



A Necessidade de Sistemas de Gestão da Qualidade para Conteúdos Jornalísticos^{1 2}

Alanna Molina Vieira LINS³

Josenildo Luiz GUERRA⁴

Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, SE

RESUMO

Com o objetivo de demonstrar a necessidade de se intensificar os esforços para desenvolver mecanismos de aferição da qualidade jornalística, baseados em padrões científicos, este artigo apresenta o resultado, ainda que parcial, de uma pesquisa voltada para o desenvolvimento de um sistema de gestão da qualidade. Na pesquisa, foi desenvolvido um instrumento de avaliação de qualidade jornalística, denominado “Matriz de Avaliação de Veracidade e Pluralidade”, cuja função é essencialmente aferir a conformidade das produções jornalísticas com os requisitos de segurança da informação (veracidade) e multiplicidade de vozes (pluralidade) e, conseqüentemente, aferir a qualidade atribuída ao produto. A Matriz foi testada utilizando como focos de análise as coberturas realizadas por dois veículos jornalísticos de circulação nacional.

PALAVRAS-CHAVE: credibilidade; gestão; pluralidade; qualidade; segurança; veracidade.

1 INTRODUÇÃO

A qualidade é uma das preocupações centrais concebidas em diversas organizações, sejam elas jornalísticas ou não. O estudo da qualidade dentro do jornalismo representa a preocupação tanto com o produto jornalístico destinado à

¹ Trabalho apresentado no IJ 1 – Jornalismo do XVI Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste, realizado de 15 a 17 de junho de 2014.

² Este trabalho apresenta resultados parciais da pesquisa em andamento: Monitoramento experimental de qualidade da cobertura jornalística para análise da pluralidade e da segurança das informações veiculadas, PIBIC-COPES, (Edital n.º 01/2013/POSGRAP/UFS - PIBIC/PICVOL 2013)

³ Graduanda do Curso de Comunicação Social da Universidade Federal de Sergipe (UFS). Email: alanna.jornal@gmail.com

⁴ Orientador do trabalho. Professor Associado do Curso de Comunicação Social da Universidade Federal de Sergipe (UFS). Doutor e Mestre em Comunicação e Cultura Contemporânea pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Coordena a pesquisa que desenvolve a metodologia de avaliação de qualidade apresentada e testada neste artigo.



sociedade, pois ele representa um papel fundamental na consolidação das sociedades democráticas, quanto com o que esse produto pode gerar de retorno para as organizações jornalísticas, pois a efetivação da qualidade pode também fortalecer a imagem que o público possui acerca dela (GUERRA, 2010, p. 2).

Os estudiosos do jornalismo, em geral, utilizam o termo “qualidade” em diversas análises de produtos e processos jornalísticos, mas a sua conceituação e possível aplicação pouco são abordadas. Dessa forma, a sua aplicação passa a “depende” apenas da execução de práticas e comportamentos exercidos pelos profissionais e não por mecanismos de aferição da qualidade, como é feito nas empresas do setor industrial e de serviços, por exemplo (CHRISTOFOLETTI, 2010; BERTRAND, 2002 *apud* GUERRA, 2010, p. 5).

A problemática-chave que fundamenta este trabalho é o questionamento que gira em torno da aferição dos princípios básicos do jornalismo nas produções e conteúdos disponibilizados por diversos veículos de comunicação. A questão é, portanto, “como avaliar a qualidade editorial relativa aos requisitos ‘veracidade’ e ‘pluralidade’ nos produtos noticiosos?”. O objetivo da pesquisa que propiciou este artigo foi o de promover uma análise inicial sobre o perfil da cobertura jornalística a partir da identificação dos requisitos de segurança da informação, isto é, a clareza da informação fornecida em relação à sua intenção e origem (veracidade) e da multiplicidade das fontes ouvidas (pluralidade). Estas são ferramentas de transparência editorial para permitir que a audiência possa obter maiores informações sobre o conteúdo jornalístico produzido e então avaliar com maior conhecimento de causa a qualidade da notícia que consome.

