre qualidade no telejornalismo – com ênfase em emissoras públicas e privadas - foram várias apresentações sobre o tema em congressos, seminários e encontros. A cada discussão, novas abordagens, desafios e lacunas são descobertas. Unanidades nos debates se referem a importância do objeto, a carência de pesquisas e a complexidade de análise da qualidade em produtos jornalísticos. Utilizando este último ponto como norteador desta discussão consideramos três eixos possíveis de análise como ponto de partida para verificação da qualidade: a gestão, o conteúdo e a técnica.

Em termos da gestão, Bucci, Chiaretti e Fiorini (2012) defendem a análise da qualidade a partir da transparência e de um modelo de financiamento que respalde a independência da emissora. Dos 188 indicadores criados para avaliar a qualidade numa emissora pública, 73 são da categoria “Transparência de Gestão”, que incluem questões como a missão e os propósitos da empresa ou da instituição, a administração dos recursos e o nível de diálogo com a sociedade. Segundo os autores, “quanto mais alto o grau de transparência, mais preparada está a instituição para prestar serviço público de qualidade” (Ibidem, p. 26), já que “só num ambiente de transparência que a sociedade tem condições reais de participar e principalmente de fiscalizar a gestão (Ibidem, p. 26).

A importância na área da gestão, portanto, deve ser vista como uma forma da sociedade acompanhar a movimentação dos recursos, os investimentos e ainda evitar manipulações políticas por parte daqueles que sustentam a emissora do ponto de vista financeiro. Nota-se que a transparência e o incentivo a participação dos cidadãos na gestão também contribuem para a criação do sentimento de pertencimento da TV Pública, importante, principalmente, para países/regiões onde ainda não há adesão popular massiva.

Em relação a qualidade técnica e de conteúdo, consideramos o primeiro como sendo universal. A qualidade técnica corresponde a imagem limpa, com captações criativas, movimentos equilibrados, acompanhados de uma edição que consiga valorizar a relação texto-imagem. O áudio limpo, com valorização do som ambiente e das trilhas, também com uso equilibrado – que varia de acordo com a temática da reportagem – também é um aspecto a ser considerado. Deve-se destacar que o uso do BG tem sua importância qualitativa principalmente quanto oferece alguma informação que complementa a imagem e o texto do repórter. Nesta discussão devemos considerar ainda a qualidade do sinal, a abrangência da emissora no território em que se propõe a cobrir e o acesso aos canais de participação, inclusive via mecanismos oferecidos pela TV Digital.

Quanto ao conteúdo é preciso considerar o telejornalismo como uma construção social, como defendem vários autores, entre eles, Gomes (2006) e Becker (2005). Portanto, a análise da qualidade do conteúdo deve ser realizada considerando a realidade em que as emissoras atuam, mecanismos de regulação e também o conjunto de leis (BORGES, 2014, p.26). Num estudo direcionado ao contexto brasileiro, Gomes (2006) cita as noções de verdade e relevância, cujos significados estariam, respectivamente, ligados a correspondência mais próxima com os fatos e a importância na editoria coberta.

A discussão é estendida a questão de gêneros através do conceito de “modo de endereçamento”, considerada a forma “como um determinado programa se relaciona com sua audiência a partir da construção de um estilo, que o identifica e que o diferencia dos demais” (GOMES, 2006, p. 16). Essa perspectiva levaria em conta aspectos sociais, ideológicos e textuais. Assim, considera-se que a notícia não deve levar em conta apenas o acontecimento, mas também os cidadãos para quem a informação é destinada. Em termos qualitativos, o modo de endereçamento deve ser utilizado para decodificar “como o endereçamento de um determinado programa é construído, a partir de quais elementos, de quais estratégias” (Ibidem, p.18).

Esse recurso de análise também pode ser visto como uma via para a promoção da TV que gera discussão pública cotidiana – mais uma característica da TV de qualidade (BECKER, 2005, p.56). Assim, a pesquisadora da Universidade Federal do Rio de Janeiro defende que para atingir este objetivo principal, os programas deveriam ser inovadores, universais, ousados e com um compromisso com a diversidade. Numa perspectiva semelhante, e com ênfase no telejornalismo público, Coutinho (2013) também cita a diversidade e destaca a pluralidade. Considera que a TV Pública em seus noticiários deve incentivar a autonomia dos espectadores através da melhor compreensão da realidade (Ibidem, p. 28). Para que este ideal seja alcançado, são necessários a contextualização da informação/acontecimentos, a abordagem do contraditório, a valorização das vozes e o incentivo a participação do cidadão. Em relação a mídia privada, Coutinho (2013) defende que a TV Pública deveria incorporar temáticas que não são enfatizadas pelos noticiários de emissoras de exploração comercial.

