

Artigo recebido em:

12.11.2016

Aprovado em:

09.04.2017

José Tarcísio Silva

Oliveira Filho

Doutorando em Comunicação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Mestre em Comunicação pela Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF). Especialista em Jornalismo Político e possui MBA em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas (FGV).

E-mail:

jtarcisiofilho@gmail.com

**Iluska Coutinho**

Professora do Programa de Pós-Graduação e da Faculdade de Comunicação da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF).

E-mail:

iluskac@globo.com

<sup>1</sup> O presente artigo é uma versão atualizada do apresentado no GT Estudos de Jornalismo do XXV Encontro Anual da Compós, na Universidade Federal de Goiás (UFG), em junho de 2016.

Estudos em Jornalismo e Mídia  
Vol. 14 N° 1  
Janeiro a Junho de 2017  
ISSNe 1984-6924

# Qualidade no Telejornalismo Público: uma proposta de método de avaliação para jornalistas e cidadãos<sup>1</sup>

José Tarcísio Silva Oliveira Filho  
Iluska Coutinho

## Resumo

A busca por formas de aferição da qualidade é importante para avaliar o cumprimento do papel social do jornalismo por emissoras de TV, seja através dos princípios editoriais ou das obrigações constitucionais. Devido à ausência de um órgão regulador para o jornalismo audiovisual no Brasil, os métodos de avaliação elaborados pela academia ocupam uma posição importante. Por meio da pesquisa bibliográfica sobre qualidade, na perspectiva do (tele)jornalismo como construção social, além de entrevistas com profissionais envolvidos no processo de produção da notícia da TV Brasil, este trabalho propõe uma matriz para avaliar a qualidade da TV Pública. Tomando o noticiário *Repórter Brasil Segunda Edição* (TV Brasil) como objeto empírico, as conclusões apontam que muitos dos verificadores de qualidade não são atendidos pela emissora pública.

**Palavra-chave:** Qualidade. Telejornalismo. TV Pública.

## Abstract

The search for ways of measuring quality is important to evaluate the fulfillment of the social role of journalism by TV stations, whether through editorial principles or constitutional obligations. Due to the absence of a regulatory body for audiovisual journalism in Brazil, the evaluation methods developed by the Academy occupy an important position. Through the bibliographical research on quality, in the perspective of (tele)journalism as a social construction, in addition to interviews with professionals involved in the production process of TV Brasil, this work proposes a matrix to evaluate the quality of Public TV. Taking the news program *Repórter Brasil Segunda Edição* (TV Brasil) as an empirical object, the conclusions point out that many of the quality indicators are not attended by the public broadcaster..

**Keywords:** Quality. TV Journalism. Public TV.

A discussão sobre a qualidade dos veículos de comunicação e seus respectivos conteúdos jornalísticos ganha relevância em países que ainda carecem de meios de aferição contínuos e de uma regulação voltada para a radiodifusão. No caso do Brasil, além dos problemas citados, ainda se juntam o anacronismo do defasado Código Brasileiro de Telecomunicações, publicado em 1962 e ainda vigente; uma configuração midiática marcada pelo forte domínio de empresas privadas; e a ausência de uma educação voltada para a mídia, como já acontece em países europeus com a “literacia midiática”.<sup>2</sup>

Além dos problemas elencados, que se tornam barreiras para uma comunicação de qualidade, ainda há os entraves que cercam este conceito no campo da comunicação. Arlindo Machado (2005, p. 23) considera que “a discussão sobre a qualidade em televisão está longe de ser uma matéria de consenso”. Entretanto, com o intuito de facilitar a compreensão sobre a qualidade, ele utiliza o trabalho de Geoff Mulgan (1990) para elencar sete formas em que o conceito é abordado no meio televisivo. Na primeira delas, a qualidade é um conceito puramente técnico e representa a capacidade de usar bem os recursos expressivos do meio: a boa fotografia, o roteiro coerente, a boa interpretação dos atores, a indumentária da época convincente. Em outra abordagem, ela é entendida como a capacidade de detectar demandas da audiência (análise de recepção) ou da sociedade (análise de conjuntura) e transformá-las em produtor, abordagem predileta dos comunicólogos e também dos estrategistas de marketing. Uma terceira forma de entender a qualidade na TV é como uma particular competência para explorar os recursos de linguagem numa direção inovadora. A acepção de número quatro é relacionada a aspectos pedagógicos, a valores morais, a modelos edificantes e construtivos de conduta que a televisão está potencialmente apta a promover. Outra forma apontada entende qualidade como o poder de gerar mobi-

lização, participação, comoção nacional em torno de grandes temas de interesse coletivo, abordagem melhor identificada com o ponto de vista dos políticos, sejam eles de esquerda ou de direita.

As últimas perspectivas de compreensão da qualidade, segundo Mulgan (*apud* MACHADO, 2005, p. 24-25), seriam associadas: a) a programas e fluxos televisuais que valorizem as diferenças, as individualidades, as minorias, os excluídos, em vez de a integração acional e o estímulo ao consumo; b) à diversidade, o que significa dizer que a melhor televisão seria aquela que abrisse oportunidades para o mais amplo leque de experiências diferenciadas.