Assim, foi desenvolvido durante a pesquisa um instrumento de avaliação de qualidade da segurança e da pluralidade da informação, denominado “Matriz de Veracidade e Pluralidade”, cuja função é essencialmente aferir a conformidade das produções jornalísticas em relação aos requisitos de segurança da informação e multiplicidade de vozes e, conseqüentemente, aferir a qualidade atribuída ao produto. A incorporação dos mecanismos de medição pode proporcionar a transparência necessária às organizações jornalísticas para fortalecer a sua credibilidade. Um dos ganhos que a



adoção de instrumentos de avaliação de qualidade fornece é o fortalecimento da relação de confiança entre a organização e seus clientes, pois tais instrumentos possuem o objetivo de “prover confiança de que o seu fornecedor poderá fornecer, de forma consistente e repetitiva, bens e serviços” (COMITÊ BRASILEIRO DE QUALIDADE, p. 1) de acordo com as respectivas especificações de cada produto

O propósito da pesquisa, portanto, foi testar uma metodologia de avaliação da qualidade desenvolvida e traçar um diagnóstico inicial sobre o grau de conformidade das matérias jornalísticas analisadas, tendo os dois requisitos, segurança da informação e pluralidade, como parâmetros.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A qualidade é uma das preocupações centrais concebidas em diversas organizações, sejam elas jornalísticas ou não. A atenção dada ao conceito “qualidade” é decorrente da premissa de que bens ou serviços que possuem alta qualidade podem dar a uma organização significativa vantagem competitiva (SLACK; CHAMBERS; JOHNSTON, 2009, p. 520) e promover crescimento interno e externo da organização.

Embora existam iniciativas voltadas para a qualidade, como a adoção de manuais de redação, inovações tecnológicas, organização empresarial e sistemas de responsabilização de mídia (CHRISTOFOLETTI, 2010; BERTRAND, 2002 *apud* GUERRA, 2010, p. 5), a avaliação da qualidade ainda não foi incorporada como uma cultura dentro da atividade jornalística, como ocorre em áreas do setor industrial ou do comércio, por exemplo. Nestas, mecanismos de aferição como o Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – Inmetro, por exemplo, visam a “prover confiança à sociedade brasileira nas medições e nos produtos, através da metrologia e da avaliação da conformidade, promovendo a harmonização das relações de consumo, a inovação e a competitividade do País” (INMETRO). Assim, os consumidores identificam rapidamente se o produto é confiável ou não, apenas através da existência, ou não, do selo do Instituto.



Como na área jornalística não existem mecanismos ou institutos através dos quais a sociedade possa aferir e comprovar o grau de qualidade do produto, o principal problema ao tentar verificar a qualidade em conteúdos jornalísticos é que nem sempre é possível comprovar tal avaliação através de mecanismos seguros de aferição.

O produto “é de qualidade” porque quem o oferece diz que é. Ou o produto “não é de qualidade” porque algum crítico diz que não. Assim, o discurso da qualidade ou da sua ausência no âmbito da produção jornalística acaba por apresentar duas sérias limitações: a) nem sempre é suficientemente demonstrado, com dados de aferição obtidos por métodos claros e confiáveis; b) em consequência, nem sempre é reconhecido objetivamente pelos demais atores da área como válido. (GUERRA, 2010, p. 2)

A confiança que o público deposita no jornalismo é baseada em um “contrato de leitura” firmado entre as organizações jornalísticas e a sociedade, no qual se espera o efetivo cumprimento a requisitos elementares da profissão jornalística, como a veracidade e a pluralidade. Veracidade, porque se pressupõe que o objeto da notícia seja um fato efetivamente ocorrido e passível de verificação; e pluralidade, pois se pressupõe que, em toda situação potencial de conflito, o objeto de cobertura deve assegurar a possibilidade do contraditório e da multiplicidade de vozes (GUERRA, 2008, p. 109).

Assim, as informações entregues à sociedade sustentam-se, em sua maioria, sobre uma “credibilidade presumida” – tipo de confiança aferida por métodos “não científicos, ou ‘de uso cotidiano’” (SORDI; MEIRELES; GRIJO, 2008, p. 172). Essa confiança se fundamenta tanto pela possibilidade efetiva da objetividade quanto pelo esforço das organizações jornalísticas em zelar pela sua credibilidade (GUERRA, 2008, p. 52). Em consequência à credibilidade presumida, a tendência imediata do público é acreditar na realidade daquilo que foi noticiado e a notícia, muitas das vezes, é “aceita” como sendo o discurso verdadeiro sobre os fatos da realidade (*idem*, p. 28). Como o público não possui meios através dos quais seja possível aferir o cumprimento destes requisitos, faz-se necessário o estudo e possível desenvolvimento de ferramentas de gestão do conteúdo jornalístico para que o exercício da profissão esteja em conformidade com os critérios a que ela se propõe.



