

Artigo recebido em:
07.04.2019

Aprovado em:
21.06.2019

Josenildo Luiz Guerra

Professor do curso de
Jornalismo e do Programa
de Pós-Graduação
em Comunicação da
Universidade Federal de
Sergipe (UFS). Integrante
da Rede Nacional de Ob-
servatórios de Imprensa
(Reno).

E-mail: jl_guerra@uol.
com.br.

Ranking Q-Avalia da qualidade jornalística Brasil-Portugal 2018: uma avaliação experimental

Josenildo Luiz Guerra

Resumo

A pesquisa realiza uma avaliação experimental de qualidade jornalística com foco em boas práticas de gestão editorial, que incorporem instrumentos de *accountability* e de transparência. A avaliação faz uma análise comparada de doze produções jornalísticas, seis brasileiras e seis portuguesas, de diferentes suportes. Ao final, são gerados dois rankings de avaliação – Absoluto e Proporcional - que relacionam as organizações segundo o nível de boas práticas incorporadas a sua gestão editorial. Quanto melhor o desempenho na avaliação, em tese, maior a credibilidade da produção avaliada. A avaliação é conduzida através do sistema Q-Avalia, em fase de desenvolvimento experimental, que operacionaliza, gerencia, armazena e gera relatórios das avaliações de qualidade editorial.

Palavras-chave: Jornalismo. *Accountability*. Qualidade.

Q-Avalia Ranking of journalistic quality Brazil-Portugal 2018: an experimental evaluation

Abstract

This study is an experimental evaluation of journalistic quality, focusing on good editorial management practices which incorporate instruments of accountability and transparency. The evaluation is a comparative analysis of twelve journalistic productions, six Brazilian and six Portuguese, from different media. In the end, two evaluation rankings are generated (Absolute and Proportional) that rate organizations according to the level of good practices incorporated into their editorial management. In theory, the better the evaluation performance is, the greater credibility the evaluated production has. The evaluation is conducted through the Q-Avalia system (still in its experimental development phase) which operates, manages, stores, and generates assessment reports on editorial quality.

Key words: Journalism. *Accountability*. Quality.

A qualidade no âmbito do jornalismo é sempre uma virtude reivindicada ou objeto de crítica. Há uma forte relação entre a reivindicação de qualidade e a reivindicação de credibilidade, um dos maiores bens das organizações jornalísticas. Por isso, o discurso de autopromoção construído pelos jornais acerca de sua qualidade reivindicada visa convencer a audiência e a sociedade acerca dos elevados padrões editoriais que os jornais dizem respeitar e oferecer em seus produtos noticiosos.

Se a qualidade aparece como uma virtude essencial à sobrevivência da atividade e das organizações jornalísticas, os processos de avaliação que poderiam mensurar em que grau tais pretensões são efetivamente alcançadas ainda não foram incorporados em larga escala à dinâmica empresarial de produção e de relacionamento com a audiência e a sociedade. Não são conhecidos sistemas complexos, com efetividade demonstrada, desenvolvidos e incorporados por organizações jornalísticas, com vistas a tornar públicas medidas de desempenho que atestem seu (bom) resultado editorial. Disto resulta que toda reivindicação de qualidade soa com uma promessa, uma pretensão que, contudo, não encontra respaldo obtido por meios de aferição apropriados e confiáveis.

É nesse contexto, por exemplo, que se baseiam algumas iniciativas recentes destinadas a distinguir sites produtores de *fake news*, que se apresentam como se jornalísticos fossem, de sites jornalísticos “de qualidade”, a partir da definição de características que indicariam produtores confiáveis. Uma das mais recentes iniciativas nesse sentido é *The Trust Project*, baseado no Markkula Center for Applied Ethics, Santa Clara University, California, e seus indicadores de confiança (THE TRUST PROJECT, 2017). Outra iniciativa semelhante é a proposta do *Journalism Trust Initiative*, lançado em abril de 2018, através de uma parceria entre as organizações Repórteres Sem Fronteiras, a *Agence France-Presse* (AFP), a União Europeia de Radiodifusão (UER) e a Global Editors Network (GEN) (REPÓRTERES SEM FRONTEIRAS, 2018).

O risco de tais iniciativas é tomar como parâmetro de qualidade a produção de conteúdo das organizações tradicionais de mídia, que em regra atendem a critérios básicos de reputação usados para distinguir conteúdos confiáveis de outros, suspeitos. Trata-se de risco, pois, mesmo as grandes organizações do setor jornalístico podem ser colocadas em xeque, pela incapacidade de responder as críticas que lhes são dirigidas de modo contundente, relativas à opacidade de seus processos jornalísticos, à confiabilidade, à relevância e à pluralidade de seu conteúdo. Ou seja, as empresas tradicionais de jornalismo realizam uma atividade, reivindicam a oferta de um conteúdo com nobres valores, mas são incapazes de demonstrar, claramente, o grau efetivo no qual conseguem entregar o que prometem.

É neste ponto, especificamente, que os processos de avaliação de qualidade se tornam importantes. Eles vão além da mera identificação de produtores de conteúdo *fake*, visam avaliações técnica e cientificamente fundamentadas, capazes de oferecer referências do bom jornalismo praticado por aqueles que incorporem boas e efetivas práticas de gestão e produção de conteúdo. Embora a discussão sobre qualidade tenha ganhado destaque em tempos recentes, ainda são incipientes os processos de avaliação que se mostrem reconhecidos pela sociedade, pelos profissionais e pelas organizações como dignos de confiança. Faltam métodos claros, assim como os critérios, que ofereçam procedimentos regulares de avaliação.

Não obstante a revolução tecnológica que mudou o padrão de circulação e afetou o modelo de financiamento do negócio, a gestão editorial, as técnicas e os processos de produção de conteúdo, entre outros aspectos, não foram na mesma proporção “revolucionados”. Não foram objetos de melhorias que resultassem em qualidade significativa quando comparadas à era “industrial”. Ao contrário, suspeita-se que tenham caído, com a perda da receita para projetos jornalísticos e as demissões em massa decorrentes da crise financeira (ANDERSON, BELL, SHIRKY, 2012, p. 2).

Neste artigo, são apresentados os resultados de uma avaliação de qualidade experimental, na qual se testou um protocolo de avaliação, implementado pelo

software Q-Avalia¹, destinado a operacionalizar, documentar, armazenar e compartilhar avaliações de qualidade produzidas pelos seus usuários. A avaliação realizada compreendeu doze produções jornalísticas, seis brasileiras e seis portuguesas, e gerou um *ranking* de desempenho de acordo com o grau de incorporação de boas práticas de gestão editorial².

O objetivo da avaliação, do ponto de vista das organizações jornalísticas, é proporcionar a profissionais e gestores uma escala de desempenho editorial que possa ser usada para levantar boas práticas, sinalizar insuficiências nos processos de gestão editorial e estimular a busca por soluções inovadoras capazes de elevar o padrão de qualidade do setor jornalístico. Do ponto de vista das audiências e da sociedade, o objetivo é oferecer parâmetros, metodologias e resultados claros de avaliação, capazes de distinguir produções jornalísticas que atendam a requisitos mínimos de qualidade editorial, fundamentar e justificar a credibilidade por elas reivindicadas. Do ponto de vista científico e tecnológico, o objetivo é desenvolver um ambiente informatizado que a) proporcione uma estrutura metodológica clara e confiável de avaliação; b) viabilize sua implementação, desde a montagem do formulário, a documentação da pesquisa, até a divulgação final do resultado; e c) se constitua num fórum para a discussão dos resultados, parâmetros e metodologias de avaliação empregadas.