Nota-se que muitos preceitos são divergentes se vistos de forma isolada. Porém, analisados como um conjunto, trazem contribuições que já fazem parte dos discursos editoriais das empresas jornalísticas, como considerar as demandas da sociedade, abordar o assunto de forma que gere mobilização social, inclusão das minorias e respeito às diferenças, foco na diversidade e preocupação com a técnica. Assim, Machado (2005, p. 26) defende que a discussão sobre a qualidade é necessária e que “fugir dessa discussão seria uma enorme irresponsabilidade. Nenhuma sociedade e nenhum setor da sociedade podem ser aperfeiçoados se não estiverem submetidos a julgamento e avaliação permanentes”.

O interesse acadêmico pelo tema tem mobilizado outros autores que abordam a qualidade no telejornalismo numa perspectiva de construção social, como Itânia Gomes (2006) e Beatriz Becker (2005). São trabalhos que dialogam com a percepção de Machado (2005), principalmente por abordarem métodos de avaliação do audiovisual com ênfase em aspectos qualitativos. Gomes (2006) levanta critérios para avaliação da qualidade no telejornalismo em consideração aos aspectos sociais, ideológicos e culturais. Sua proposta está na relação da questão dos gêneros com a de modo de endereçamento.<sup>3</sup> A autora afirma que, para avaliar a qualidade no telejornalismo, o modo de endereçamento deve ser

<sup>2</sup> Segundo o portal *Literacia Mediática de Portugal*, o termo “Literacia” voltada para a mídia se refere às atividades e aos projetos destinados a formar o cidadão para um uso crítico e esclarecido dos meios de comunicação. Disponível em: <<http://www.literaciamediatica.pt/pt>>. Acesso em: 08 out. 2016.

<sup>3</sup> A conceituação de *Modo de Endereçamento* utilizada por Gomes (2006) é realizada por David Morley (1978, 1999), John Hartley (1997, 2000, 2001) e Daniel Chandler (2003). O conceito refere-se a “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).

explorado através de “como o endereçamento de um determinado programa é construído, a partir de quais elementos, de quais estratégias” (GOMES, 2006, p. 18). A articulação deste conceito com o de gênero televisivo seria uma das formas de analisar a qualidade de programas jornalísticos de TV, já que permite a aproximação texto/contexto, contribuindo, assim, para vincular os programas ao contexto social.

A consequência dessa aproximação pode ser o que Becker (2005)<sup>4</sup> defende como sendo a TV de qualidade, “aquela que se torna parte da conversação pública cotidiana” (BECKER, 2005, p. 56). Portanto, para atingir esse compromisso, de interligar as pessoas, deveria estar contextualizada na vida cotidiana e produzir programas inovadores, universais e ousados. A diversidade é colocada como parte de um eixo importante para a promoção da qualidade, seja inserindo pontos de vistas, misturando gêneros e quebrando regras temáticas.

Diante dos preceitos qualitativos, também emerge a necessidade de criar formas

específicas de verificar a qualidade nos veículos de comunicação. Um trabalho foi desenvolvido por Bucci, Chiaretti e Fiorini (2012) como parte da série Debates CI da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO). O texto consiste numa discussão acerca dos critérios de qualidade para emissoras públicas e no desenvolvimento de 188 indicadores (em formato de perguntas) para verificação do conceito em três áreas: gestão, conteúdo e técnica. A independência e a transparência são vistas como essenciais pelos autores para a promoção da qualidade na TV Pública. Para eles, “quanto mais independente uma emissora, mais preparada para a qualidade ela está” (BUCCI; CHIARETTI; FIORINI, 2012, p. 13).

Dois fatores são apontados como essenciais: a independência em relação ao governo, que não deve interferir no conteúdo da emissora, e aos princípios mercadológicos, cuja dependência do mercado poderia comprometer o papel

de mediar os debates entre os cidadãos – de onde, segundo os autores, poderiam surgir soluções democráticas. Neste aspecto, emerge a importância da criação de órgãos reguladores para evitar a presença excessiva da comunicação vinculada unicamente ao lucro. “A radiodifusão deve levar informação e cultura à sociedade, ajudando-a no acesso à informação independente, no livre trânsito de ideias e na formação crítica dos cidadãos” (BUCCI; CHIARETTI; FIORINI, 2012, p. 13).

Com foco na oferta de informação audiovisual, Coutinho (2013) afirma que o telejornalismo público deve oferecer conteúdo aprofundado, buscar o contraditório na construção das narrativas, valorizar a pluralidade de vozes e incentivar a participação do espectador. A incorporação de temáticas e agendas que não se encontram na mídia comercial deve ser um norteador nas definições das pautas da emissora em conjunto com a presença do debate público nos noticiários:

A TV Brasil, como emissora de televisão pública, deveria possibilitar a difusão de diferentes vozes, imagens e sons, produzidos segundo uma diversidade de princípios editoriais de tal modo que a pluralidade de opiniões e perspectivas fosse construída a partir da experimentação do direito de comunicar em um canal público. (COUTINHO, 2013, p. 27)

Diante da necessidade de se aprofundar na discussão sobre a qualidade, de desenvolver métodos de avaliação que possam ser utilizados de forma permanente e de preencher lacunas em seu aspecto teórico – principalmente na perspectiva das emissoras públicas – propomos neste trabalho a criação de uma matriz para a verificação da qualidade na TV Pública, para uso potencial por jornalistas e cidadãos.<sup>5</sup> Para isso, utilizamos como base o *Manual de Jornalismo da EBC: Somente a Verdade*,<sup>6</sup> a *Revista do Conselho Curador da EBC* e entrevistas com cinco profissionais envolvidos

<sup>4</sup> Os preceitos qualitativos elencados por Becker (2005) são construídos com base nas mudanças editoriais do *Jornal Nacional*. A autora utiliza como base trabalhos elaborados por Arlindo Machado (1988; 2003), Omar Rincón (2004) e Nelson Traquina (2003).