Um Sistema de Gestão da Qualidade consiste, em linhas gerais, na construção de um conjunto de procedimentos organizacionais voltados a planejar a execução das atividades com a devida especificação dos requisitos, definir os melhores meios para se alcançá-los, avaliar sistematicamente os resultados obtidos e utilizar essa avaliação para implementar melhorias contínuas nos processos e nos produtos organizacionais (GUERRA, 2010).

A Matriz de Veracidade e Pluralidade aqui apresentada configura-se com um instrumento do sistema de gestão da qualidade. Neste artigo, será apresentado um monitoramento experimental de duas coberturas jornalísticas. As coberturas foram analisadas a partir da Matriz, a fim de testá-la como um mecanismo eficaz para a avaliação daqueles requisitos. Além de configurar-se como método de aferição de conteúdo, a Matriz representa uma possível ferramenta de indução a níveis de qualidade mais elevados, quando adotada por organizações jornalísticas, já que o cumprimento aos requisitos é fator essencial para que o produto possa caracterizar-se como de alta qualidade.

Ao cumprir com os requisitos fundamentais à atividade jornalística, as organizações não somente fazem produtos que cumpram com o compromisso social de reportar a realidade e promover o debate plural entre os diversos pontos de vista, como também acabam por render produtos de maior qualidade e que possivelmente gerarão retorno financeiro para a organização.

A qualidade é um recurso organizacional de vinculação entre a esfera da produção de bens e serviços e a esfera do consumo desses bens e serviços. (...) a incorporação efetiva da gestão da qualidade e sua implementação trazem vantagens competitivas para a organização, que podem colocá-la na liderança do segmento em que atua. O retorno pretendido pode vir na melhoria da imagem organizacional projetada publicamente e, em consequência, no aumento dos lucros decorrentes da condição alcançada. (GUERRA, 2010, p. 2)

3 METODOLOGIA

A análise dos requisitos veracidade e pluralidade utilizados durante a pesquisa foi testada no jornal *O Globo* e na revista *Veja*, ambos no que se refere à cobertura sobre o



“Programa Mais Médicos”, conteúdo que obteve grande veiculação pelos jornais brasileiros no período de julho a agosto de 2013.

A metodologia de base utilizada na fase de coleta e análise dos dados no veículo apresentado foi a Análise de Conteúdo (AC). A partir de Bardin (1977), compreende-se que a análise de conteúdo é:

“Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos, sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.” (BARDIN, 1977, p. 35)

Com base na AC, foram identificados tipos de relatos (para a avaliação de veracidade/segurança da informação) e tipos de pontos de vista (avaliação de pluralidade). A identificação foi realizada com base em “unidades de contexto” (Bardin, 1977) retirados das notícias que o veículo publicou.

Cada unidade informativa (ou de contexto) configura-se como um tipo de relato. Para a análise, identificamos 25 tipos de relato. São eles: relato de fato, de contexto, de norma, estatístico, de versão, de tese, de posição, de macro-posição, de crítica, de resposta, de prenúncio, de promessa, de hipótese, de opinião, de valorização positiva, de valorização negativa, de suspensão, de propósito, de impressão, de recomendação, de determinação, de imposição, de possibilidade, de reivindicação e de retorno.

Os relatos resultam da decomposição da notícia avaliada, isto é, cada relato é um fragmento do texto maior. No geral, as notícias foram decompostas em números que variavam entre 15 e 35 relatos, a depender da extensão da matéria publicada. Cada relato tem seu objeto próprio, o qual determina a sua tipificação. No entanto, os relatos não podem indicar por si a veracidade ou não do seu objeto. Portanto, aqui é trabalhado o conceito de segurança da informação, em que cada relato apresenta um grau de segurança da informação em relação ao fato noticiado.

O grau de segurança é determinado conforme a clareza na identificação do tipo de relato e a explicitação da natureza que o fundamenta, ou seja, quanto mais houver



descrições que permitam atribuir comprovação à informação (como o embasamento em provas, especificações de documentos e caracterização clara de posições de interesse, por exemplo), maior é a pontuação atribuída a esse relato (numa escala de 0 a 1) e, conseqüentemente, maior é o seu grau de segurança.

Para a análise da pluralidade, levamos em consideração a quantidade de relatos que explicitam Pontos de Vista (PV's). Na pesquisa realizada, definimos dois tipos de PV's: o Pró-Mais Médicos e o Contra-Mais Médicos. O alto predomínio de um grupo de PV sobre outro caracteriza uma maior parcialidade da cobertura, da mesma forma que o contrário configura um maior equilíbrio ou pluralidade.