O tema da qualidade nos estudos em jornalismo

Uma das primeiras definições acerca da avaliação de qualidade é a de seu objeto, isto é, daquilo que é passível de ser avaliado. Levantamento feito junto a um conjunto de trabalhos (VAN CUILEMBERG citado por LACY, ROSENSTIEL, 2015; LACY, ROSENSTIEL, 2015; ROSENGREN, CARLSON, TAGERUD, 1996; GUERRA, 2010a; CHRISTOFOLETTI, 2010; ROTHBERG, 2010; CERQUEIRA, 2010; GUERRA, ROTHBERG, MARTINS, 2016; FRANCISCATO, 2005; UNESCO, 2009; FENGLER *et al.*, 2014) permitiu sistematizar onze objetos passíveis de avaliação de desempenho, nem todos, contudo, diretamente relacionados a processos de avaliação de qualidade *stricto sensu*. São eles: o produto, o pacote, o processo, a organização, a audiência, o setor, a instituição, o suporte tecnológico, o sistema de mídia, a sociedade civil e o Estado, que, resumidamente, podem ser assim definidos:

- 1) o produto, unidade informativa específica, que apresenta características de conteúdo e características materiais; pode abranger uma notícia ou um conjunto de notícias, por exemplo, reunidas na forma de uma cobertura (sobre uma temática ou um período de tempo);
- 2) o pacote, que não deixa de ser um produto, caracteriza-se como um conjunto de unidades informativas que, igualmente, pode ser avaliado em relação ao seu conteúdo quanto à sua forma, entre outras variações possíveis; o pacote pode ser subdividido em pacotes menores ou maiores (um jornal pode ser dividido em cadernos; um canal de televisão pode ser dividido em programas específicos etc.);
- 3) o processo, o conjunto de ações e procedimentos destinado à produção do produto e do pacote, desde a captura do material bruto (uma informação, um fato etc.) até a sua veiculação pública na forma de um produto ou pacote final acabado; o processo deve ser avaliado na sua capacidade de gerar produtos qualificados;
- 4) a organização, o conjunto de recursos humanos e materiais voltado à produção de notícias, que se subdivide em três componentes: a) gestão organizacional, encarregada de planejar e gerir os recursos necessários ao seu funcionamento; b) recursos materiais e humanos necessários ao seu funcionamento; e c) gestão editorial, encarrega de planejar e gerir os recursos necessários à produção jornalística; a organização também é avaliada pela sua capacidade de gerar produtos qualificados, mas o seu foco é mais abrangente;

¹O software Q-Avalia foi desenvolvido com apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), agência brasileira de fomento à pesquisa, durante a realização da pesquisa “Gestão da Qualidade em organizações jornalísticas: um panorama inicial” (Edital Universal CNPq 2013 – Faixa B). São seus autores: Josenildo Luiz Guerra, Veruschka Vieira Franca, Josafá Bonifácio da Silva Neto e Wahib Mahmud. Para mais detalhes sobre o sistema, ver Guerra (2017).

²O presente artigo é resultante do estágio pós-doutoral do autor na Universidade do Minho (UMinho), Portugal. Registro especial agradecimento ao prof. Manuel Pinto, supervisor do estágio pós-doutoral, ao Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade (CECS) e ao Instituto de Ciências Sociais (ICS), pela acolhida durante o período da investigação.

- 5) o setor, o conjunto de veículos ou de organizações dedicado à atividade jornalística; a avaliação do setor dá uma medida do grau de desenvolvimento da “indústria” jornalística, isto é, reflete uma média de avaliação do conjunto das organizações dedicadas à atividade, num dado contexto ou ecossistema midiático;
- 6) a audiência, o conjunto de pessoas que acessa com regularidade ou não um determinado produto e se relaciona com a organização ofertante, que dispõe de uma competência de recepção para consumir e avaliar a qualidade do produto consumido (sua percepção de qualidade); a audiência pode ser avaliada em relação ao uso que faz do produto, à qualidade que atribui a ele e à relação com a organização de mídia ofertante; ações de educação para a mídia visam inclusive qualificar e refinar a percepção da audiência e da sociedade em relação aos produtos e práticas midiáticas;
- 7) a instituição, o conjunto de conceitos e normas (éticas e técnicas) que definem a atividade, assim como os valores jornalísticos a serem protegidos e promovidos, de modo a mobilizar as organizações em torno deles e torná-los efetivos; a instituição pode ser avaliada em relação à capacidade que tem de fazer valer seus valores no ambiente social, de modo a respaldar as melhores práticas a serem abraçadas pelas organizações;
- 8) o suporte tecnológico, que define a estrutura tecnológica de produção e difusão dos produtos, em seus respectivos pacotes; o suporte tecnológico pode ser avaliado com base nas possibilidades e limitações que oferece à prática jornalística; o suporte tecnológico pode ser associado ao produto, ao pacote, ao processo ou à organização, configurando uma variável interna à organização, de caráter operacional; ou associado ao sistema de comunicação, à sociedade civil ou ao Estado, configurando uma variável externa à organização, de caráter infraestrutural;
- 9) o sistema de comunicação, o conjunto de aspectos normativos, econômicos e estruturais que moldam as condições de atuação das organizações e da instituição jornalística numa dada sociedade; o sistema pode ser avaliado com base na sua legitimidade e nos instrumentos de que dispõe para operar as regras de funcionamento e de atuação das organizações e da atividade jornalística; e das condições que tem para fazer essas regras serem cumpridas;
- 10) a sociedade civil, que abarca o público, a audiência, os grupos de pressão, investidores e instituições políticas e sociais diversas, que constitui um conjunto de relações e, conseqüentemente, de forças capazes de contribuir para níveis de desempenho mais alto ou baixo para a atividade; nesse sentido, a sociedade civil pode ser avaliada em função do contributo que oferece à constituição de um ecossistema midiático que atenda a parâmetros de qualidade;
- 11) o Estado, que por meio de proposição e aplicação do marco regulatório, do provimento da infraestrutura e da segurança necessária à atividade, entre outras ações, potencializa o florescimento de um ambiente de mídia comprometido com a qualidade; pode ser avaliado em relação ao conjunto de prerrogativas e de obrigações que proporciona para uma atividade jornalística responsável e de alto nível.

Um ou outro destes objetos pode se sobrepor, fundir-se ou se subdividir. O que importa, nesta breve sistematização, é caracterizar diferentes aspectos passíveis de avaliação. Para fins de avaliação de qualidade, contudo, interessam os objetos: produto, pacote, processo, suporte tecnológico (se considerado em sua dimensão intraorganizacional), audiência e organização. Todos devem ser considerados em suas respectivas manifestações concretas, isto é, associados a suas respectivas marcas jornalísticas. É possível derivar das avaliações desses objetos uma avaliação para o objeto setor quando houver identidade que una as diferentes avaliações singulares. Ou quando o setor define padrões que impactam as experiências singulares.

Produto, pacote, processo, suporte tecnológico (dimensão intraorganizacional), audiência e organização são objetos que podem ser autonomizados, formalmente, para avaliação específica de cada um. Contudo, são objetos interdependentes, pois não existe produto ou pacote que não tenha sido gerado por um processo mantido por uma organização, por meio de um suporte tecnológico, dirigido a uma audiência. Disso resulta que avaliações de qualidade que afirmam os objetos separadamente podem incorrer no risco de uma análise parcial, se não levar em conta o componente sistêmico que os caracteriza. Um produto pode apresentar problemas causados seja pelo processo de produção seja pela gestão editorial, por exemplo. Se a avaliação não for integrada, pode-se detectar o problema, mas não sua causa. Consequentemente, a busca pela solução será prejudicada.

Por isso, a abordagem que orienta a presente investigação é a perspectiva estratégica da qualidade (PALADINI, 2005; GUERRA, 2010 a e b; SWANEPO-EL, 2012), que entende a qualidade como um desafio contextual a envolver vários aspectos da organização. Isso não significa que toda a avaliação deva, necessariamente, avaliar todos os objetos, conjuntamente. Eles podem ser avaliados separadamente, quando custos e objetivos da avaliação pedirem tal recorte, mas as correlações deverão ser levadas em conta em todo o processo, desde a elaboração do instrumento até a análise dos resultados.

Essa compreensão sistêmica é incorporada neste trabalho a partir da norma de Qualidade ISO 9000, internacionalmente reconhecida e

aplicável a todas as organizações, independentemente do seu tamanho, complexidade ou modelo de negócios. Sua finalidade é aumentar a conscientização da organização dos seus deveres e do comprometimento em atender às necessidades e às expectativas de seus clientes e partes interessadas, e alcançar satisfação com seus produtos e serviço. (ISO ABNT 9000:2105, p. vi).

A direção apontada pela norma internacional de qualidade abrange dois aspectos importantes. Primeiro, suas diretrizes e compreensão são aplicáveis a qualquer organização, portanto, cabíveis a organizações jornalísticas; segundo, abrange aspectos transversais que atravessam os vários objetos, como os deveres e compromissos, as partes interessadas, os produtos e serviços entregues. Essa compreensão contextual está expressa na própria definição do que seja “qualidade”. Segundo a norma, qualidade é “o grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos”, onde requisito é justamente “necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória”. Implícita significa “que é uma prática costumeira ou usual para a Organização, seus clientes e outras partes interessadas” (ISO ABNT 9001: 2015). Obrigatória, por determinação formal.

