

Q-AVALIA – SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE: UMA PROPOSTA DE INOVAÇÃO, PESQUISA APLICADA E DE DESENVOLVIMENTO EXPERIMENTAL EM JORNALISMO¹

Q-AVALIA – QUALITY EVALUATION SYSTEM: A PROPOSAL FOR INNOVATION, APPLIED RESEARCH AND EXPERIMENTAL DEVELOPMENT IN JOURNALISM

Josenildo Guerra*

RESUMO:

O artigo vai apresentar o Q-Avalia - Sistema de Avaliação de Qualidade, a partir de uma proposta de inovação, pesquisa aplicada e de desenvolvimento experimental em jornalismo. O Q-Avalia é um software que auxilia na elaboração de formulários, implementação, documentação e organização de avaliações de desempenho editorial. Incorpora um padrão metodológico de avaliação de qualidade jornalística, com uma escala de pontuação própria, e permite sua operacionalização. O artigo está dividido em quatro partes: 1) Qualidade em Jornalismo, na qual se faz uma sistematização do processo de avaliação de qualidade aplicada ao jornalismo, que constitui a base do sistema construído; 2) Inovação, Pesquisa Aplicada e de Desenvolvimento Experimental, na qual se definem esses conceitos e se caracterizam os termos que permitem reconhecer como tal a pesquisa que desenvolveu o Q-Avalia; 3) Pesquisa Aplicada e de Desenvolvimento Experimental em Jornalismo, na qual é sistematizada, a partir dos contornos gerais definidos no tópico anterior, a especificidade jornalística da proposta metodológica que levou à construção do sistema; e 4) Apresentação do Q-Avalia e suas funcionalidades básicas, na qual são descritas as principais características do sistema. Ao final, são destacadas as possibilidades que o software permite para a criação de um ambiente voltado à discussão e ao desenvolvimento de processos de avaliação de qualidade jornalística, da mesma forma que se pondera a necessidade de testes para aperfeiçoar seu funcionamento e torná-lo uma ferramenta efetiva para o fim a que se destina.

* Docente do curso de Jornalismo e do Programa de Pós-graduação em Comunicação (PPGCOM) da Universidade Federal de Sergipe (UFS); doutor em Comunicação e Cultura Contemporâneas. SERGIPE, Brasil. jl_guerra@uol.com.br

PALAVRAS-CHAVE: jornalismo, qualidade, inovação**ABSTRACT:**

This article introduces the Q-Avalia - Quality Evaluation System; a proposal for innovation, applied research and experimental development in journalism. Q-Avalia is a software program designed to assist in the development of forms, implementation, and documents and organize evaluations of editorial performance. It incorporates a methodological standard for evaluating journalistic quality, using a point-based scale. This article is divided into four sections: 1) Quality in Journalism, identifying a systematic process of evaluating quality as it applies to journalism. The system is built on this; 2) Innovation, Applied Research and Experimental Development, identifying these concepts and characterize the terms that define the research which developed the Q-Avalia system; 3) Applied Research and Experimental Development in Journalism, identifying a systematization of the general outlines defined in the previous topic, the specific journalistic nature of the methodological proposal which was used to build the system; and 4) Presentation of the Q-Avalia and its basic functions, identifying the main features of the system. Finally, the capabilities of the software to create an environment for discussing and developing quality evaluation processes in journalism are highlighted, as well as the need for tests for improving its operation, making it an effective tool for its purpose.

KEYWORDS: journalism, quality, innovation**INTRODUÇÃO**

O objetivo deste artigo é apresentar o sistema Q-Avalia, a partir do qual é possível articular três questões que se constituem em desafios importantes para a agenda acadêmica e profissional em jornalismo: qualidade, inovação e pesquisa aplicada e de desenvolvimento experimental.

Na origem desse esforço, está o tema da qualidade. Questão de difícil definição e mensuração no campo do jornalismo, constituiu o núcleo do problema fundamental: como definir qualidade jornalística, desenvolver metodologias e protocolos de avaliação? Para dar conta dele, os conceitos de inovação, pesquisa aplicada e de desenvolvimento experimental surgiram como necessidades incontornáveis. Inovação para pensar soluções capazes de gerar tanto instrumentos de avaliação confiáveis quanto novos produtos, técnicas e processos jornalísticos capazes de melhorar o desempenho onde a

avaliação apontou haver insuficiências. Pesquisa aplicada e de desenvolvimento experimental para conduzir científica e tecnologicamente os esforços de pesquisa com vistas a elaborar constructos que implementem as soluções encontradas.