Percebe-se que os trabalhos dos pesquisadores citados defendem uma relação estreita da mídia com princípios éticos fundamentais, como o respeito a legislação nacional, às diferenças (religiosa, cultural e de gênero), o combate aos estereótipos e uma mídia que possa atender a todos, independentemente de escolaridade e posição social. Entretanto, um

dos grandes desafios do estudo da qualidade é sua aplicação na ótica da verificação. Por isso emerge a necessidade de também discutir as pesquisas que tem como propósito oferecer ferramentas para a verificação da qualidade.

Modelos de verificação da qualidade

Em artigos e livros são comuns os autores apresentarem metodologias empregadas para análises empíricas e também caminhos para que seja verificada a qualidade em conteúdo audiovisual. Alguns estudos oferecem matrizes específicas destinadas a organização jornalística, aos jornalistas e até mesmo, de forma tímida, aos espectadores. Um deles, é a série “Indicadores da Qualidade da Informação Jornalística”, publicada em 2010 pela Unesco em parceria com pesquisadores da Rede Nacional de Observatórios de Imprensa (Reni). Há ainda o relatório “Indicadores de Desenvolvimento da Mídia: Marco para avaliação do desenvolvimento dos meios de comunicação.” (2010), também formulado pela Unesco, e que traz indicadores e discussões para avaliar o nível de desenvolvimento da mídia no país, como parte do Programa Internacional para o Desenvolvimento da Comunicação (IPDC).

O relatório voltado a verificação do desenvolvimento da mídia traz como principal objetivo o incentivo ao livre fluxo de informações para que permita a difusão ampla e equilibrada do conhecimento. Há uma forte defesa à liberdade de expressão e ao fortalecimento dos recursos de comunicação dos países em desenvolvimento. O documento traz cinco categorias de indicadores que servem como um termômetro para analisar o desenvolvimento da mídia. O quadro a seguir demonstra uma síntese das propostas:

Categorias de análise e indicadores

Categorias	Indicadores gerais
Um sistema regulatório favorável à liberdade de expressão, ao pluralismo e à diversidade da mídia.	Trata de questões relacionadas a legislação, como garantia da liberdade de expressão, políticas públicas, funcionamento do sistema regulatório e combate a censura.
Pluralidade e diversidade da mídia, igualdade de condições no plano econômico e transparência da propriedade.	Aborda questões relativas a atitude do Estado para a pluralidade midiática, a independência dos órgãos regulatórios, o estímulo ao desenvolvimento da mídia de forma não discriminatória e a regulamentação da publicidade.
A mídia como uma plataforma para o discurso democrático.	São abordados indicadores relacionados a diversidade dos meios de comunicação, inclusive nas práticas empregatícias; a garantia, por parte da lei, dos objetivos do serviço público de radiodifusão; questões relacionadas à justiça e imparcialidade

	presentes no Código de Radiodifusão; a confiança da população na mídia e a atitude da mídia perante a opinião dos cidadãos.
Capacitação profissional e instituições de apoio à liberdade de expressão, ao pluralismo e à diversidade.	Tópicos ligados a capacitação dos profissionais de mídia de acordo com suas necessidades – inclusive gestores; inclusão de aspectos democráticos em cursos acadêmicos; fiscalização da mídia de forma sistemática por parte de Organizações da Sociedade Civil.
A capacidade infraestrutural é suficiente para sustentar uma mídia independente e pluralista.	Indicadores relacionadas ao acesso, por parte dos órgãos da mídia, a recursos técnicos modernos para apuração, produção e distribuição da notícia. Também há ênfase na disponibilidade de formas de comunicação para que sejam utilizadas por grupos marginalizados.

Fonte: Indicadores de Desenvolvimento da Mídia, UNESCO, 2010.

As categorias funcionam como grandes eixos temáticos que irão conduzir os indicadores específicos. O fato de determinado país atender aos preceitos indicados é um sinal positivo para uma comunicação de qualidade – já que o desenvolvimento midiático também reflete nas possibilidades de determinada emissora ter os requisitos mínimos para a promoção de uma programação de qualidade. O relatório também fornece meios de verificação para se ter acesso a informações que possam servir de base para responder aos indicadores. Entretanto, muitos destes dados só podem ser acessados através de outras fontes, como pesquisas de opinião e relatórios elaborados por empresas externas. Portanto, deve-se considerar que não há como garantir que a informação necessária para “testar” determinado indicador estará disponível para o jornalista – ou ainda ao cidadão.