Essas definições nos geraram dois tipos de indicadores possíveis:

- **Se a matéria é segura (veracidade):** a partir dos tipos de relatos e de sua configuração (atributos apresentados) é dada uma pontuação que irá gerar uma média (pontos somados/quantidade de relatos), sendo mais segura a matéria quanto mais a sua pontuação se aproximar de 1,0;

- **Se a matéria é equilibrada (pluralidade):** a partir da quantidade de relatos por Pontos de Vista (PV's) expressos nas matérias é gerado um resultado percentual de relatos alinhados aos PV's identificados. Quanto menor for a diferença entre as quantidades de relatos entre os Pontos de Vista, maior a tendência à pluralidade; quanto mais discrepantes, mais há tendência para a parcialidade.

Com base nesses dois indicadores, formulamos duas escalas de avaliação:

Tabela 1: Escala de segurança de informação

Insegura	Baixa segurança	Média segurança	Segura
< 0,25	>0,25 e < 0,5	>0,5 e <0,75	>0,75
Não publicável		Publicável	

Para avaliar o grau de segurança da informação oferecido pela matéria ou cobertura analisada, compara-se o resultado da pontuação obtida na avaliação (divide-se



o total de pontos pela quantidade de relatos) com a escala acima. Para matérias com menos de 0,5 de pontuação, caracterizamos como “não publicável”; da mesma forma que, para matérias acima dessa pontuação, caracterizamos como “publicável”.

Tabela 2: Escala de Pluralidade

Muito Parcial	Pouco Parcial	Pouco Equilibrada	Equilibrada
Predomínio de um PV maior do que 75% em relação a outro(s) PV(s)	Predomínio de um PV maior do que 50% e menor do que 75% em relação a outro(s) PV(s)	Predomínio de um PV maior do que 25% e menor do que 50% em relação a outro(s) PV(s)	Predomínio de um PV menor do que 25% em relação a outro(s) PV(s)

Para avaliar se a matéria oferece predomínio de um PV sobre outro, comparamos os grupos de PV's. Para o grupo que tiver maior quantidade de relatos, atribuímos a essa quantidade o valor de 100% e calculamos, por regra de três, a porcentagem equivalente ao outro grupo. O resultado dessa equação é subtraído de 100 e obtemos o valor percentual da pluralidade daquela matéria ou cobertura.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Ao analisar a cobertura dos veículos jornalísticos impressos – revista *Veja* e jornal *O Globo* – com base na cobertura realizada sobre o Programa Mais Médicos, utilizando como ferramenta as tipificações de relatos e o sistema de pontuação explanados, chegou-se aos resultados a seguir.

A cobertura realizada pela revista *Veja* abrange seis matérias. A seguir, o resultado geral da análise desta cobertura:

Total de pontos: 88

Total de Relatos: 153

Média de pontuação: 0,57



A avaliação da cobertura realizada pela revista *Veja* demonstra a média de pontuação equivalente a 0,57, numa escala em que 1,0 é a pontuação máxima. Segundo a nossa escala de segurança da informação, a cobertura da *Veja* caracteriza-se como sendo de “média segurança”.

Para a análise da pluralidade, utilizamos o número total de relatos alinhados ao PV majoritário (no caso da *Veja*, o PV preponderante foi o Contra-Mais Médicos), 54 no total, e atribuímos a ele o valor de 100%. Ao calcular, por regra de três, o valor percentual do outro PV (Pró-Mais Médicos), 14, chegamos ao resultado de 26% para este. Para calcular o grau de equilíbrio entre os PV's, diminuimos esse valor percentual por 100 e chegamos ao resultado de 74%, número este que, segundo a nossa escala de pluralidade, caracteriza a cobertura da revista *Veja* como sendo “pouco parcial”, isto é, há o predomínio de um PV, o Contra-Mais Médicos, maior do que 50% e menor do que 75% em relação a outro PV, Pró-Mais Médicos. O PV Pró Mais Médicos obteve 26% das menções que o PV Contra-Mais médicos obteve, resultando numa diferença de menções entre ambos de 74%.