O Q-Avalia é parte dos resultados desse movimento, realizado ao longo dos últimos dez anos de pesquisa, relativo à elaboração de métodos e processos de avaliação de qualidade editorial. Incorpora um padrão metodológico e permite sua operacionalização. Trata-se de um sistema que auxilia na elaboração de formulários, na implementação, documentação e organização de avaliações de desempenho editorial.

Feitas essas considerações gerais, quatro pontos serão desenvolvidos na sequência: a) sistematização do processo de avaliação de qualidade aplicada ao jornalismo, que constitui a base do sistema proposto; b) apresentação dos conceitos de inovação, pesquisa aplicada e de desenvolvimento experimental que norteiam a pesquisa; c) apresentação dos fundamentos metodológicos que conduziram a pesquisa aplicada e de desenvolvimento experimental em jornalismo que resultou no Q-Avalia; e, finalmente, d) a apresentação do sistema.

QUALIDADE EM JORNALISMO

Embora a discussão sobre a qualidade jornalística seja difundida, ora para se criticar produtos e organizações ora para se reivindicar credibilidade, há pelo menos duas grandes lacunas em se tratando de jornalismo². A primeira é a ainda incipiente e dispersa elaboração do tema no ambiente acadêmico destinado aos estudos em jornalismo³, capaz de estruturar conceitualmente uma abordagem que aglutine os vários esforços. A segunda, a ausência de métodos e critérios mínimos capazes de aferir a qualidade editorial de organizações jornalísticas em níveis aceitáveis de confiabilidade.

Apesar disso, a qualidade editorial é apontada como uma das condições necessárias às organizações jornalísticas para superar a atual crise vivida pelo setor (Anderson, Bell, Shirky, 2012; Meyer, 2007) e manter-se como uma instituição social de referência para as sociedades democráticas. Nessa direção, Fengler afirma que o investimento em qualidade e transparência figura como uma possível vantagem competitiva para os jornais (Fengler et al, 2014, p. 10), frente a tantas outras opções de conteúdo que disputam a atenção da audiência.

Lideranças organizacionais do setor (Brito 2011; Arrais, 2012) também avaliam que o futuro do jornalismo e das organizações jornalísticas passa pela necessidade de se manter e buscar a qualidade. Judith Brito, por exemplo, ex-presidente da Associação Nacional de Jornais (ANJ), afirma que “vivemos um momento especial, histórico, em que paradigmas estão mudando. Não muda, no entanto, a necessidade das sociedades de terem informações, opiniões, e jornalismo de qualidade” (Brito, 2011).

A centralidade crescente do tema pode ser percebida também por um conjunto de iniciativas implementadas, ao longo dos anos, no sentido de avaliar aspectos relativos direta ou indiretamente à avaliação de qualidade, tais como:

- “*Ranking Qualitativo de Jornais*”, presente no relatório *Infância na Mídia* (Andi, 2003).
- “*Openness & Accountability: A Study of Transparency in Global Media Outlets*” (*International Center for Media and the Public Agenda*, 2007)
- “*Gestão da qualidade da informação no contexto das organizações: percepções a partir do experimento de análise da confiabilidade dos jornais eletrônicos*” (SORDI, MEIRELES e GRIJO, 2008),
- “*Qualidade jornalística: ensaio para uma matriz de indicadores*” (CERQUEIRA, 2010, p. 13).
- “*Indicadores de qualidade nas emissoras públicas - uma avaliação contemporânea*” (Bucci, Chairetti, Fiorini, 2012, p. 25);
- Programa Permanente de Autorregulamentação (ANJ, 2011);
- “*Avaliação experimental de cinco jornais brasileiros com base no Programa Permanente de Autorregulamentação da ANJ*” (Mendonça, 2016, p. 40)
- “*Ferramentas para Análise de Qualidade no Ciberjornalismo*”, Volume 1 (Palacios, 2010) e Volume 2 (Martins, Palacios, 2016);
- Índice de Pluralidade Jornalística (IPJ) (Guerra, Molina, 2016)
- Índice de Relevância Jornalística (IRJ) (Guerra, Barreto, 2016; Feitoza, 2016).