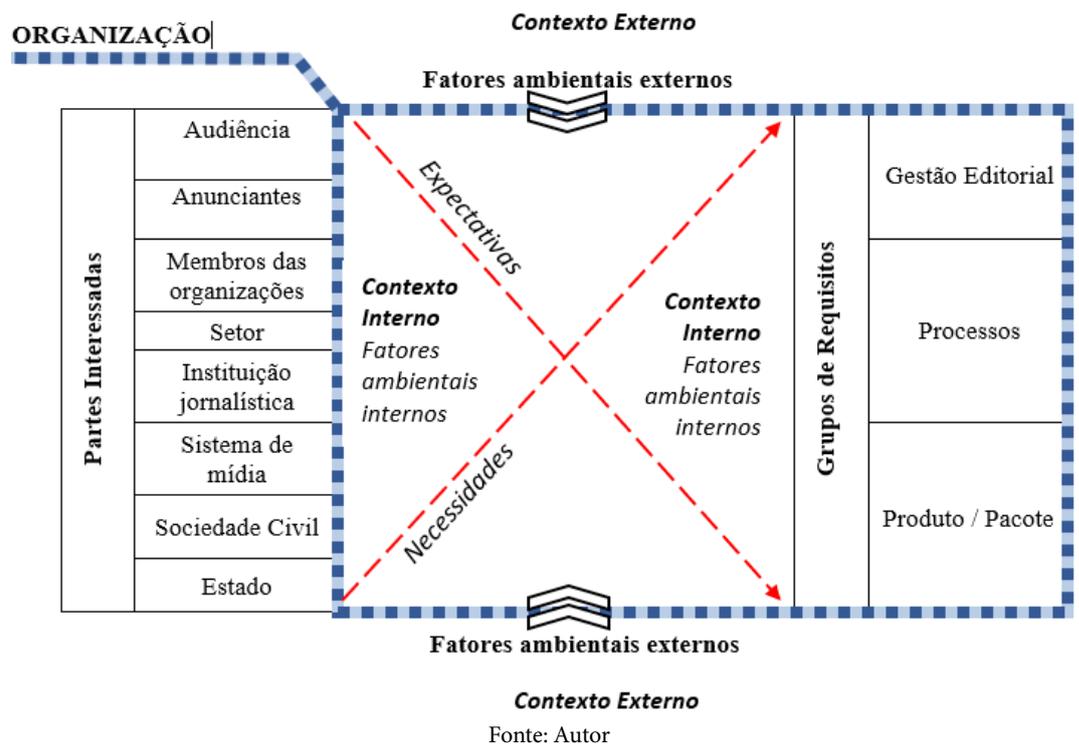
A articulação das expectativas e necessidades das partes interessadas, entre estas, a audiência, no âmbito dos contextos externos e internos à organização, vai estruturar o conjunto de requisitos a nortear um dado veículo. Essas conexões são apontadas também nos estudos sobre *accountability* em jornalismo a partir de diferentes instâncias por meio dos quais se procura oferecer referências à atividade, de modo a conciliar interesses, demandas e possibilidades relativas ao exercício da atividade. Em linhas gerais, elas se estruturam em quatro eixos, a saber, o marco legal, o mercado, o setor de mídia (empresas e profissionais) e o público (a audiência e a sociedade civil), com algumas variações que detalham um ou mais desses eixos (McQUAIL, 1997, 2003, 2013; BERTRAND, 2002; PINTO; MARINHO, 2003; FENGLER *et al.*, 2014). Em cada eixo, há um conjunto de atores reais e potenciais que atuam para externar suas referências e influir na formação dos acordos.

Em cada caso concreto, configuram-se um ambiente e uma determinada correlação de forças que definem os marcos referenciais de atuação da atividade jornalística. Por meio de uma negociação, formal (normalmente, em ambientes de mídia regulados) ou não (normalmente, em ambientes de mídia não-regulados), um conjunto de requisitos são firmados, explícita (quando formalizados) ou implicitamente (quando tácitos). O acordo possível, em cada contexto no qual a negociação se dá,

vai gerar, no âmbito de cada organização jornalística específica, um conjunto de requisitos a nortear seu trabalho. Os requisitos buscam, direta ou indiretamente, contemplar as demandas das partes interessadas a fim de evitar atritos, desgastes ou qualquer tipo de crítica que possa pôr em xeque sua credibilidade.

O esquema ilustrativo desse movimento pode ser visto na Figura 1, que estrutura os requisitos de qualidade em três grupos: gestão editorial, processo e produto. À organização jornalística cabe definir os parâmetros da sua gestão editorial, dos seus processos de produção e dos pacotes e produtos que visa entregar à sua audiência. Tal definição é feita por meio do processamento das expectativas e necessidades vindas das partes interessadas. Quanto maior a convergência entre as expectativas e necessidades e os requisitos (prometidos e entregues), maior a qualidade. E vice-versa.

Figura 1 - Esquema ilustrativo da geração de requisitos de qualidade pelas partes interessadas



Fonte: Autor

Para garantir que a organização caminhe na direção da qualidade, é previsto um instrumento para gerenciar o grau de efetividade dos requisitos, isto é, da medida em que uma organização consegue efetivamente alcançá-los: o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). Um SGQ “compreende atividades pelas quais a organização identifica seus objetivos e determina os processos e recursos necessários para alcançar os resultados desejados” (ISO ABNT 9000:2015, p. 2). Assim, numa adaptação livre do que prevê a norma ISO ANBT 9000:2015, o ciclo da avaliação de qualidade a ser conduzido por um SGQ prevê um conjunto de ações, conforme detalhado no Quadro 1.

Quadro 1 – Adaptação livre de estrutura básica para um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) previsto na Norma ISO ANBT 9000:2015

Ações	Objetivos
1. Política e objetivos	Definir linhas e princípios gerais que orientam a produção de conteúdo e os processos de avaliação.
2. Instrumentos	Documentos e recursos destinados a implementar os processos de avaliação.
3. Avaliação	Requisitos, indicadores, padrões e metodologia de mensuração do desempenho; produção de dados para embasar decisões organizacionais.
4. Resultados	Diagnóstico de qualidade produzido.
5. Efetividade	A partir da análise dos resultados de qualidade, verificar se a política e objetivos de qualidade estão sendo alcançados; identificar pontos críticos e levantar linhas de ações corretivas, preventivas e inovadoras.
6. Melhoria e inovação	A partir das insuficiências constatadas, propor melhorias e inovação a fim de se atingir a política e objetivos de qualidade pretendidos.

Fonte: Autor

Nesta avaliação, ainda que não haja SGQ's formalmente constituídos nas produções jornalísticas avaliadas, o que se pretende é avaliar em que medida elas dispõem de recursos com função similar, de modo a ter o controle sobre a eficácia de sua gestão editorial e dos resultados jornalísticos que busca. Da capacidade de as organizações jornalísticas e suas respectivas produções em responder satisfatoriamente aos requisitos negociados depende a conquista de uma credibilidade fundamentada em evidências, um recurso de importância crescente no cenário de abundante oferta de conteúdos que reivindicam *status* jornalístico.

A discussão sobre a qualidade até este ponto foi de natureza formal, a fim de estruturar o problema relativo à avaliação de qualidade. Na sequência, será apresentada a proposta de avaliação desenvolvida e os resultados alcançados na avaliação experimental realizada.

O protocolo de avaliação

Um protocolo de avaliação foi elaborado para mensurar em que medida as credenciais, quando existentes, de produções jornalísticas contemplam a adoção de boas práticas de gestão editorial, por meio da adoção de instrumentos de *accountability* e de transparência. Para fins desta avaliação, instrumentos de *accountability* são os recursos pelos quais as produções podem prestar contas à sua audiência e à sociedade acerca de seu trabalho (BERTRAND, 2002; McQUAIL, 2003, 2013; FENGLER et al.); e transparência, recursos por meio dos quais as produções dão conhecimento à audiência e à sociedade sobre seus produtos, processos e decisões editoriais (BICHLER et al, 2012). Ambos se complementam, pois a transparência potencializa a efetividade dos instrumentos de *accountability*. E transparência sem instrumentos de *accountability* efetivos resulta em mera estratégia publicitária.

As boas práticas expressam demandas das partes interessadas relativas a cinco requisitos: a declaração de compromissos e valores, a transparência editorial, a

existência de instrumentos de controle interno para evitar erros e outros vícios, aos meios para promover a interação entre os usuários na discussão dos conteúdos disponibilizados e ações de qualificação dos próprios usuários para a formação de uma audiência crítica, capaz de identificar por si conteúdos qualificados, quando possível.