Numa vertente mais direcionada a prática, Christofolletti (2010) parte do princípio de que a qualidade deve ser avaliada de forma externa e interna. A primeira compreende regulações estatais do mercado, oferta de graduação e de pós graduação, observatórios de imprensa entre outras organizações que fornecem retorno às empresas da mídia sobre o que é publicado pelos veículos de comunicação. Já as instâncias internas são representadas por setores das empresas que tem a missão de gerenciar, coordenar e avaliar o que é produzido. Alguns exemplos são os ombudsmans, ouvidores, manuais de jornalismo, entre outros.

Christofolletti (2012) também realiza uma pesquisa com veículos de comunicação em 14 estados. A entrevista consiste em perguntas que atendem a dois eixos: “instrumentos para normatização e gestão da qualidade na imprensa brasileira” – representado por processos e mecanismos de avaliação interna e monitoramento da qualidade, como código de ética, documentos de política de qualidade e divisão de controle da qualidade; e “canais

de comunicação com o leitor e divisões de supervisão de qualidade” – com ênfase na interação com o cidadão, como pesquisas de satisfação, serviço de atendimento ao leitor, ombudsman e ouvidor, entre outros. Nota-se, portanto, o estreitamento da relação da qualidade com o retorno dos cidadãos e, conseqüentemente, este vínculo também afetará os processos que serão adotados internamente para a averiguação do conceito no ambiente empresarial.

Em termos de verificação da qualidade, Cerqueira (2010) traz uma lista com vários indicadores. São perguntas que atendem a duas categorias – “Requisitos da Qualidade” e “Gestão da Qualidade” - consideradas pelo autor como essenciais para que o conceito seja trabalhado na prática jornalística. A categoria “Requisitos da Qualidade” apresenta perguntas sobre responsabilidade da direção/lideranças, estratégia e planos, informações e conhecimento e audiência e sociedade. As questões devem ser respondidas para se ter uma noção sobre o preparo da empresa para criar e desenvolver um ambiente voltado para a qualidade jornalística. A segunda categoria, “Gestão da Qualidade”, foca em monitoramento e gerência, recursos humanos, política editorial e inovação e relacionamento com anunciantes. Neste caso, trata-se de temas ligados ao dia a dia empresarial e a manutenção da qualidade. Apesar de ser direcionada a mídia impressa, podemos considerar que a maioria dos indicadores podem ser estendidos para o meio audiovisual, como, por exemplo, a presença de conselhos editoriais, a capacitação permanente dos profissionais, o incentivo à criatividade, a presença de manual de redação, entre outros preceitos.

É interessante notar o diálogo e a convergência do trabalho de Cerqueira (2010) com Guerra (2010). Este último utiliza como parâmetro a certificação de qualidade ISO 9001: 2008. Em síntese, a certificação funciona como uma garantia de que a empresa possui um sistema de qualidade que assegura atingir nos produtos e serviços os requisitos especificados pela norma (ROESCH, 1994, p.14). Ao estreitar este conceito com o jornalismo, Guerra (2010) elabora uma proposta baseada em oito diretrizes. Elas contemplam a presença de um Sistema de Gestão da Qualidade na empresa, com documentos que registram a política, os objetivos e as diretrizes de qualidade. Assim como Cerqueira (2010), considera a responsabilidade da direção/liderança organizacional, estratégia e planos, além da audiência e sociedade.

Outras diretrizes propostas por Guerra (2010) abordam assuntos relacionados a gestão do conhecimento organizacional, incluindo questões relativas a organização e a disponibilização do conteúdo/informações; a gestão de recursos, como a satisfação da

audiência e questões ligadas a capacitação e motivação dos profissionais; e mecanismos de avaliação dos resultados da organização em vista a melhorias do produto jornalístico para atender as expectativas da sociedade.