<sup>5</sup> A opção por incluir os cidadãos na proposta está no fato de que são eles os responsáveis por manter as emissoras públicas, portanto, também necessitam de ferramentas para verificar a qualidade do que é produzido por elas.

<sup>6</sup> EBC refere-se à *Empresa Brasil de Comunicação*, criada em 2007 pelo Governo Lula com o objetivo de gerir as emissoras públicas e estatais, entre elas a TV Brasil – emissora pública brasileira.

na produção de conteúdo e nas diretrizes jornalísticas da EBC e da TV Brasil. Antes, porém, consideramos necessária, mesmo que breve, a conceituação de TV Pública e de seus princípios, que serão também norteadores dos aspectos qualitativos elencados posteriormente. O trabalho é parte das pesquisas desenvolvidas pelo Laboratório de Jornalismo e Narrativas Audiovisuais do Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF). Desde 2011, o grupo vem se dedicando a estudar a comunicação pública brasileira no que tange o jornalismo televisivo, evidenciando lacunas, premissas e aspectos que envolvem a informação produzida pelos veículos da EBC.

### **TV Pública: conceitos e desafios**

No Brasil, o modelo de TV Pública foi potencializado com a implementação da TV Brasil em 2007, integrante da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) cujo financiamento maior é oriundo dos fundos do governo. Considerando as premissas constitucionais da EBC, pode-se afirmar que a comunicação pública é um espaço para se trabalhar a memória, as tradições regionais e refletir sobre as práticas sociais. Como definição básica, a televisão pública deveria ser entendida como um meio onde as diferentes camadas sociais podem ser representadas. Por ser mantida com o dinheiro do contribuinte, não deveria se submeter às pressões e às exigências mercadológicas. O interesse do público deve ser a referência de produção, assim, a necessidade de promover informação que represente as pluralidades e que atenda aos anseios da sociedade. Nesse sentido, a questão da liderança de audiência, o grande objetivo das TVs comerciais, fica em segundo plano, já que a TV Pública deve se preocupar em fornecer informação que atenda às demandas dos cidadãos no que se refere à promoção de autonomia – algo que seria comprometido diante de um foco nos índices de audiência, que são considerados referenciais para captura de recursos publicitários pelas emissoras

privadas.

Considerando esses preceitos, Leal Filho (2008, p. 56) elenca três razões para justificar a televisão pública no Brasil: a socialização da produção de bens simbólicos produzidos no país, a abrangência nacional e sua necessidade social. Segundo ele, a hegemonia do modelo comercial, regido por índices de audiência pela mera sanção do mercado, impediria bens culturais não transformados em mercadorias de chegarem à TV. Tal fenômeno atuaria como inibidor ao surgimento de manifestações culturais e artísticas, devido ao não reconhecimento do público. Podemos incluir, na interpretação, o reconhecimento da busca pelo regionalismo, em rede nacional, e uma demanda pela circulação audiovisual de novos modelos de mundo e formas de pensamento.

No contexto das premissas das emissoras públicas e considerando o objeto de estudo que tomamos como norteador deste trabalho, é importante diferenciar o marco que representou a criação da EBC, em 2007, em relação às ações anteriores que indicavam caminhos para a formação de uma televisão pública brasileira. Considera-se, inicialmente, que a TV Pública obteve diversas resistências para sua emergência ao longo da segunda metade do século XX e início do XXI. Na década de 50, por exemplo, houve tentativas para fundar TVs públicas voltadas para o interesse público. Um dos projetos era o de conseguir um canal de TV para a Rádio Nacional. Pleiteada pela diretoria da rádio, a implementação do canal televisivo deveria ser concluída em 1957. Mas, devido à pressão de Assis Chateaubriand, já que a Rádio Tupi possuía audiência menor do que a da Rádio Nacional, o governo Kubitschek não concedeu o sinal (CAR-RATO, 2013, p. 141).

As televisões educativas, fundadas na década de 60 com o pioneirismo da TV Universitária de Pernambuco, foram as que mais se aproximaram do modelo público. Focadas exclusivamente no conteúdo educativo, também enfrentaram problemas para sua manutenção.

Até 1977, apenas nove emissoras haviam sido criadas. A dependência do governo, a dificuldade de obter recursos e a recusa de projetos de desenvolvimento contribuíram para o atraso destas em relação às emissoras privadas (CARRATO, 2013, p. 219).

Diante desse cenário histórico, destacamos a importância de investigar a TV Brasil como oriunda de uma política voltada para uma comunicação diferenciada em relação às premissas de veículos que antecederam sua criação. Compreender e oferecer métodos de avaliação da qualidade são essenciais para que seu caráter público seja realmente efetivo – visto a necessidade dos cidadãos e dos profissionais em obterem ferramentas para verificar o serviço (público) que é prestado pela emissora.

### **A EBC e a qualidade: o *Manual de Jornalismo* e a *Revista do Conselho Curador***

Além das legislações que regulam a atividade da imprensa e expõem preceitos que devem servir de guia para o conteúdo televisivo, as emissoras também possuem seus manuais que – subordinados à legislação – apresentam critérios de conduta para os profissionais e para os programas. No caso da EBC, o manual de jornalismo, intitulado *Somente a Verdade*, foi publicado em 2013. O jornalismo é descrito no documento como um serviço público, e a busca pela verdade se torna o principal objetivo da discussão acerca da qualidade proposta para a mídia pública, concedendo foco à fidelidade, à precisão e à honestidade dos fatos e dos acontecimentos de interesse público. 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” (EBC, 2013, p. 21).