O levantamento dos requisitos não constituiu objetivo da investigação. Eles foram identificados a partir de pesquisa bibliográfica e documental. Não foi feita nenhuma consulta às partes interessadas, mas foi pressuposto que, se houvesse sido feita, tais requisitos provavelmente seriam confirmados, em alguma medida. Por isso, a presente avaliação é experimental, porque o seu objetivo não foi mapear requisitos válidos pelas partes interessadas, mas testar a metodologia e apresentar um diagnóstico inicial. Se não é totalmente válida porque seus requisitos não foram cancelados pelas partes, não deve, contudo, ser ignorada porque lastreada em literatura bibliográfica e documental de referência.

Do ponto de vista metodológico, a pesquisa tem uma orientação aplicada – desenvolver a metodologia e testar o *software* Q-Avalia – que requer a definição do problema prático ao qual busca oferecer uma solução (GUERRA, 2017; ver também FRANCISCATO, 2005; MACHADO, SANT’ANNA, 2005). O problema é justamente a inexistência de meios para aferir, de modo regular e confiável, em que medida os requisitos são contemplados pelas organizações e produções jornalísticas. No caso em questão, estão em avaliação dois objetos: o pacote, entendido como a produção jornalística avaliada; e a organização, a responsável pela gestão editorial da produção. Durante a avaliação, o pesquisador transita com frequência entre esses dois objetos a fim de detectar os indicadores.

Por que isso é um problema? Porque há dificuldades de os usuários avaliarem, de modo regular e sistemático, por si mesmos, os parâmetros e a efetividade do trabalho jornalístico que lhes é oferecido (MIGUEL, 1999; GUERRA, 2014). Torna-se necessário então pensar meios através dos quais agentes especializados possam aferir o grau de efetividade de cada produção e tornar pública sua avaliação. A solução proposta vislumbra um serviço – a avaliação de qualidade operada por agentes especializados – que pode conferir uma “certificação” do grau em que uma produção ou organização jornalística contempla boas práticas de gestão editorial. Para se implementar a solução proposta, foram concebidos um protocolo de avaliação e um sistema informatizado.

O protocolo parte de um formulário de avaliação, organizado em quatro níveis: categorias (recortes de áreas dentro das dimensões a serem avaliadas, capazes de agrupar requisitos), requisitos (o que se espera o produto tenha, em função das responsabilidades assumidas junto às partes interessadas), indicadores (itens que demonstram o cumprimento dos requisitos) e subindicadores (detalhamentos dos indicadores). Os pontos atribuídos a subindicadores geram as notas dos indicadores, requisitos, categorias e a nota final da organização. A pontuação do formulário é baseada em pontos que variam de 1-100, organizadas em faixas conceituais, conforme consta no Quadro 2. Um conjunto de procedimentos complementa o protocolo, relativo a instruções de como abordar o indicador e aplicar a pontuação devida.

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

Resultado		Padrão de desempenho	
Nota	Pontos		
X	100 (95-100)	EXCELENTE - Desempenho superior em relação ao existente no instrumento de avaliação, por conter elementos inovadores sequer previstos nos melhores padrões de desempenho estabelecidos pela pesquisa.	
A	A+	95 (90-94)	MUITO BOM - Desempenho superior ao padrão de referência da faixa, que 1) sugere emergente posição de liderança rumo à Excelência ou 2) posição superior aos demais avaliados nesta faixa de pontuação.
	A	85 (80-89)	MUITO BOM - Desempenho satisfatório consolidado em relação ao padrão de referência da faixa de pontuação.
	A-	75 (70-79)	MUTO BOM - Desempenho inferior ao padrão de referência da faixa por estar 1) em fase de consolidação em relação ao padrão de referência ou 2) em patamar abaixo dos demais avaliados nesta faixa de pontuação.
B	B+	65 (60-69)	BOM - Desempenho superior ao padrão de referência, que 1) sugere uma perspectiva de elevação do desempenho para nota superior ou 2) posição superior aos demais itens avaliados no padrão de referência da faixa de pontuação.
	B	55 (50-59)	BOM - Desempenho satisfatório consolidado em relação ao conceito de referência da faixa de pontuação.
	B-	45 (40-49)	BOM - Desempenho inferior ao padrão de referência da faixa por estar 1) em fase de consolidação em relação ao padrão de referência ou 2) em patamar abaixo dos demais avaliados nesta faixa de pontuação.
C	C+	35 (30-39)	REGULAR - Desempenho superior ao padrão de referência, que 1) sugere uma perspectiva de elevação do desempenho para nota superior ou 2) posição superior aos demais itens avaliados no padrão de referência da faixa de pontuação.
	C	25 (20-29)	REGULAR - Desempenho consolidado em relação ao padrão da faixa de pontuação.
	C-	15 (11-19)	REGULAR - Desempenho inferior ao padrão de referência da faixa por estar 1) em fase de consolidação em relação ao padrão de referência ou 2) em posição abaixo dos demais avaliados nesta faixa conceitual.

³Para os veículos brasileiros, impressos brasileiros, foram considerados os dados do Instituto Verificador de Circulação (IVC) 2015; para a TV comercial, Kantar Ibope Media 2016; para os veículos portugueses, Estudo Consumo de Mídia 2015 – ERC.

D	D+	10 (06-10)	RUIM – Desempenho baixo (enquadrável no conceito D), mas 1) a organização se permite avaliar, ou presta informações quando solicitada ou 2) há indícios de práticas associadas ao item avaliado.
	D	05 (02-05)	RUIM – Desempenho ruim porque o item não tem elementos satisfatórios para alcançar avaliação superior.
	D-	01	RUIM – Desempenho ruim por 1) não haver meios que permitam realizar a avaliação ou 2) a organização não se permite avaliar (quando é solicitada a prestar informações).

Fonte: Autor

As soluções concebidas no protocolo tinham uma limitação: a sua operacionalização. Como implementar as ações previstas de forma a tornar os procedimentos ágeis e documentados? A resposta veio com a construção de um *software*, capaz de organizar, documentar e sistematizar as informações necessárias ao processo de avaliação.

Assim nasceu o Q-Avalia (GUERRA, 2017), uma plataforma para avaliação de qualidade editorial, aberta para grupos interessados no tema. Os resultados podem se tornar públicos, seja para a comunidade científica, seja para as empresas, os profissionais e o público, com o objetivo de monitorar o desempenho das produções avaliadas, discutir os critérios, as metodologias de avaliação e as soluções possíveis para os casos de baixo desempenho constatados. Como o sistema ainda está em desenvolvimento, nem todas as funcionalidades estão plenamente efetivas.

O Protocolo Brasil-Portugal

O desafio de avaliar as produções de Brasil e Portugal requer referências a um aspecto singularmente diferenciador do ambiente de mídia nos dois países, que resultam em diferentes configurações para as partes interessadas. Enquanto em Portugal vigora um sistema regulado, com legislação específica que regulamenta o exercício da atividade, no Brasil, o cenário é de desregulação, com legislação mínima dedicada ao tema.

Em 2009, no Brasil, foram derrubados dois instrumentos legais que incidiam sobre a atividade jornalística: a chamada Lei de Imprensa (5250/67), que regulava a liberdade de pensamento e de expressão através dos meios de comunicação; e a lei que exigia o diploma em jornalismo para o exercício da profissão (Decreto-Lei nº 972/1969). A Lei de Imprensa regulava, entre outras coisas, direitos e abusos no exercício da atividade, direito de resposta, sanções civis e penais a jornalistas quando incorressem em abusos e crimes de imprensa. O Decreto-Lei impunha, por sua vez, como condição para o exercício do jornalismo o diploma de curso superior em Comunicação Social, habilitação Jornalismo. Uma nova lei, especificamente, sobre direito de resposta foi aprovada em 2015 (13.188/2015) para cobrir a lacuna deixada pela decisão de 2009.

Portugal tem uma significativa legislação aplicada à atividade jornalística. Aqui, serão destacadas três. A primeira se refere a um conjunto de leis que regula o funcionamento de cada meio: a Lei da Televisão (n.º 27/2007); a Lei de Imprensa (n.º 2/99); e a Lei de Rádio (n.º 54/2010). Nelas, há exigências relativas à publicação do “Estatuto Editorial”, que define valores e compromissos básicos de cada veículo.