Publicado dois anos depois da série sobre a qualidade elaborada pelos pesquisadores da Renoi, o trabalho de Bucci, Chiaretti e Fiorini (2012) traz um olhar voltado para a radiodifusão pública. Os indicadores contemplam o tripé: gestão, conteúdo e técnica. Também são questões que devem ser respondidas por uma equipe editorial ou mesmo um grupo de especialistas independentes para que realize a avaliação de forma periódica. Apesar das contribuições, é preciso considerar que devido a data de publicação das matrizes, alguns itens considerados como essenciais para a manutenção da qualidade não são citados. Por isso, em estudos anteriores, sugerimos a importância da inclusão de novos parâmetros no intuito de atualizar os verificadores. Entre eles, estão questões relacionadas a Lei de Acesso à Informação, sancionada em 2012 e que facilita e permite o acesso do cidadão a qualquer informação considerada pública, e as parcerias com universidades e centros de pesquisas⁴. Uma organização comprometida com esses dois fatores – seja através da avaliação da programação ou da divulgação da Lei – está mais preparada para trabalhar a qualidade de forma contínua (OLIVEIRA FILHO, COUTINHO, 2014, p.7-9).

A qualidade na TV Pública Brasileira

O surgimento no Brasil de pesquisas sobre a qualidade voltadas para TV Pública, como a de Coutinho (2013) e de Bucci, Chiaretti e Fiorini (2012), é um sinal do amadurecimento desse modelo de radiodifusão no país e também da necessidade de criar uma identidade própria na programação das emissoras públicas. Portanto, dedicamos a nos aprofundar sobre a qualidade através de dois instrumentos: o Manual de Jornalismo da EBC: Somente a Verdade e entrevistas realizadas em março de 2015, na sede da EBC, com quatro profissionais que ocupam cargos estratégicos na organização e que foram discutidas durante o Seminário da ALAIC⁵ em Porto Rico.

⁴ Um exemplo foi a parceria entre a EBC e o Grupo de Pesquisa “Jornalismo, Imagem e Representação” da Faculdade de Comunicação da Universidade Federal de Juiz de Fora firmada em 2011. Pesquisadores avaliaram a programação da TV Brasil e enviaram um relatório para a EBC com os resultados. Em 2013 foi publicado o livro “A informação na TV Pública”.

⁵ No VIII Seminário da Associação Latino Americana de Investigadores da Comunicação (ALAIC) foi apresentado o trabalho “A qualidade na TV Pública na perspectiva acadêmica e de profissionais da TV Brasil”. O objetivo foi de apontar as aproximações e os distanciamentos entre o discurso acadêmico e o profissional sobre a qualidade no telejornalismo público.

Antes de prosseguir com a discussão sobre a qualidade na TV Pública é importante esclarecer a opção por utilizar como norteador o Manual de Jornalismo da EBC e as entrevistas realizadas com membros da EBC numa posição de referenciais ao estudo da qualidade da TV Pública no Brasil. Atualmente podemos considerar a TV Brasil como sendo a única TV Pública com abrangência e proposta nacional – neste caso excluimos as de uso do Governo e também as parcialmente comerciais, como é o caso da TV Cultura que atualmente recebe verbas de publicidade. Essa decisão se justifica por existir o poder de “ameaça a qualidade das estações públicas de rádio e televisão, espreitando permanentemente as possibilidades criativas de uma emissora, qualquer que seja seu caráter e escopo: o poder econômico, isto é, o mercado (BUCCI, CHIARETTI E FIORINI, 2012, p.14). Assim, considerando a presente configuração da mídia pública no país, podemos utilizar as políticas editoriais e a proposta da TV Brasil como referenciais para se discutir o telejornalismo público de forma ampla e no contexto nacional.

O manual de jornalismo da EBC, “Somente a Verdade”, foi publicado em 2013 e reuniu durante a composição representantes de associações de emissoras públicas, membros da EBC e especialistas. A busca pela verdade é o principal objetivo da discussão acerca da qualidade proposta para a mídia pública, concedendo foco a fidelidade, precisão e honestidade dos fatos e acontecimentos de interesse público. A independência é vista como uma missão necessária para se atingir o objetivo. No capítulo dedicado aos princípios, valores, objetivos e diretrizes, o manual considera que as informações "devem ser mediadas por um processo ético, rigoroso, criterioso, isento, imparcial, sem preconceito e independente - na sua apuração, organização, hierarquização, aferição e difusão dos acontecimentos" (Manual de Jornalismo da EBC, 2013, p. 21). Entre outros critérios citados, estão:

Princípio	Caracterização
Pluralidade	Promover o acesso à informação por meio da pluralidade de fontes de produção e distribuição do conteúdo.
Imparcialidade	Os jornalistas, comunicadores e todos aqueles que atuam no processamento da informação que a EBC oferece ao público tem o dever de evitar o partidarismo, a pregação religiosa, o tom promocional e qualquer finalidade propagandística. A informação deve refletir a verdade dos fatos.
Discernimento	Contribuir para o desenvolvimento da consciência crítica do cidadão, por meio da oferta de informação qualificada e contextualizada.
Regionalismo	O regionalismo das pautas, dos sotaques e do idioma é essencial ao jornalismo da EBC. Está nos fundamentos de seus veículos pelo seu caráter público e pelo acolhimento à diversidade cultural do país.
Educação	Por meio da informação, o jornalismo deve cooperar com os processos

	educacionais e de formação do cidadão.
Debate Público	Fornecer espaços e meios para o debate público acerca de temas de relevância local, regional, nacional e internacional, assegurada a expressão de ideias, opiniões e pontos de vista divergentes.
Inclusão	Apoiar processos de inclusão social e socialização da produção de conhecimento, garantindo espaços para exibição de produções regionais e independentes.
Inovação	Buscar excelência em conteúdos e linguagens e desenvolver formatos criativos e inovadores, constituindo-se em centro de inovação e formação de talentos.
Ética	Observância da Declaração Universal dos Direitos Humanos, dos princípios fundamentais da Constituição Federal, da Declaração da Unesco sobre as Mídias e do Código de Ética dos Jornalistas Brasileiros.

Fonte: Manual de Jornalismo da EBC, 2013, p. 23-24.

No capítulo “Práticas Jornalísticas - Referências e Procedimentos”, o Manual de Jornalismo da EBC dedica um item denominado “Compromisso com a qualidade”. Nele, vincula a qualidade com o exercício de respeito ao cidadão, através da obtenção, processamento e veiculação da informação exata, clara e contextualizada. São descritos cinco fatores que devem compor a qualidade dos veículos.

- a. construir a excelência jornalística e de programação com base na ética, na qualidade editorial dos produtos e na qualidade e integridade dos profissionais que os produzem;
- b. oferecer produções sob rigor técnico, na qualidade de imagens, textos, áudios e ilustrações. [...];
- c. desenvolver a linguagem e a estética do jornalismo da EBC baseadas na substância jornalística, factual, apartidária, impessoal, não autoral e plural;
- d. praticar a experimentação e a ousadia, a partir da criatividade de seus profissionais, da Rede Nacional Pública (veículos públicos articulados com a EBC) e de outras fontes, especialmente da academia;
- e. buscar a objetividade em todos os conteúdos jornalísticos. Entende-se como objetividade o relato determinado pelos limites do fato em si. Opõe-se, portanto, à subjetividade. As análises e opiniões devem ser seccionadas e identificadas como tal. (Manual de Jornalismo da EBC, 2013, p. 29-30).

O manual também destaca conceitos considerados básicos para um jornalismo qualidade, como a participação dos espectadores e da sociedade e a necessidade de uma boa apuração, principalmente em relação a confirmação de denúncias.

Muitos destes tópicos convergem para o que dizem os profissionais que estão em cargos estratégicos na EBC. A Diretora de Jornalismo da EBC, Nereide Beirão, por exemplo, relaciona a qualidade com a informação correta, próxima da realidade, e com boa apuração. Entretanto, afirma que a qualidade de conteúdo deve estar atrelada a qualidade técnica. Isso se justifica, segundo a diretora, pelo telespectador ter como referência o alto padrão de qualidade técnica da TV privada brasileira. Portanto, a TV Pública não pode deixar de buscar a qualidade técnica e de forma. Em relação ao conteúdo, além da apuração, já citada anteriormente, ela ainda destaca a informação produzida de forma completa. A

busca por identificar os erros também deve ser considerada. Segundo Beirão (2015) isso é feito dentro da EBC diariamente, através de críticas dos telejornais, e na reunião de pauta – o que também atende a preceitos elencados nos estudos dos pesquisadores da Renoi.

Para a diretora de jornalismo da EBC é difícil de definir e mensurar o interesse público. Porém, diz o que deve ser pauta os veículos jornalísticos da EBC. Beirão (2015) afirma que os noticiários devem mostrar o que está acontecendo no Brasil e no mundo com a visão da informação mais correta possível e sem preconceitos. Deve-se também mostrar setores que não são muitas vezes mostrados, para que o espectador possa ter a visão crítica das coisas que estão acontecendo na sociedade – assim como ressalta o manual. O papel educativo deve ser exercido, já que a medida que é concedida a informação completa, conseqüentemente estará contribuindo para a educação das pessoas, de forma que também haja a defesa de valores éticos e humanos na programação da emissora.