O texto enuncia premissas gerais que poderiam ser consideradas como

indicadores de qualidade, tais como comunicação plural, diversificada e existência de programas que permitam a liberdade de pensamento, de opinião e de consciência. Entre outros critérios elencados, sintetizamos nove princípios qualitativos que emergem do *Manual de Jornalismo da EBC*: pluralidade, imparcialidade, discernimento, regionalismo, educação, inclusão, debate público, inovação e ética. Ser plural é caracterizado como promover o acesso à informação por meio de diversas fontes de produção e de distribuição de conteúdo, evitando o partidarismo, a pregação religiosa, o tom promocional e qualquer finalidade propagandística, como previsto na perspectiva da imparcialidade.

Quanto ao regionalismo, defende-se que as pautas e os sotaques presentes no jornalismo da EBC devem evidenciar a diversidade cultural do país. Esse princípio associa-se ao de inclusão, caracterizado como a busca pela socialização da produção de conhecimento com garantia de espaços para exibição de produções regionais e independentes. Na perspectiva do debate público, defende-se a expressão de ideias, opiniões e pontos de vista divergentes para fomentar a discussão de temas relevantes. Além dos aspectos relacionados ao conteúdo informativo, a EBC deve primar pela observância da ética, buscar excelência em conteúdos e linguagens e desenvolver formatos criativos e inovadores, constituindo-se em centro de inovação e formação de talentos.

De forma mais direta, no capítulo “Práticas Jornalísticas – Referências e Procedimentos”, o Manual de Jornalismo da EBC dedica um item ao “Compromisso com a qualidade”. Nele, vincula-se a qualidade ao exercício de respeito ao cidadão, via obtenção, processamento e veiculação da informação exata, clara e contextualizada.

Outro documento que permite a reflexão acerca dos princípios de qualidade na entidade é a *Revista do Conselho Curador*<sup>7</sup> da EBC, uma publicação semestral que teve início em julho

<sup>7</sup> O Conselho Curador da EBC conta com 22 membros, sendo que 15 são representantes da sociedade civil, eleitos através de um processo de indicação por parte de entidades civis. As demais cadeiras são ocupadas por membros do governo, do senado, da câmara dos deputados e do quadro de funcionários da EBC. O principal objetivo do conselho é fiscalizar as atividades da EBC e criar um canal representativo com a sociedade brasileira.

de 2013, lançada durante a 45ª reunião do conselho. Geralmente, os assuntos publicados estão alinhados com as discussões do colegiado, por isso refletem também as políticas e as orientações adotadas pela EBC para seus veículos. Nas matérias são frequentes a divulgação das atividades do conselho e de artigos de conselheiros, pesquisadores e funcionários do órgão. Neste texto, tomou-se como objeto de análise as manchetes de três edições e as reportagens que abordam a TV Brasil, em conjunto com a discussão de temáticas que contribuem para identificar o que é a qualidade para a TV Pública brasileira, são elas: “Produção Independente e Comunicação Pública no Brasil” (1ª edição); “Participação Social na EBC: o que você tem a ver com isso?” (2ª edição); “Revolução das Mídias: como a EBC é vista em tempos de convergência digital” (4ª edição).

Em síntese, os critérios qualitativos explicitados na publicação podem ser elencados a partir de cinco eixos. Um dos diferenciais de qualidade na TV Pública, de acordo com a Revista do Conselho Curador da EBC, seria o emprego da produção independente, forma de valorizar o regionalismo, veicular conteúdo com narrativas diferenciadas e incentivar a produção audiovisual nacional com cumprimento dos percentuais previstos na lei. A ênfase no contraditório é outro eixo que emerge das revistas analisadas, considerado uma condição para abordar as informações de forma diferenciada e para que não haja apenas uma visão dos acontecimentos, distanciando-se do material ofertado nas emissoras privadas.

A essa perspectiva associa-se o eixo pluralismo, independência e diversidade cuja incorporação garantiria à TV Pública um lugar de referência para a promoção da qualidade em outras emissoras. O estímulo à participação do cidadão com a criação de quadros específicos é outra abordagem e uma forma de aproximar o telespectador da TV Pública. Essa aproximação tam-

bém seria alcançada a partir da criação de estratégias para a segunda tela, com a geração de conteúdo extra ou canais de participação, entendendo a segunda tela como um aliado para contribuir com a formação do cidadão.

Devido à especificidade do tema, nessa síntese não consideramos a terceira edição da revista, lançada em julho de 2014, que traz como manchete: “Cobertura Esportiva na EBC: um jogo para além da Copa”. A reportagem correspondente, “O lugar do esporte na comunicação pública”, foi apresentada em um total de nove páginas nas quais a problemática da qualidade não é abordada com foco no jornalismo.

### **A qualidade na perspectiva dos profissionais da TV Brasil**

Os discursos de profissionais que estiveram à frente do jornalismo da TV Brasil ou que ajudaram a formular as diretrizes da emissora foram outra referência para abordar os desafios atuais da TV Pública e as propostas para uma programação jornalística de qualidade. As entrevistas foram realizadas no primeiro semestre de 2015 na sede da EBC em Brasília.