A segunda se refere ao exercício da atividade, a Lei n.º 1/99, conhecida como Estatuto do Jornalista. Esta lei define a atividade, os direitos e deveres dos jornalistas, o acesso às fontes, o sigilo profissional, as sanções disciplinares e as normas de acesso à profissão. A terceira diz respeito ao órgão regulador, a Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC), fundada em 2005, pela Lei n.º 53/2005. A ERC é independente no exercício das suas funções, isto é, não está sujeita a dire-

trizes ou a orientações por parte do poder político.

A diferença em ambos os ecossistemas de mídia sugere diferenças de desempenho em relação às produções dos dois países. Enquanto em Portugal há forte atuação de agentes estatais na geração de requisitos, no Brasil, são as demandas dos agentes de mercado que predominam. As partes interessadas situadas em cada um desses eixos têm maior força, em cada contexto, mas não significa que sejam capazes de gerar influência livres do esforço negocial junto a outras. Tal situação sugere a hipótese, a se confirmar, de que o ambiente português, mais regulado, seja mais exigente em relação às produções jornalísticas do que o brasileiro.

Para a coleta de dados, foram adotadas pesquisa documental e análise de conteúdo (BARDIN, 1977). Foram avaliadas doze produções jornalísticas, seis de cada país, entre as de maior audiência por segmento: televisões públicas e privadas, jornais “de referência” e jornais “populares”³. Avaliação dos telejornais teve como ponto de partida o programa original veiculado no suporte TV. A análise migrava do programa original para a internet quando, na tela, era informado algum endereço eletrônico como forma de orientar telespectador no acesso a informações adicionais. A avaliação dos jornais foi feita diretamente em suas versões on-line.

Quadro 3 - Produções Brasileiras e portuguesas avaliadas

Categorias	Brasil	Portugal
Telejornais (tradicionais)	Jornal Nacional (Globo - privado)	Jornal das 8 (TVI - privado)
	Repórter Brasil (EBC - público)	Telejornal (RTP 1 - público)
Jornais (versão online)	Super Notícia (popular)	Correio da Manhã (popular)
	Daqui (popular)	Jornal de Notícias (popular)
	Folha de S. Paulo (referência)	Diário de Notícias (referência)
	O Globo (referência)	Público (referência)

Fonte: Autor

Os oito indicadores da avaliação foram organizados em três categorias e cinco requisitos, por grupo de afinidades; e subdivididos em subindicadores. O instrumento de avaliação estruturado está apresentado no Quadro 5.

Quadro 4 - Categorias, requisitos e indicadores da avaliação

CATEGORIA 1 – Compromissos e Credenciais básicas para o jornalismo	Requisito 1.1 - Declaração de valores, responsabilidades e diretrizes editoriais	Indicador 1.1.1 - Projeto Editorial
		Indicador 1.1.2 - Código de Ética
	Requisito 1.2 - Transparência de propriedade, de realização e de gestão de negócios	Indicador 1.2.1 - Identificação de proprietários, gestores editoriais e profissionais
		Indicador 1.2.2 - Identificação de situações que envolvam conflitos de interesse

⁴Exceção é o Indicador 1.2.1 - Identificação de proprietários, gestores editoriais e profissionais, para o qual o subindicador Efetividade foi considerado “não aplicável”.

CATEGORIA 2 - Ações de correção e melhoria de desempenho	Requisito 2.1 - Instrumentos de controle interno	Indicador 2.1.1 - Correção de erros, garantia do contraditório e atualização do conteúdo
		Indicador 2.1.2 - Canais regulares para promover a interação com a audiência e a sociedade
CATEGORIA 3 - Relacionamento com a audiência e a sociedade	Requisitos 3.1 – Interação e participação dos usuários	Indicador 3.1.1 - Canais regulares de relacionamento com a audiência e a sociedade
	Requisitos 3.2 – Formação e qualificação para a compreensão crítica das notícias	Indicador 3.2.1 - Práticas e iniciativas destinadas à literacia midiática

Fonte: Autor

Cada indicador foi avaliado com base em quatro⁴ subindicadores, conforme Quadro 5:

Quadro 5 - Subindicadores para avaliação dos indicadores

<p>Existência: se o item existe (atende aspectos básicos que atendam à descrição do indicador);</p> <p>Efetividade: se há dados e informações que demonstrem o grau em que o recurso avaliado atinge os objetivos a que se destina;</p> <p>Conteúdo: se o indicador apresenta características definidas pela avaliação (quanto mais itens contemplar, mais satisfatório é);</p> <p>Acesso: se o acesso público ao indicador é facilitado pela produção avaliada;</p>
--

Fonte: Autor

A avaliação seguiu o protocolo, assim resumido: acesso às produções avaliadas; busca dos indicadores de avaliação nas produções; mensuração do grau de adequação aos subindicadores; atribuição de pontos, de acordo com o padrão estabelecido; revisão da avaliação; e extração do ranking para o relatório final.

O Ranking Q-Avalia é obtido em duas medidas: Pontos (1 a 100) e Notas (A, B, C e D, com indicação de estrato superior [+] ou inferior [-]). Os pontos são os valores numéricos diretamente atribuídos a cada subindicador; a Nota é definida em função do intervalo de pontuação. Os Pontos definem o *ranking*, mas as Notas atuam para diluir pequenas diferenças numéricas em faixas de desempenho.

O Ranking Q-Avalia disponibiliza duas escalas de desempenho: Absoluta, cujo padrão é definido pelas exigências do instrumento de avaliação, elaborado pelo pesquisador responsável; Proporcional, padrão definido pelas melhores práticas adotadas pelas produções avaliadas, cujas notas são denominadas de Melhor Possível. Para a definição da escala Proporcional, o sistema Q-Avalia filtra as melhores pontuações absolutas em cada subindicador, as quais geram as pontuações Melhor Possível para os respectivos indicadores, requisitos e categorias. A pontuação Melhor Possível obtida na escala Absoluta é convertida em 100 na escala Proporcional, e os pontos Absolutos de cada produção são proporcionalmente ajustados a essa escala por meio de regra de três simples (Pontos ABS da Produção x 100/ Pontos Melhor Possível = Pontos Proporcionais da Produção).

Resultado geral - Ranking Q-Avalia da qualidade jornalística: Brasil-Portugal 2018

Os resultados serão apresentados em duas modalidades de *ranking*: por faixa conceitual (Tabela 1) e por pontos (Tabela 2). No *ranking* de desempenho por faixa conceitual, na escala Absoluta, nenhuma produção atingiu a faixa A, em nenhum de seus estratos. Isso significa que nenhuma das produções tem um conjunto de recursos desenvolvido, com instrumentos adequadamente elaborados, acessíveis e com demonstração de resultados claramente informados. Esse seria o patamar mais seguro, com base no qual a audiência e a sociedade poderiam justificar sua confiança nas produções avaliadas.

Nem a avaliação Melhor Possível, a nota extraída dos melhores desempenhos em cada subindicador, alcançou a faixa A na escala Absoluta. Se alguma produção incorporasse as melhores práticas que resultaram na nota Melhor Possível, ela atingiria o centro da faixa B (50 – 59 pontos). A média do setor na escala Absoluta está no centro da faixa C (20 a 29 pontos).

As duas melhores produções, *Repórter Brasil* e *Folha de S. Paulo*, apenas atingiram a faixa B - (40 a 49 pontos). Essa faixa sugere um desempenho de entrada no padrão intermediário, no qual os indicadores em seu conjunto apontam adoção parcial das boas práticas de gestão editorial. Há iniciativas que sugerem empenho das produções em garantir a confiabilidade do seu conteúdo, mas o conjunto existente apresenta limitações que, por consequência, abrem margens ao questionamento da confiança depositada por falta de meios consistentes e regulares de gestão editorial.

A faixa C abrange as produções que, pelo número, regularidade e consistência dos instrumentos apresentados, estão em fase inicial de incorporação de boas práticas de *accountability* e transparência em sua gestão editorial. Há certamente um aspecto positivo, a incipiente adoção de mecanismos do tipo. O aspecto negativo é que estão ainda em grau embrionário, portanto, é uma confiança que não deve estar alheia aos riscos que o estágio no qual se encontram sugere. No estrato C+, há um nível de elaboração que indica um avanço na direção da faixa conceitual B; o estrato C- sugere um estágio bastante superficial. Na faixa D, as práticas, se e quando existentes, são consideradas insuficientes para configurar o aparato mínimo necessário a uma gestão editorial minimamente *accountable*. Nesta faixa, há uma produção no estrato superior (D+), o *Jornal das 8*.