Essa visão de qualidade é semelhante a de funcionários que ocupam cargos próximos a diretora, como o do assessor da diretoria de jornalismo, Eurico Tavares. Ele destaca ainda a qualificação profissional como um fator importante para se chegar a qualidade da informação, já que, para Tavares (2015), a vivência do jornalista influencia a elaboração das pautas e da matéria. Assim, a qualidade estaria no preparo das pessoas e na amplitude de cobrir o fato de maneira distante – sem que haja envolvimento pessoal. A possibilidade de análise em detrimento da cobertura restrita ao factual é outro critério que deve ser considerado. Em relação aos índices de audiência, afirma que eles não representam a qualidade, entretanto, deve-se ter uma preocupação em atingi-los – sempre com o cuidado de não se render ao “vale tudo pela audiência”. Quanto à reportagem, destaca a coesão entre texto/imagens.

Um dos canais para avaliar a programação – e detectar se cumpre ou não os critérios qualitativos propostos pela emissora – é a ouvidoria. O setor tem o objetivo de receber o retorno dos espectadores e formular boletins diários que são encaminhados para a diretoria executiva da EBC. Para a ouvidora, Joseti Marques, a qualidade é uma construção baseada na consideração das críticas, na lei que determina as obrigações da comunicação pública e na sociologia do conhecimento – referente a consciência do jornalista sobre o impacto de seu trabalho na sociedade. Ela acredita ser difícil definir parâmetros que, se seguidos, possam garantir a qualidade no telejornalismo, pois uma notícia de qualidade envolve também fatores humanos, como, por exemplo, o próprio entusiasmo do profissional.

Entretanto, defende um acompanhamento sistemático da programação como forma de avaliar sua contribuição para os cidadãos.

Nesta discussão, também é importante considerar a presença do Conselho Curador⁶ da EBC, que tem o objetivo de constituir um elo entre a sociedade e os veículos da empresa. Em termos qualitativos, sua presença é importante por fiscalizar se a programação da TV Brasil cumpre as propostas previstas em lei e no próprio manual de jornalismo – além de ser um canal de diálogo com a sociedade. Atualmente a presidente do conselho é Ana Fleck.

Para Fleck (2015) o conselho analisa os programas dentro de critérios de qualidade que são formulados de forma contínua através das reuniões e assembleias do conselho. Em relação ao conteúdo jornalístico, acredita que os aspectos qualitativos que contribuem para os noticiários surgem de forma natural. Nas manifestações de junho de 2013 no Brasil, o conselho notou que a TV Brasil e a Agência Brasil demoraram para entrar na cobertura. Então notificaram o jornalismo da EBC sobre essa deficiência. Assim, Fleck (2015) cita que no Conselho não há nenhum documento oficial sobre a qualidade na EBC, mas nas reuniões são discutidos temas e problemas da grade da TV Brasil. Em coberturas específicas, o conselho atua de forma mais enfática na aprovação do projeto com sugestão e diálogo com a sociedade civil.

Considerações

A abordagem realizada mostra que, apesar da complexidade do conceito, os estudos sobre a qualidade no jornalismo se aproximam quanto trazem a discussão indicadores relativos a diversidade, pluralidade, ética, debate público, inclusão, primor técnico e independência. O diálogo com o cidadão e a interatividade também são aspectos importantes e que frequentemente fazem parte das matrizes de verificação da qualidade. Em termos de recursos humanos, nota-se que as propostas de Cerqueira (2010) e Guerra (2010) se alinham com a perspectiva de Tavares (2015) para a comunicação pública. Todos eles acreditam que o jornalismo deve oferecer capacitação aos profissionais – e que essa qualificação vai se refletir no conteúdo a ser produzido nas ruas pelos jornalistas. Conclui-se também que a busca pela informação correta, compatível com os fatos, compõe a base de qualquer produção jornalística de qualidade, como ressaltam Beirão (2015), Tavares (2015)

⁶ O Conselho Curador é composto por 22 integrantes, sendo 15 da sociedade civil, quatro do Governo Federal, um da Câmara dos Deputados, um do Senado Federal e um representante dos funcionários da EBC. As discussões são realizadas através de reuniões periódicas, audiências públicas e assembleias.

Coutinho (2013) e Bucci, Chiaretti e Fiorini (2012). Portanto, todos os parâmetros e indicadores citados podem ser úteis para a formulação de matrizes voltadas exclusivamente para a análise de noticiários veiculados em emissoras públicas.