Então diretora de jornalismo da EBC, Nereide Beirão<sup>8</sup> defende que a qualidade na emissora pública deve estar vinculada à informação correta, com boa qualidade técnica e de informação. Em relação à inovação, cita que existe uma tentativa constante, entretanto, é difícil fugir do formato tradicional da matéria de “off-passagem-sonora”, pois “para a pessoa fazer diferente, ela tem que saber ‘off-passagem-sonora’”. Em relação à diferenciação do que é veiculado pela grande mídia, diz ser difícil inovar já que o público brasileiro está familiarizado historicamente com o que é produzido pelas emissoras privadas. Principalmente em termos técnicos, Beirão (2015, p. 2) considera que se deve buscar o “padrão Globo” “na qualidade da imagem, do sinal e gráfica. Porque inclusive, o telespectador

<sup>8</sup> Nereide Beirão deixou a Diretoria de Jornalismo da EBC em agosto de 2015, cinco meses após a realização da entrevista e depois de cinco anos no cargo.

está acostumado. Tem anos que ele está vendo isso”. Em relação aos critérios de diferenciação de pautas, Beirão cita a opção por temas que não são abordados por outros veículos, como a ênfase em matérias que compõem a editoria “Brasil”, os entrevistados no estúdio e a presença de comentaristas. Beirão também afirma que uma pauta de qualidade deve ter muitas fontes, visões e informações para que haja contextualização do assunto a ser tratado. Para ela, o telespectador deve saber dos fatos e, se possível, ter visões de personagens, de especialistas, do povo e do contraditório.

Diferente das TVs comerciais, a TV Brasil conta com uma ouvidoria.<sup>9</sup> A ouvidora Joseti Marques tem o auxílio de ouvidores adjuntos para desempenhar a função na EBC, tomando as leis, que determinam a comunicação pública, como parâmetros para análise do cumprimento das obrigações constitucionais da emissora. A ouvidora acredita que, por mais que uma TV tenha um bom manual de telejornalismo e o profissional siga cada aspecto à risca, não há garantia de que se gere um produto de qualidade. A expressão relaciona-se com a opinião do então assessor da diretoria de jornalismo da EBC, Eurico Tavares, que cita como um dos pré-requisitos para a qualidade jornalística a qualificação do repórter. Para ele, “no jornalismo tem coisas que não se aprende na escola, a vida da pessoa contribui para definir os assuntos de boas pautas” (TAVARES, 2015, p. 1). Portanto, a qualidade estaria no preparo dos profissionais, na amplitude de cobrir o acontecimento equidistante do fato e de não se envolver. Uma percepção que se vincula com as dificuldades relatadas por Beirão (2015) em relação à capacitação dos funcionários concursados na TV Brasil.

Ana Fleck (2015), presidente do conselho no período de 2011-2015, diz que há várias diretrizes que influenciam como norteadoras da qualidade e que servem para verificação do conteúdo,

como a questão da faixa etária, valores e diversidade. O Manual de Jornalismo da EBC é utilizado como referência em conjunto com os retornos que são repassados pela ouvidoria. Segundo Fleck (2015), as reuniões públicas, realizadas de forma periódica, debatem as coberturas jornalísticas realizadas pelos veículos da EBC, incluindo a TV Brasil. Esses momentos são considerados chave por permitirem um diálogo direto com representantes da sociedade, que apresentam as demandas e apontam as deficiências. Em coberturas específicas, o conselho atua de forma mais enfática na aprovação do projeto e com sugestão e diálogo com a sociedade civil.

### **A matriz de avaliação da qualidade: uma proposta de aferição**

Com o intuito de colaborar com o desenvolvimento de indicadores de qualidade voltados para a TV Pública e para serem utilizados pelos próprios cidadãos, jornalistas e pesquisadores, nós desenvolvemos um roteiro com as principais categorias que devem ser consideradas nas matrizes de verificação. A elaboração foi realizada considerando a discussão teórica do campo, documentos como o Manual de Jornalismo da EBC e a Revista do Conselho Curador e as entrevistas com profissionais do órgão. Neste momento, buscamos atender aos 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, de apenas uma página de tamanho A4, constituído por sete categorias temáticas com 34 perguntas<sup>10</sup> a serem respondidas de acordo com o que foi veiculado na reportagem. Os detalhes para sua utilização serão descritos a seguir. Com foco no didatismo, substituímos termos técnicos, como “off” e “sonora”, por expressões mais acessíveis, como “fala do repórter” e “entrevista”. A proposta segue abaixo.

<sup>9</sup>A ouvidoria da TV Brasil é a que atende toda a Empresa Brasil de Comunicação (EBC). Segundo o site do órgão, uma das obrigações de uma ouvidoria de comunicação pública é cooperar com os processos educacionais e de formação do cidadão para o exercício da crítica e da cidadania, constituindo-se, assim, em importante agente promotor de mudanças, garantindo direitos e fortalecendo o exercício da democracia.

<sup>10</sup>Modelos estruturados em perguntas já foram publicados por pesquisadores da Rede Nacional de Observatórios da Imprensa (Renoi), em 2010, e por Bucci, Fiorini e Chiaretti (2012) com foco na televisão pública, ambos os trabalhos em parceria com a Unesco. Entretanto, além de serem direcionados exclusivamente aos jornalistas e empresas de comunicação, tais modelos carecem de uma forma mais eficaz para mensurar a qualidade – o que propomos avançar neste trabalho, através da criação do Índice de Qualidade (IQ), que será descrito adiante.