Na escala Proporcional, o padrão são as melhores práticas existentes, com base na nota Melhor Possível. Nessa escala, há a natural elevação das notas, pois as produções se constituem nos parâmetros uma das outras. Em princípio, produções nas faixas conceituais mais elevadas inspiram maior confiança quando comparadas com aquelas nas faixas conceituais mais baixas, pois, possuem instrumentos em maior quantidade e mais sofisticados, que constroem a diferença de desempenho constatada entre elas.

Tabela 1 – Ranking Q-Avalia da qualidade jornalística: modalidade desempenho por faixa conceitual

	Escala absoluta	Escala proporcional
Melhor Possível	B	X
Média do Setor	C	B-
A+	--	--
A	--	--
A-	--	Repórter Brasil
		Folha de S.Paulo
B+	--	Telejornal

B	--	Jornal de Notícias
		O Globo – RJ
		Público
		Correio da Manhã
		Diário de Notícias
B-	Repórter Brasil	Jornal Nacional
	Folha de S. Paulo	--
C+	Telejornal	Super Notícia
	Jornal de Notícias	
	O Globo – RJ	
	Público	
	Correio da Manhã	
	Diário de Notícias	
C	Jornal Nacional	Daqui - GO
C-	Super Notícia	Jornal das 8
	Daqui - GO	
D+	Jornal das 8	--
D	--	--
D-	--	--

Fonte: Autor

No *ranking* de desempenho por pontos (Tabela 2), a hierarquia é construída considerando a pontuação obtida pelas produções, e as diferenças de pontos entre elas, por menor que seja, atuam para distinguir umas das outras. Assim, dois pontos separam a primeira posição do *Repórter Brasil* (46 pontos) da segunda posição da *Folha de S. Paulo* (44 pontos), ambas situadas no extrato inferior B- no *ranking* por faixa conceitual. No extrato C+, por exemplo, seis pontos separam a produção na terceira posição do *ranking* (*Telejornal*) para a produção que ocupa a quarta posição (*Jornal de Notícias*); mas da quarta posição para a sexta, apenas dois pontos separam cinco produções, conforme se verifica na Tabela 2.

Tabela 2 – Ranking Q-Avalia da qualidade jornalística: modalidade desempenho por pontos

Produções	Escala Absoluta		Posição	Escala Proporcional	
	Pontos	Nota		Pontos	Nota
Melhor possível	59	B	-	100	X
Média do Setor	29	C	-	49	B-
Repórter Brasil	46	B-	1	77	A-
Folha de S. Paulo	44	B-	2	74	A-
Telejornal	38	C+	3	64	B+
Jornal de Notícias	32	C+	4	54	B

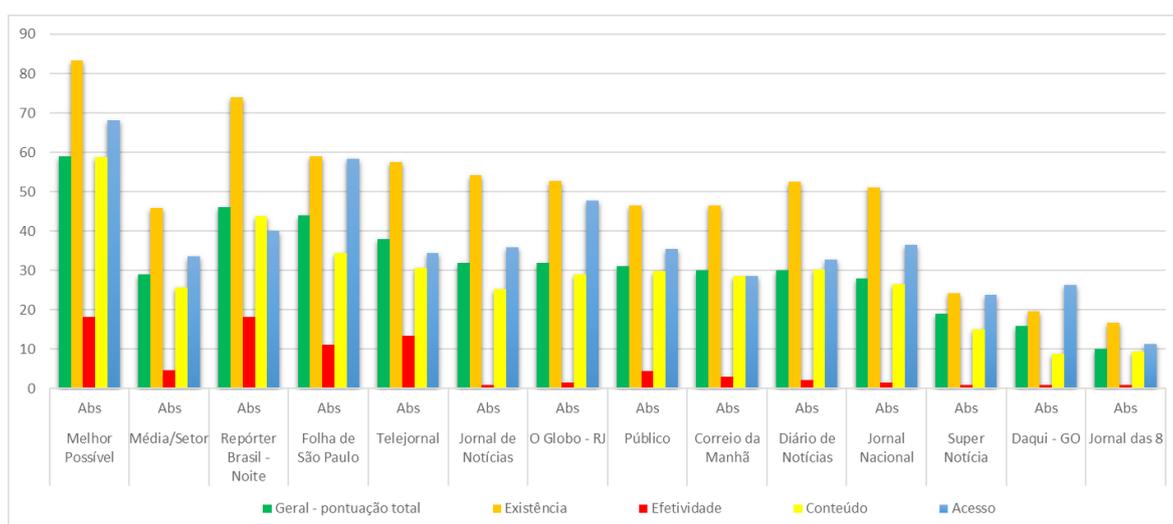
O Globo – RJ	32	C+	4	54	B
Público	31	C+	5	52	B
Correio da Manhã	30	C+	6	50	B
Diário de Notícias	30	C+	6	50	B
Jornal Nacional	28	C	7	47	B-
Super Notícia	19	C-	8	32	C+
Daqui - GO	16	C-	9	27	C
Jornal das 8	10	D+	10	16	C-

Fonte: Autor

O *ranking* por pontos se justifica por produzir uma hierarquização fina das produções avaliadas, e estimular que disputem posições nele, com a melhoria de suas práticas. E por estimular igualmente a audiência e a sociedade a localizar as produções de seu interesse e verificar a sua posição no conjunto das produções avaliadas.

No Gráfico 1, desempenho médio das produções por subindicador, observa-se como os subindicadores Existência e Acesso são geralmente melhor avaliados do que os subindicadores Conteúdo e Efetividade. Especialmente em Efetividade, que avalia o grau de eficácia dos instrumentos existentes, percebe-se o quanto as produções apresentam desempenho insuficiente. Isto é, seus instrumentos, quando existentes, não apresentam provas de que geram os resultados esperados. A baixa pontuação em Conteúdo sinaliza que, apesar de atender ao indicador, eles têm configuração mais simples do que as requeridas pela pesquisa.

Gráfico 1 – Desempenho médio das produções, Melhor Possível e Média do Setor por subindicador, comparado com a pontuação total por produção

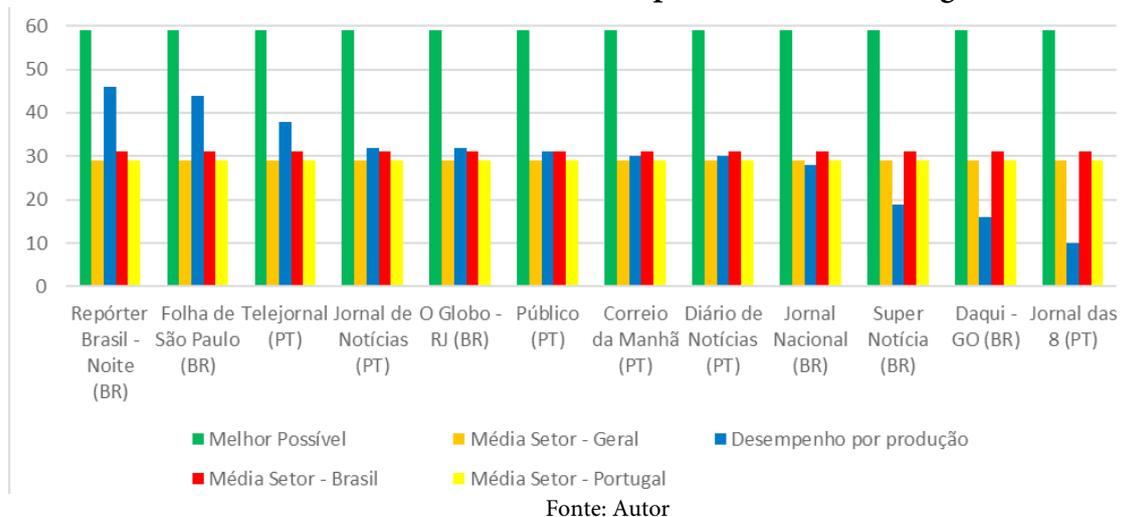


Fonte: Autor

Quando se compara a média do setor (Gráfico 2), a média das produções brasileiras (31 pontos – barras vermelhas) está ligeiramente acima da média das portuguesas (29 pontos – barras amarelas), que é igual à média do setor, o conjunto das produções, (barras laranjas). Duas produções brasileiras estão acima da média e duas, abaixo, enquanto uma produção portuguesa está acima e uma abaixo, o que denota maior equilíbrio de desempenho entre as produções portuguesas. Apesar disso, a média de ambos