Entretanto, percebem-se algumas necessidades para aperfeiçoar os métodos de verificação da qualidade. É que a maioria das matrizes é voltada para as organizações jornalísticas – e algumas, inclusive, sugerem a contratação de equipes externas para auxiliar no preenchimento dos modelos. Considerando o caso da TV Pública, que é feita para a sociedade, julgamos também a necessidade da composição de indicadores e parâmetros que possam ser verificados pelos próprios cidadãos – que são os responsáveis por manter as emissoras públicas. Até mesmo as emissoras de exploração privada deveriam se submeter a tais métodos, por serem concessões e prestadoras de serviço público.

Outro problema se refere a ausência do significado de interesse público. Tanto nos textos acadêmicos sobre a qualidade abordados como nas entrevistas realizadas, o conceito carece de definição profunda. Por outro lado, os autores consideram essenciais à sua contemplação para que se alcance uma programação de qualidade. Portanto, é preciso preencher tal lacuna através de maior conhecimento e difusão sobre o que é interesse público. Esse contexto pode explicar também o desencontro entre os jornalistas que estão no mercado sobre o que é qualidade jornalística. Na pesquisa realizada em cinco regiões do país com as empresas de comunicação, Cerqueira (2010) concluiu que as entrevistas demonstraram que “o significado conceitual de ‘qualidade jornalística’ não tem uma apreensão comum a todos os atores envolvidos no levantamento” (Ibidem, p.15).

Além da defesa por métodos de análise que sejam acessíveis aos cidadãos, também acreditamos que o diálogo com os espectadores seja um meio eficaz de buscar elementos que componham os parâmetros de qualidade no telejornalismo público. Essa prática, pode ser realizada através de canais de interatividade, pesquisas de opinião, conselhos curadores e ouvidoria.

Com o intuito de colaborar com o desenvolvimento de futuros indicadores de qualidade voltados para a TV Pública e para serem utilizados pelos próprios cidadãos, propomos um roteiro com as principais categorias que devem ser consideradas nas matrizes de verificação. A elaboração foi realizada considerando a discussão teórica do campo, o Manual de Jornalismo da EBC e as entrevistas com profissionais do órgão. Neste momento, nos atentamos a atender os pilares da técnica e do conteúdo com foco na prática jornalística e na análise da reportagem. Diante do objetivo de torná-lo acessível à sociedade, optamos

por uma linguagem e um modelo simples - apenas uma página e sete categorias temáticas com perguntas a serem respondidas de acordo com o que foi veiculado. Assim, substituímos termos técnicos, como “off” e “sonora” por expressões mais acessíveis, como “fala do repórter” e “entrevista”.

Matriz de verificação da qualidade na TV Pública para o cidadão

Categoria	Verificadores
Veracidade da informação / Apuração	<ul style="list-style-type: none"> - É citada a origem dos dados? - Os caminhos para obtenção das informações são divulgados na reportagem? - As entrevistas sustentam as informações ditas pelo repórter? - A credibilidade das fontes dos dados é evidenciada na matéria?
Contextualização da informação	<ul style="list-style-type: none"> - A reportagem ajuda a compreender o problema além do fato? - Além dos envolvidos diretamente no acontecimento, são ouvidas outras pessoas (especialistas, população, representantes de órgão público)? - A matéria traz dados que permitem ter uma visão abrangente do problema? - São exibidas versões que fogem a visão comum do assunto da reportagem?
Pluralidade, diversidade e regionalismo	<ul style="list-style-type: none"> - A reportagem mostra grupos ou pessoas que são excluídas da mídia tradicional? - Há contraponto de ideias? - Pessoas com diferentes visões são ouvidas? - É perceptível a presença da diversidade étnica, racial, religiosa, sexual ou regional na matéria? - O assunto é abordado em diferentes regiões do país?
Educação, serviço e autonomia.	<ul style="list-style-type: none"> - A reportagem foi útil para o seu dia a dia? - Houve clareza em explicar como o telespectador deve proceder para ter acesso a determinado serviço? - A reportagem tem preocupação em ser didática (exemplo: uso de infográficos, exemplificações, interação)? - As informações ajudam o cidadão a ter maior autonomia?
Participação e inclusão	<ul style="list-style-type: none"> - Percebe-se na reportagem o uso de material enviado por telespectadores? - O repórter se preocupa em passar informações que são úteis para a melhoria de vida da sociedade? - Grupos que representam minorias foram abordados? - A reportagem ou o apresentador cita como o cidadão pode participar do conteúdo/telejornal? - A população é ouvida na matéria?
Ética e imparcialidade	<ul style="list-style-type: none"> - A matéria apresentou vários pontos de vista? - As opiniões dos entrevistados são respeitadas? - Há equilíbrio entre as opiniões/contextos abordados pela reportagem? - É nítida a preocupação em tentar ser imparcial?
Técnica (imagem, áudio e mecanismos de participação)	<ul style="list-style-type: none"> - A imagem é nítida? - O som é regular (não apresenta variações)? - Os movimentos de câmera foram harmoniosos (sem incômodos ao telespectador)?