Esses instrumentos de avaliação demonstram a concretização de esforços para desenvolver instrumentos de avaliação, mas também a ainda incipiente sistematização de

padrões de avaliação. Em que pese as diferenças de abordagens em cada estudo, há um fundamento comum neles, que é a preocupação com a qualidade. Por isso, um objetivo necessário ou, no mínimo, desejável seria convergir para uma definição clara e precisa de qualidade que norteasse os processos de avaliação.

Essa é, aliás, uma prática já bastante desenvolvida em outras áreas, como a administração e a engenharia de produção. Os padrões internacionais de medição de qualidade reunidos nas normas ISO de qualidade (International Organization for Standardization), no Brasil, editada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), são reflexos dessa tradição. Os requisitos dessas normas são “genéricos e destinados a ser aplicáveis a todas as organizações, independentemente do seu tipo, tamanho e do produto e serviço que provê” (ABNT NBR ISO 9001:2015, p. 1), ainda que existam normas específicas de acordo o setor de atuação.

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

As necessidades e expectativas que geram os requisitos da atividade jornalística foram construídas e aperfeiçoadas ao longo do processo de institucionalização⁴ da atividade, em cujo movimento foram tipificados conceitos, valores e procedimentos técnicos característicos da profissão. Isso se deu tanto no âmbito interno à instituição (criando a identidade de um grupo profissional) quanto no externo (demais instituições e atores sociais), estabelecendo contratos relativos a prerrogativas e responsabilidades para o trabalho da imprensa.

As responsabilidades (atribuídas, contratadas ou voluntárias) da atividade jornalística estão na base dos processos de *accountability* (McQuail, 2003), os quais visam demandar que os veículos jornalísticos prestem contas acerca de suas ações, abrindo-se ao escrutínio público sobre decisões e ações editoriais adotadas. Os processos de avaliação de qualidade podem ser considerados instrumentos de *accountability*, na medida em

que buscam medir o desempenho da atividade jornalística em relação às suas responsabilidades, às quais geram necessidades e expectativas (os requisitos) por parte da sociedade em relação ao trabalho da imprensa.

A avaliação de qualidade deve, a partir de um conjunto de responsabilidades básicas, extrair os requisitos para a medição da performance jornalística de uma organização (uma descrição mínima dessas responsabilidades poderá ser vista no tópico 4 do artigo, quando for apresentado o Princípio Finalidade). Em síntese, o processo de avaliação irá confrontar tais requisitos com o que é encontrado nos produtos, nas organizações e nos processos avaliados.

O que se pretende com o Q-Avalia é oferecer um recurso que contribua para iniciativas de avaliação de qualidade que têm sido criadas, testadas e implementadas, ainda que de modo incipiente. Aquelas que se sentirem contempladas pelos recursos disponíveis no sistema podem convergir em aspectos básicos relativos a uma metodologia comum que contenha uma escala padrão de medição de desempenho. E que essas avaliações estejam reunidas num ambiente no qual avaliadores independentes (como os pesquisadores), as organizações avaliadas e o público possam interagir, fortalecendo uma cultura de avaliação no segmento jornalístico.

INOVAÇÃO, PESQUISA APLICADA E DE DESENVOLVIMENTO EXPERIMENTAL

Esta investigação se enquadra na modalidade de pesquisa aplicada e de desenvolvimento experimental (OCDE, 2013, p. 38), porque visa buscar uma solução para um problema prático (pesquisa aplicada) e de implementar esta solução através da elaboração de um constructo (desenvolvimento experimental). O resultado principal deste movimento é a inovação, que traga consigo contribuições para elevar os padrões de realização da atividade.