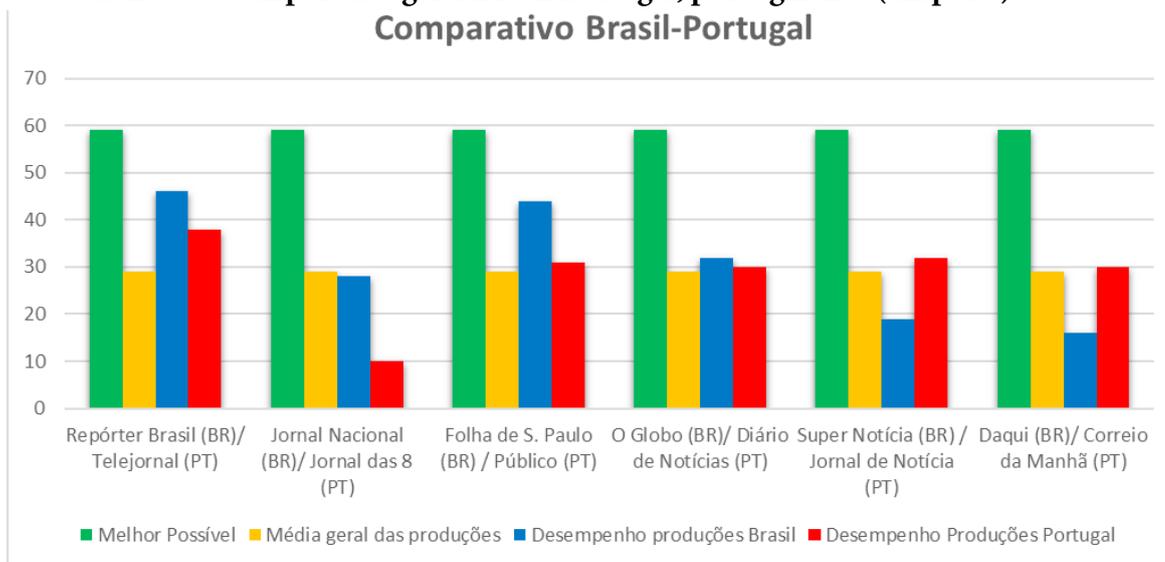
os países, assim como a média geral, está na zona da faixa conceitual C (intervalo de 11 a 30 pontos, em seus diferentes estratos), o patamar inferior de assimilação de boas práticas de gestão editorial, com foco em instrumentos de *accountability* e transparência, haja vista que a faixa conceitual D (até 10 pontos) é considerada insuficiente.

Gráfico 2 - Média do setor, comparativo Brasil-Portugal



O Gráfico 3 apresenta um comparativo do desempenho geral entre produções brasileiras e portuguesas. As produções brasileiras (barras azuis) apresentam desempenho irregular, o que demonstra haver maior disparidade entre elas na adoção de boas práticas de *accountability* na gestão editorial. As produções portuguesas (barras vermelhas) apresentam desempenho regular, o que demonstra haver um nível similar de adesão às boas práticas. Esse é um sinal claro da influência do ambiente regulado, que estipula regras mínimas de funcionamento para o sistema. O destaque das produções brasileiras melhor pontuadas remete a razões distintas: o *Repórter Brasil* é um veículo público, cujas normas são fortemente reguladas por mecanismos legais; já a *Folha de S. Paulo* é um veículo que se move em função do mercado, a fim de se diferenciar de seus concorrentes diretos e buscar uma posição de liderança e referência editorial.

Gráfico 3 - Comparativo geral Brasil-Portugal, por segmento (em pares)
Comparativo Brasil-Portugal



O balanço final da avaliação pode indicar, resumidamente, os principais destaques e fragilidades encontrados, assim como propor recomendações que possam melhorar o desempenho das produções:

Destaques

- Há ações positivas no conjunto das produções jornalísticas avaliadas, que oferecem referências efetivas para melhorar o desempenho médio do setor.
- Isso se comprova por meio da pontuação 59 / B do Melhor Possível, muito próxima da faixa de transição (B+) para a faixa Conceitual A.
- Se as boas práticas constatadas fossem incorporadas por todas as produções, a média do setor mudaria significativamente de patamar, estabelecida em 29 | C pontos, 30 pontos abaixo do Melhor Possível.

Fragilidades

- A baixa pontuação em Efetividade, o subindicador pior avaliado: não há instrumentos de avaliação e resultados de avaliações que demonstrem a efetividade dos recursos existentes.
- A falta de articulação entre as ações: as várias iniciativas não se comunicam umas com as outras, e como ações isoladas sofrem limitações para ampliar seu alcance e gerar resultados melhores.

Recomendações

- Conceber o conjunto dos instrumentos como um sistema interno de *accountability* ou de qualidade, com diretrizes comuns, articulação de ações, compartilhamento de resultados e otimização dos recursos (financeiros, materiais e pessoas).
- Em decorrência do ponto 1, surge a necessidade de planejar o conjunto dos instrumentos a partir da perspectiva sistêmica, identificando interfaces, especificidades e formas de ação que deem organicidade às várias iniciativas.
- Estruturar os processos de avaliação de modo a demonstrar a efetividade dos instrumentos, tornando públicos os resultados e as medidas adotadas para a melhoria contínua de seus processos de produção e produtos editoriais.

Conclusão

O tema da qualidade jornalística tem ganhado maior espaço nas discussões sobre o jornalismo, pois o cenário atual, de ampla oferta de produtos do tipo ou similares, sugere a necessidade de haver meios de filtrar organizações, profissionais e produtos que realizem seu trabalho com maior cuidado técnico e ético, daqueles que não têm o mesmo tipo de atenção. Conforme desenvolvidos neste artigo, e presentes na concepção do *ranking* Q-Avalia, os processos de avaliação vão além da mera distinção entre produtores de conteúdo *fake* ou verdadeiro. Exigem das organizações instrumentos de gestão editorial mais sofisticados, e as classifica em faixas de desempenho conforme seu grau de amplitude, maturação e efetividade.

A avaliação de qualidade realizada visou traçar um cenário, ainda que experimental, das principais produções brasileiras e portuguesas em relação à incorporação de práticas de *accountability* e de transparência em sua gestão editorial. O resultado situa apenas duas produções das 12 avaliadas na faixa conceitual B, em seu estrato de entrada (B-), ou seja, apenas duas produções apresentam um desempenho médio geral bom, ainda que em fase de consolidação. A avaliação constatou também que as produções até apresentam recursos previstos nos indicadores, pontuando relativamente bem no subindicador “Existência”, mas os recursos existentes possuem características mínimas (baixa pontuação em “Conteúdo”) e não disponibilizam dados que demonstrem comprovar o grau em que são implementados (baixa pontuação em “Efetividade”).

Por fim, o Ranking Q-Avalia da Qualidade Jornalística: Brasil-Portugal 2018 visa oferecer um documento que proporcione uma avaliação criteriosa do conjunto de requisitos e indicadores avaliados (ainda que experimental) ao mesmo tempo em que organiza os resultados de forma a estimular a discussão sobre o desempenho das produções avaliadas. O *ranking* é um estímulo e um convite à

discussão sobre os indicadores, sobre a metodologia, sobre os resultados, enfim, sobre a qualidade do jornalismo que temos. E, a partir do diagnóstico constatado, as organizações possam se empenhar na melhoria de suas práticas, incorporando as melhores experiências do mercado, por um lado, e investindo em inovação nos processos de gestão editorial e *accountability* internos, por outro.

As limitações e problemas relativos à concepção do processo de avaliação aqui apresentado, da estrutura dos requisitos, indicadores e subindicadores, da metodologia e dos resultados, entre outros aspectos possíveis de serem discutidos, devem ser exploradas e analisados. O *feedback* das partes interessadas, com suas críticas e contribuições, serão fundamentais para que o *ranking* seja aperfeiçoado, e avance do estágio experimental em que se encontra para o de um instrumento efetivo de avaliação de qualidade editorial. Seu maior mérito, se existir algum mérito, é oferecer uma proposta de avaliação de qualidade numa área que não tem cultura de avaliação regular, com parâmetros e metodologias claros.

O sistema Q-Avalia está em desenvolvimento, mas as características atuais do sistema permitem a realização das avaliações pretendidas, de forma a documentar o processo de avaliação e a contabilizar a pontuação aferida em cada item. Há a intenção de liberar o seu uso para pesquisadores interessados em produzir avaliação de qualidade (com seus próprios indicadores e parâmetros, pois o sistema permite a configuração dos itens a serem avaliados) e torná-lo uma base de dados pública. Um ambiente para a disseminação da cultura de avaliação de qualidade no jornalismo e de aperfeiçoamento dos seus processos avaliativos.