- Tudo o que foi dito pelo repórter foi possível visualizar de alguma forma pelas imagens?
- As imagens permitiram a visualização do assunto abordado pela reportagem?
- São utilizados recursos alternativos, como mapas e ilustrações?
- Os canais de interação informados pela reportagem/noticiário são acessíveis e funcionam de fato?
- Os recursos da TV Digital estão disponíveis para interação?

REFERÊNCIAS

- BARBERO, Jesús. Televisão pública, televisão cultural: entre a renovação e a invenção. In: RINCÓN, Omar (Org.) **Televisão pública: do consumidor ao cidadão**. São Paulo: ILDEs/FES, p. 41-80. 2002.
- BECKER, Beatriz. **Telejornalismo de qualidade: um conceito em construção**. Revista Galáxia, São Paulo, n.10, 2005.
- BEIRÃO, Nereide. **Entrevista realizada na EBC**. [18 de março, 2015] Brasília. Entrevista concedida a Tarcísio Oliveira Filho.
- BORGES, Gabriela. **Qualidade na TV pública portuguesa: análise dos programas do canal 2**. Juiz de Fora, Ed. UFJF, 2014.
- BUCCI, Eugênio; FIORINI, Ana Maria; CHIARETTI, Marco. **Indicadores de Qualidade nas Emissoras Públicas - Uma Avaliação Contemporânea**. Série Debates CI (Unesco), v. 10, 2012.
- CERQUEIRA, Luiz Augusto. Qualidade Jornalística: ensaio para uma matriz de indicadores. **Série Debates CI** (Unesco), v.6, 2010.
- CHRISTOFOLETTI, Rogério. Indicadores da Qualidade no Jornalismo: políticas, padrões e preocupações de jornais e revistas brasileiros. **Série Debates CI** (Unesco), v. 3, 2010.
- COUTINHO, Iluska (org.). **A informação na TV Pública**. Florianópolis: Insular. 2013.
- EBC. **Somente a verdade – Manual de Jornalismo da EBC**. Brasília: EBC, 2013
- FLECK, Ana. **Entrevista realizada na EBC**. [19 de março, 2015] Brasília. Entrevista concedida a Tarcísio Oliveira Filho.
- GOMES, Itania. **Telejornalismo de Qualidade. Pressupostos teórico-metodológicos para análise**. E-Compós, Brasília, v.6, 2006.
- GUERRA, Josenildo. Sistema de gestão da qualidade aplicado ao jornalismo: uma abordagem inicial. **Série Debates CI** (Unesco), v.5, 2010.
- MARQUES, Joseti. **Entrevista realizada na EBC**. [18 de março, 2015] Brasília. Entrevista concedida a Tarcísio Oliveira Filho.
- OLIVEIRA FILHO, Jose Tarcísio; COUTINHO, Iluska. Discutindo Conceitos e Propostas: Uma Análise da Qualidade no Telejornalismo Brasileiro. In: XXXVII Congresso de Ciências da Comunicação (Intercom), 2014, Foz do Iguaçu. **Anais...** São Paulo: Intercom, 2014.
- TAVARES, Eurico. **Entrevista realizada na EBC**. [19 de março, 2015] Brasília. Entrevista concedida a Tarcísio Oliveira Filho.
- RODRIGUES, Marcus. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. Petrópolis: Editora Vozes, 1999.
- ROECH, Sylvia. ISO 9000: caminho para a qualidade total? **Revista de Administração**, v. 29, n. 4. 1994
- UNESCO. **Indicadores de desenvolvimento da mídia: marco para a avaliação do desenvolvimento dos meios de comunicação**. Brasília: UNESCO, 2010. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0016/001631/163102por.pdf>>.
- VASCONCELOS, Anselmo. Qualidade de Vida no Trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 08, n. 1, janeiro/março 2001.