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

Fonte: do autor, 2016.



O telespectador ou profissional de jornalismo deve responder cada pergunta da matriz através de três símbolos “+”, “-” ou “X”, indicando que a reportagem atende, que não atende ou que não é possível aferir esse critério qualitativo naquela reportagem/notícia analisada, respectivamente.

<sup>11</sup>A peça é caracterizada pelo conteúdo audiovisual de cada link da notícia postado nos sites dos telejornais. Uma peça audiovisual pode conter mais de um formato, como vivos, reportagens ou notas cobertas. Entretanto, ao longo da pesquisa, será evidenciado que também há casos em que os noticiários postam reportagens com temas semelhantes em links separados, sendo assim, considerados na análise como peças distintas.

### A qualidade no Repórter Brasil Segunda Edição: análise e uso da matriz

Diante da elaboração da matriz, consideramos necessários testes capazes de identificar a eficiência dessa proposta. Para isso, tomamos como objeto de análise empírica as edições do telejornal *Repórter Brasil Segunda Edição* veiculadas entre os dias 07 e 12 de dezembro de 2015. O site do noticiário, atualizado diariamente com os VTs exibidos na edição ao vivo, foi a forma de acesso à materialidade audiovisual.

Para efeito de análise, foram consideradas reportagens, transmissões ao vivo e notas cobertas, excluindo-se da avaliação as notas secas. Isso porque a matriz foi considerada ineficiente para avaliar esse formato, já que muitos dos tópicos da matriz abordam uso de imagens e diversidade de sonoras. Considera-se, assim, que a nota seca não possibilita o tratamento da informação de

forma contextualizada e com contrapontos significativos de ideias.

No total foram coletadas 82 peças<sup>11</sup> audiovisuais. Em cada uma delas, foram consideradas as sete categorias (eixos) de análise. Como já previsto, nem todos os verificadores (perguntas) foram respondidos. Na nota coberta sobre os 70 anos do compositor Wagner Tiso, veiculada no *Repórter Brasil*, por exemplo, não foi possível avaliar se “grupos que representam minorias foram abordados” ou se “houve clareza em explicar como o telespectador deve proceder para ter acesso a determinado serviço”. Isso se justifica por serem verificadores incompatíveis com o tema da peça, com estilo mais biográfico. Outra particularidade é de Tiso também ser membro do Conselho Curador da EBC, informação não mencionada no VT.

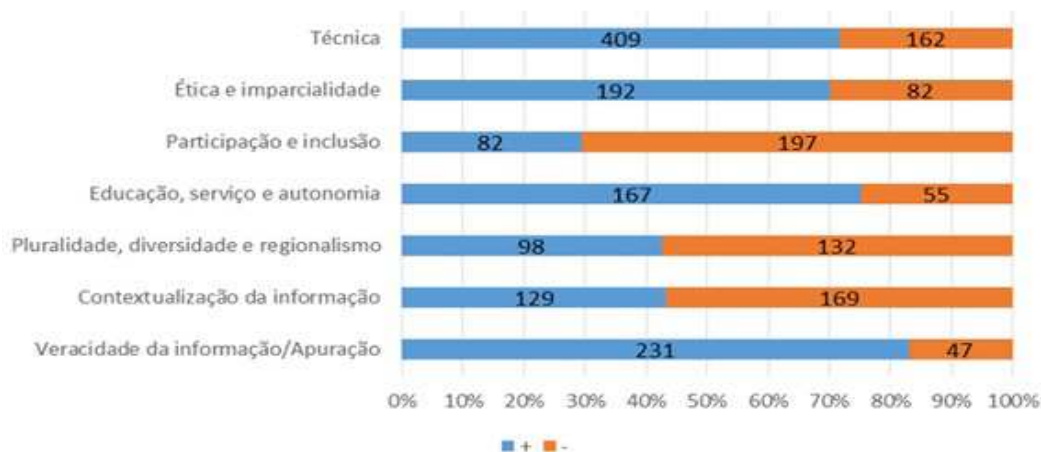
Para melhor compreender os resultados, também é importante ter em mente a pontuação possível de ser alcançada por peça analisada, tanto em termos positivos (+) quanto em negativos (-) em cada categoria. Tal conhecimento possibilita visualizar em qual área determinada reportagem ou, numa análise coletiva, os próprios telejornais estão mais carentes, considerando os preceitos qualitativos elencados. As pontuações por categoria estão sintetizadas abaixo:

<b>Categoria</b>	<b>Pontuação máxima</b>
Veracidade da informação / Apuração	4
Contextualização da informação	4
Pluralidade, diversidade e regionalismo	5
Educação, serviço e autonomia	4
Participação e inclusão	5
Ética e imparcialidade	4
Técnica (imagem, áudio e mecanismos de participação)	8
<b>Total possível</b>	<b>34</b>

Fonte: do autor, 2016.

Com base na matriz e na avaliação no período indicado, o *Repórter Brasil* teve bom desempenho na categoria técnica. O uso de infográficos e de caracteres para facilitar a compreensão do assunto colaborou para esse resultado. A categoria veracidade da informação/apuração, que envolve a preocupa-

ção em informar as origens dos dados e das informações, obteve a maior porcentagem de avaliações positivas. O gráfico abaixo traz o desempenho por categoria, considerando a soma das sinalizações positivas e negativas de todas as peças veiculadas nas seis edições analisadas.