Referências

ABNT NBR ISO 9000:2015. Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e vocabulário.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR ISO 9000:2015**. Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e vocabulário. São Paulo/SP: ABNT, 2015.

ALLAN, Stuart. **The Routledge Companion to News and Journalism**. Routledge: London and New York, 2010.

ANDERSON C.W., BELL, Emily, SHIRKY, Clay. **Post- Industrial Journalism: Adapting to the present**. Columbia Journalism School, Tow Center for Digital Journalism, 2012. Disponível em: http://towcenter.org/wp-content/uploads/2012/11/TOWCenter-Post_Industrial_Journalism.pdf Acesso em: 16 out. 2017.

ANDERSON, Peter J. OGOLA, George, WILLIAMS, Michael. **The Future of Quality News Journalism: A Cross-Continental Analysis**. Routledge: London and New York, 2014. (Routledge Research in Journalism)

ARRAIS, Amauri. Falta de modelo ameaça qualidade, diz presidente do 'El País'. **G1**, São Paulo, 13 de outubro de 2012. Disponível em: <http://g1.globo.com/economia/midia-e-marketing/noticia/2012/10/falta-de-modelo-ameaca-qualidade-jornalistica-diz-presidente-do-elpais.html>. Acesso em: 28 abr. 2013.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE JORNAIS (ANJ). **Programa Permanente de Autorregulamentação**: Para tornar a relação entre o jornal e seus leitores ainda mais transparente. Brasília, 2011. Disponível em: <http://www.anj.org.br/wp-content/uplo>

ads/Cartilha_ANJ_Final.pdf. Acesso em: 16 out. 2017.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BICHLER *et al.* **Best Practice Guidebook: Media Accountability and Transparency across Europe**. Media Act. Medienhaus Wien GmbH, Austria, Institute of Journalism and Communication of the University of Tartu, Estonia, Erich Brost Insitutu-te, Germany, 2012. Disponível em: http://www.mediaact.eu/fileadmin/user_upload/Guidebook/guidebook.pdf. Acesso em: 13 mar. 2019.

BUCCI, E., CHIARETTI, M., & FIORINI, A. M. **Indicadores de qualidade nas emissoras públicas – uma avaliação contemporânea**. Brasília: Unesco, 2012. (Série Debates CI: Comunicação e Informação; 10).

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

CHRISTOFOLETTI, R. **Indicadores da Qualidade no Jornalismo: políticas, padrões e preocupações de jornais e revistas brasileiros**. Brasília: Unesco, 2010. (Série Debates CI: Comunicação e Informação; 3).

FENGLER, Susanne, EBERWEIN, Tobias, MAZZOLENI, Gianpietro, PORLEZZA, Colin, RUSSMOHL, Stephan. (Orgs.). **Journalists and Media Accountability: An International Study of News People in the Digital Age**. New York: Peter Lang, 2014.

FRANCISCATO, C. Considerações metodológicas sobre a pesquisa aplicada em jornalismo. In: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISADORES EM JORNALISMO (SBPJOR), 4. 2006, Brasília. **Anais...** Porto Alegre: SBPJor, 2006. v 1, p. 1 – 20. Disponível em: http://sbpjour.org.br/admjour/arquivos/coord2_carlos_franciscato.pdf. Acesso em: 28 jul. 2016.

GÓMEZ MONPART, J. L., GUTIÉRREZ LOZANO, J. F., & PALAU SAMPIO, D. (Eds.). **La calidad periodística: teorías, investigaciones e sugerencias profesionales**. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona/Universitat Pompeu Fabra, D.L, 2013.

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

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

GUERRA, Josenildo Luiz. Q-Avalia – Sistema de avaliação de qualidade: uma proposta de inovação, pesquisa aplicada e de desenvolvimento experimental em jornalismo. **Contemporânea** – Revista de Comunicação e Cultura. V. 15, n.01, jan-abr 2017. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/contemporaneaposcom/article/view/21508/14490>

GUERRA, Josenildo, ROTHBERG, Danilo, MARTINS, Gérson L. **Crítica do Jornalismo no Brasil: produção, qualidade e direito à informação**. Covilhã, LabCom Books, 2016.

INTERNATIONAL CENTER FOR MEDIA AND THE PUBLIC AGENDA (ICM-PA). **Openness & Accountability: A Study of Transparency in Global Media Outlets.** Jun 2007. Disponível em <http://www.icmpa.umd.edu/pages/studies/transparency/main.html>. Acesso em: 03 ago. 2012.

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

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

LACY, Stephen, ROSENSTIEL, Tom. **Defining and Measuring Quality Journalism.** Rutgers School of Communication and Information, 2015. Disponível em: < <http://mpii.rutgers.edu/wp-content/uploads/sites/129/2015/04/Defining-and-Measuring-Quality-Journalism.pdf> >. Acesso em 09 set. 2017.

MACHADO, Elias, SANT'ANA, Jéssica. Limitações metodológicas na pesquisa em jornalismo: um estudo dos trabalhos apresentados no GT de Jornalismo da Compós (2000-2010). **Revista Pauta Geral-Estudos em Jornalismo**, Ponta Grossa, vol.1, n.1, p. 26-42, jan./jul. 2005.

McQUAIL, Denis. **Media performance: Mass Communication and the Public Interest.** Sage: London, 1992. 350p.

McQUAIL, Denis. **Media accountability and freedom of publication.** New York: Osford University Press, 2003. 366p.

McQUAIL, Denis. **Journalism and Society.** Sage: London, 2013. 244p.

MEYER, Philip, KIM, Koang-Hyub. **Quantifying Newspaper Quality: "I Know It When I See It".** Chape Hill: The University of North Carolina, 2003. Disponível em: <https://list.msu.edu/cgi-bin/wa?A2=AEJMC;6fce2ff8.0310a>. Acesso em 09 set. 2017.

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

MIGUEL, Luis Felipe. O jornalismo como sistema perito. **Tempo soc.** [online]. 1999, vol.11, n.1, p. 197-208. ISSN 0103-2070. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-20701999000100011>.

PALÁCIOS, Marcos. **Ferramentas para Análise de Qualidade no Ciberjornalismo.** Covilhã, LabCom Books, 2011. 298 p. (Volume 1: Modelos)

PAULINO, Fernando Oliveira. **Responsabilidade Social da Mídia: Análise conceitual e perspectivas de aplicação no Brasil, Portugal e Espanha.** Brasília: Casa das Musas, 2009.

PINTO, Manuel, MARINHO, Sandra. A qualidade em Jornalismo: problematização e operacionalização do conceito. Braga (PT): Universidade do Minho, 2003. **Comunicação apresentada no I Congresso Luso-Brasileiro de Estudos Jornalísticos e II Congresso Luso-Galego de Estudos Jornalísticos.** Universidade Fernando Pessoa, no Porto, em 10 e 11 de abril de 2003. Disponível em: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/997>. Acesso em 10 abr. 2017.

QUALITY JOURNALISM. **Rutgers, School of Communication and Information**. 2015. Disponível em: <http://mpii.rutgers.edu/wp-content/uploads/sites/129/2015/04/Definingand-Measuring-Quality-Journalism.pdf>. Acesso em 15 fev. 2018.

REPÓRTERES SEM FRONTEIRAS. **A RSF e seus parceiros anunciam a "Journalism Trust Initiative (JTI)", um dispositivo inovador contra a desinformação**. Paris: RSF, 2018. Disponível em: <https://rsf.org/pt/noticia/rsf-e-seus-parceiros-anunciam-journalism-trust-initiative-jti-um-dispositivo-inovador-contra>. Acesso em: 02 jun. 2018.

ROSENGREN, Karl Erik, CARLSSON, Mats, TAGERUD, Yael. Quality in programming: Views from the North. *In*: ISHIKAWA, Sakae. **Quality Assessment of Television**. Luton: Universtiy of Luton Press, 1996.

ROTHBERG, Danilo. Jornalistas e suas visões sobre qualidade: teoria e pesquisa no contexto dos 'Indicadores para o Desenvolvimento da Mídia' da UNESCO. **Série Debates CI: Comunicação e Informação**; 5. UNESCO, 2010.

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

THE TRUST PROJETH. **Leading news outlets establish transparency standards to help readers identify trustworthy news sources**. EUA: Santa Clara University/The Trust Project, 2017. Disponível em: <https://thetrustproject.org/trust-project-launches-indicators/>. Acesso em 31 maio de 2018.

VEHKOO, Johanna. **What Is Quality Journalism And How It Can Be Saved**. Oxford: Reuters Institute For The Study Of Journalism, 2009/2010.