A cobertura realizada pelo jornal *O Globo* abrange sessenta e nove matérias. Para a análise comparativa, selecionamos apenas as matérias publicadas em datas análogas às das matérias publicadas pela revista *Veja*. A seguir, o resultado geral da análise de *O Globo*:

Total de pontos: 87,25

Total de Relatos: 104

Média de pontuação: 0,84

A avaliação da cobertura realizada pelo jornal *O Globo* demonstra a média de pontuação equivalente a 0,84, numa escala em que 1,0 é a pontuação máxima. Segundo a nossa escala de segurança da informação, a cobertura do *O Globo* caracteriza-se como sendo “segura” e, portanto, apta à publicação.



Para a análise da pluralidade, utilizamos o número total de relatos alinhados ao PV majoritário (no caso do *O Globo*, o Pró-Mais Médicos), 26, e atribuímos a ele o valor de 100%. Ao calcular, por regra de três, o valor percentual do outro PV (Contra-Mais Médicos), 19, chegamos ao resultado de 73%. Ao diminuir este valor por 100, chegamos ao resultado de 27%, número este que, segundo a nossa escala de pluralidade, caracteriza a cobertura do jornal *O Globo* como sendo “pouco equilibrada”, isto é, há o predomínio de um PV, o Pró-Mais Médicos, maior do que 25% e menor do que 50% em relação a outro PV, Contra-Mais Médicos. O PV Contra Mais Médicos obteve 73% das menções que o PV Pró-Mais médicos obteve, resultando numa diferença de menções entre ambos de 27%.

5 CONCLUSÕES

A avaliação da cobertura dos veículos citados demonstra a disparidade entre eles. De acordo com os indicadores utilizadores na Matriz de Veracidade e Pluralidade, podemos chegar às conclusões referentes aos graus de segurança e multiplicidade de pontos de vistas fornecidos por cada veículo. A comparação entre esses veículos fornece um panorama inicial da qualidade sobre as coberturas analisadas. Enquanto a revista *Veja* obteve resultados que mais a aproxima de uma cobertura insegura e parcial, o jornal *O Globo* demonstrou maior grau de segurança e maior pluralidade. Dessa forma, o jornal *O Globo* mantém maior proximidade com os graus de qualidade da informação jornalística.

O sistema de gestão da qualidade aqui utilizado é uma ferramenta que visa a fornecer um diagnóstico da cobertura jornalística oferecida à sociedade, demonstrando o grau de qualidade das informações veiculadas. A avaliação realizada na pesquisa configura um teste da Matriz aqui apresentada. No entanto, alguns aperfeiçoamentos ainda são necessários. As próximas etapas se dedicarão à sofisticação da ferramenta, prevendo a utilização de classificação das fontes (para melhor avaliação da pluralidade) e avaliação das classificações e pontuações dos tipos de relato para melhor aferição da segurança das informações.



6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES, Maria Bernardete Martins; ARRUDA, Susana Margaret de. **Como Elaborar Um Artigo Científico**. Disponível em: http://www.read.ea.ufrgs.br/enviar_artigo/ArtigoCientifico.pdf. Acesso em: 26 de mar. 2014.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Título original: *L'analyse de contenu*. Presses Universitaires de France, 1977. Tradução de Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Ed. 70. Lisboa.

COMITÊ BRASILEIRO DE QUALIDADE. **O que significa a ABNT ISSO 9001 para quem compra?** Adaptação realizada pelo ABNT/CB-25 ao documento ISO, consolidando comentários do Inmetro e do Grupo de Aperfeiçoamento do Processo de Certificação. Disponível em: <http://www.inmetro.gov.br/qualidade/pdf/CB25docorient.pdf>. Acesso em: 02 de abr, 2014)

GUERRA, Josenildo Luiz. **Sistema de gestão da qualidade aplicado ao jornalismo: uma abordagem inicial**. Brasília, Unesco: Debates CI Unesco, nº 5, novembro de 2010.

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. 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. 2010a.

INMETRO. Disponível em: <http://www.inmetro.gov.br/inmetro/oque.asp>. Acesso em: 26 de out. 2013.

SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JOHNSTON, Robert. **Administração da Produção**. Tradução Henrique Luiz Corrêa. – 3. Ed. – São Paulo: Atlas, 2009.

SORDI, José Osvaldo de, MEIRELES, Manuel, GRIJO, Rogério Nahas. **Gestão da qualidade da informação no contexto das organizações: percepções a partir do experimento de análise da confiabilidade dos jornais eletrônicos**. In.: *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 13, no. 2, p. 168-195, maio/ago. 2008.