Fonte: do autor, 2016.

Nota-se que o *Repórter Brasil* teve deficiências graves em três categorias: “pluralidade, diversidade e regionalismo”; “participação e inclusão”; e “contextualização da informação”. A deficiência em relação à “participação e inclusão” deve-se, principalmente, à ausência da opinião da população nas reportagens. Já na pluralidade, ela ocorre devido a não inclusão de grupos que representam minorias de forma mais efetiva e ausências de contrapontos, de regionalismo e da diversidade.

Alguns comportamentos percebidos

do noticiário também foram evidenciados. Um exemplo é o pouco uso de arquivos, um recurso que poderia facilitar a contextualização dos assuntos. Em cinco dias, dos seis analisados, o *Repórter Brasil* obteve mais sinalizações negativas do que positivas na categoria “Contextualização da informação”, constituída por quatro verificadores. Diante das 82 peças consideradas no período, obteve 129 avaliados como positivos, 169 como negativos e 30 impossibilitados de serem verificados. A relação por edição segue abaixo:



Fonte: do autor, 2016.

Apesar da boa avaliação na categoria dedicada à técnica, o verificador referente à disponibilidade dos recursos da TV Digital para o telespectador – principalmente os relativos à interação – não foi atendido em nenhuma das peças. O resultado confirma a percepção de que a TV Digital no Brasil é utilizada apenas como melhoria de imagens. Apesar da EBC já disponibilizar alguns canais em modo de multiprogramação, como o Canal Saúde, a interação, que era uma possibilidade evidenciada no desenvolvimento e na escolha do modelo de TV Digital no país, ainda não foi efetivada

em larga escala. Sobre a participação, deve-se ainda citar o caso do quadro “Outro Olhar”<sup>12</sup> veiculado pelo *Repórter Brasil*. Mesmo se tratando de um material que não foi produzido pela equipe de jornalismo da TV Brasil, e sim enviado por telespectadores, sua avaliação pode ser realizada pela matriz. Isso porque o contraditório, a pluralidade, os regionalismos e a diversidade podem ser supridos através desses materiais, sendo também uma forma de preencher o verificador que trata da interação e da participação com a audiência. Deve-se destacar apenas a responsabilidade dos editores e

<sup>12</sup>O quadro colaborativo “Outro Olhar”, do *Repórter Brasil*, é um espaço dedicado para veicular material audiovisual produzido por cidadãos. O conteúdo é enviado pelo site da TV Brasil com no máximo 2 minutos de duração e, após uma triagem, é exibido no telejornal.

da direção de jornalismo de verificar se a peça atende aos quesitos éticos. Essa possibilidade de avaliação também vale para outros quadros criados pelos noticiários ou mesmo para séries jornalísticas, como a “Guerra ao mosquito”, com foco no combate ao mosquito transmissor da dengue, da chicungunha e do zika vírus.

Quanto ao conteúdo, mostrou-se recorrente no período a ausência da opinião da população, principalmente nas reportagens produzidas por correspondentes. Ainda neste aspecto, nota-se que o *Repórter Brasil* tem um espaço para veicular a opinião da população. O quadro “Pergunta do Dia”, exibido sempre antes dos intervalos entre os blocos, veicula sonoras gravadas com pessoas anônimas nas ruas sobre determinado assunto (e também postagens do Facebook).<sup>13</sup> Entretanto, além de serem editadas e o assunto das entrevistas ser definido pelos jornalistas da TV Brasil, nota-se que a presença da população é carente nos VTs. Essa deficiência exclui a visão do povo em assuntos que estão sendo discutidos pela sociedade devido à factualidade dos acontecimentos. Assim, em reportagens gravadas no Congresso, como a série de adiamentos da votação contra Eduardo Cunha na Comissão de Ética, a população não foi ouvida, apenas os políticos. Em outros VTs, que abordavam o impeachment, ficou claro ainda o caráter governista da TV Pública brasileira, já que nas seis edições analisadas não houve o registro de nenhum membro da sociedade civil que fosse a favor do impeachment da presidenta Dilma Rousseff, ao contrário do que aconteceu com quem era contra tal processo. Esse ponto de vista só foi veiculado através de políticos da oposição.

Sobre a questão política, ainda foi possível verificar que os indicadores voltados para a questão da citação de fontes de dados foram mais presentes nesta editoria e na de economia, enquanto nas de esporte, de cultura e de internacionais ocorreu o contrário. Questiona-se, diante desta constatação, o porquê de em determinadas editorias a preocupação em repassar a origem da

informação é maior. Tal reflexão pode ser embasada pela necessidade da construção de uma imagem de imparcialidade e de objetividade para se proteger da crítica, como aponta o clássico estudo de Gaye Tuchman (1978). Entendemos também que outra hipótese é o risco de processos jurídicos, por tratar de temas delicados, como denúncias e acusações. No entanto, tal prática deveria ser estendida para qualquer temática, já que nos discursos dos jornalistas não há diferenciação sobre o rigor jornalístico de acordo com o assunto de cobertura – e acreditamos que não deve haver hierarquizações em relação à importância da veracidade dos dados veiculados.

### Considerações finais

A proposta apresentada neste trabalho é uma tentativa de articular as contribuições sobre a qualidade desenvolvidas pela academia e pela própria EBC com um método de avaliação que possa ser acessível aos cidadãos e aos jornalistas, para que possam verificar se a TV Pública brasileira realmente tem cumprido seu papel constitucional no que se refere à produção informativa. Um exemplo é que a matriz pode ser um meio para identificar se a TV Brasil apresenta ou não o caráter público. Vários preceitos defendidos, tanto por pesquisadores, como pelo próprio *Manual de Jornalismo da EBC*, como essenciais na comunicação pública, como a diversidade, a pluralidade, a promoção de autonomia cidadã e a representação das minorias, foram incorporados em forma de verificadores na matriz. O não cumprimento de tais quesitos poderá ser visto, inclusive, como uma brecha para questionar sua viabilidade, principalmente diante da problemática social em que frequentemente é confrontada como sendo uma televisão “do governo” ao invés de pública.

Assim, consideramos que a matriz é também uma forma dos cidadãos conhecerem as propostas da TV Brasil e cobrarem pelo serviço público que ela tem o dever de oferecer.

<sup>13</sup>Em 2016, o quadro “Pergunta do Dia” também passou a utilizar o aplicativo WhatsApp como meio de interação com o público.

Essa situação torna-se ainda mais preocupante se considerarmos alguns comportamentos da emissora evidenciados pela análise. O Repórter Brasil, por exemplo, não atendeu em todas as 82 peças analisadas o verificador destinado à divulgação dos canais de interação – o que contribuiria para uma maior participação do cidadão.

Em relação à eficiência da matriz, os resultados alcançados demonstram que o método elaborado pode ser um instrumento eficaz e que pode ser um aliado dos cidadãos e dos jornalistas para verificar a qualidade do audiovisual informativo. Para pesquisas futuras é sugerido que sejam formulados métodos que possam atender as especificidades de alguns formatos, como vivos e notas cobertas. Entretanto, diante da

possibilidade de criação de métodos de análise específicas para cada formato, consideramos também necessária a evolução de projetos de educação voltados para a comunicação – como já acontece, por exemplo, com a “Literacia Midiática”. Neste contexto, ainda destacamos que os resultados verificados serão mais precisos se a avaliação for acompanhada por um processo prévio de capacitação dos cidadãos, por possibilitar o esclarecimento de conceitos que fazem parte das matrizes, como diversidade, pluralismo e serviço público. Portanto, orientamos que a matriz seja indexada nos objetivos propostos por projetos de extensão que trabalham com a educomunicação ou com temas ligados ao (tele)jornalismo e à análise crítica da mídia.

---

## Referências

BECKER, Beatriz. Telejornalismo de qualidade: um conceito em construção. **Revista Galáxia**. São Paulo, n.10, 2005.

BEIRÃO, Nereide. Entrevista realizada em 18 de março de 2015, em Brasília. Entrevistador: José Tarcísio Oliveira Filho.

BUCCI, Eugênio; FIORINI, Ana Maria; CHIARETTI, Marco. **Indicadores de Qualidade nas Emissoras Públicas** - Uma Avaliação Contemporânea. Brasília: Série Debates CI (Unesco), v. 10, 2012.

CARRATO, Ângela. **Uma história da TV Pública brasileira**. 286 f. Tese (Doutorado em Comunicação) – Programa de Pós-Graduação em Comunicação, Universidade de Brasília, Brasília, 2013.

CONSELHO CURADOR DA EBCa. **Revista do Conselho Curador da EBC**. Disponível em: <[http://issuu.com/03978/docs/revista\\_conselho\\_curador\\_v2](http://issuu.com/03978/docs/revista_conselho_curador_v2)>. Acesso em: 28 jan. 2016.

COUTINHO, Iluska (org.). **A informação na TV Pública**. Florianópolis: Insular, 2013.

EBC. **Somente a verdade** – Manual de Jornalismo da EBC. Brasília: EBC, 2013.

FERNÁNDEZ, Valerio. Por uma televisão pública para a América Latina. In:

RICÓN, Omar (Org.). **Televisão pública: do consumidor ao cidadão**. São Paulo: ILDEs/FES, 2002. p. 155-200.

FLECK, Ana. Entrevista realizada em 19 de março de 2015 em Brasília. Entrevistador: José Tarcísio Oliveira Filho.

GOMES, Itania. **Telejornalismo de Qualidade. Pressupostos teórico-metodológicos para análise**. E- **Compós**, Brasília, v.6, 2006.

JAMBEIRO, Othon. A regulação da TV no Brasil: 75 anos depois, o que temos? **Estudos de Sociologia**, Araraquara, v.13, n.24, p.85-104, 2008.

LEAL FILHO, Laurindo. A nova televisão brasileira. **Revista Adusp**, São Paulo, p. 49-54, 2008.

MACHADO, Arlindo. **A televisão levada a sério**. 4ª ed. São Paulo: Senac, 2005.

MARQUES, Joseti. Entrevista realizada em 18 de março de 2015 em Brasília. Entrevistador: José Tarcísio Oliveira Filho.

REPÓRTER BRASIL. Disponível em: <<http://tvbrasil.ebc.com.br/reporterbrasil>>. Acesso em: 06 nov. 2015.

TAVARES, Eurico. Entrevista realizada em 19 de março de 2015 em Brasília. Entrevistador: José Tarcísio Oliveira Filho.

TUCHMAN, Gaye. **Making news: a study in the construction of reality**. New York: The FreePress, 1978.

TV BRASIL. Disponível em: <<http://www.tvbrasil.org.br/>>. Acesso em: 20 fev. 2016.