O conceito de inovação será usado aqui a partir de três documentos sobre os quais se apoiam as políticas públicas brasileiras voltadas ao tema, que derivam por sua vez de documentos de referência bastante usados nos países desenvolvidos⁵:

- a Lei no. 13.243, de 11 de janeiro de 2016 (Brasil, 2016), que “estabelece medidas de incentivo à inovação e à pesquisa científica e tecnológica no ambiente produtivo, com vistas à capacitação tecnológica, ao alcance da autonomia tecnológica e ao

desenvolvimento do sistema produtivo nacional e regional do País”; a Lei 12.243 altera a Lei no. 10.973, de 02 de dezembro de 2014 (Brasil, 2014), que “dispõe sobre incentivos à inovação e à pesquisa científica e tecnológica no ambiente produtivo”;

- o *Manual de Oslo* (OCDE, 2005), referência para as atividades de inovação da Financiadora de Estudos e Projetos (Finep), empresa pública brasileira de fomento à ciência, tecnologia e inovação (2005, p. 9); e

- o *Manual Frascati* (OCDE, 2013), documento citado no *Manual de Oslo* sobre o vínculo da inovação com Pesquisa e Desenvolvimento (P&D).

A opção por essas referências se deve ao seu caráter disseminado nas políticas públicas e no ambiente produtivo, pelo menos em tese. É sabida as dificuldades que o Brasil enfrenta nessa área, especialmente quanto aos investimentos privados na pesquisa científica e tecnológica. Expressa um entendimento relativamente consolidado dos termos que nos interessam - inovação, pesquisa aplicada e de desenvolvimento experimental - em áreas que já possuem uma tradição mais robusta dessas práticas. É deste entendimento que se parte para aplicá-lo aos desafios que o setor jornalístico tem, não obstante suas premissas possam ser objeto de contestação e crítica, que não são, entretanto, o objetivo deste artigo.

Inovação é definida no Inciso IV, do Art. 2 da Lei 13.243/2016 como

introdução de **novidade ou aperfeiçoamento** no ambiente produtivo e social que resulte em novos produtos, serviços ou processos ou que compreenda a agregação de novas funcionalidades ou características a produto, serviço ou processo já existente que possa **resultar em melhorias e em efetivo ganho de qualidade ou desempenho**. (BRASIL, 2016 - grifo nosso).

O *Manual de Oslo* toma como fundamento para o conceito diversas abordagens centradas nas empresas, por entender que o setor produtivo é parte diretamente interessada, haja vista estar sob sua responsabilidade a produção de bens e serviços com pretensões inovadoras, e obviamente fazer disso um elemento de diferencial competitivo no mercado:

Tais teorias apontam para diversas políticas de inovação e questões de mensuração, como por exemplo por que as empresas inovam, quais são as forças que conduzem à inovação e os fatores que a obstruem. Questões relacionadas versam sobre o funcionamento interno das empresas e os tipos de práticas de negócios usadas para promover a inovação. Outro tema importante diz respeito à natureza do conhecimento, como ele é acumulado e como ele cir-

cula entre os atores. Finalmente, explora-se a forma como os processos de inovação são desenvolvidos no âmbito da indústria e nas esferas regionais ou nacionais. (OCDE, 2005, p. 36).

As abordagens baseadas na empresa estarão associadas com outras abordagens que “assumem a inovação como um sistema”, cujo resultado definirá uma compreensão do conceito que abarcará o seguinte escopo:

- a inovação na empresa;
- as interações com outras empresas e instituições de pesquisa;
- a estrutura institucional nas quais as empresas operam;
- o papel da demanda. (OCDE, 2005, p. 43).

O *Manual de Oslo* vai associar também inovação à melhoria de desempenho. “As inovações nas empresas referem-se a mudanças planejadas nas suas atividades com o intuito de melhorar seu desempenho” (OCDE, 2005, p. 43). E vai propor um conceito de inovação na mesma linha da Lei no. 13.243:

implementação de um produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorado, ou um processo, ou um novo método de marketing, ou um novo método organizacional nas práticas de negócios, na organização do local de trabalho ou nas relações externas. (OCDE, 2005 p. 55).

As atividades de inovação das empresas abrangem um conjunto de ações, uma das quais a Pesquisa e Desenvolvimento (P&D), cuja definição o *Manual de Oslo* (OCDE, 2005, p. 44) remete ao *Manual Frascati* (OCDE, 2013). De acordo com este, são três os tipos de pesquisa:

A **pesquisa básica** consiste em trabalhos experimentais ou teóricos desenvolvidos principalmente com a finalidade de adquirir novos conhecimentos sobre os fundamentos de fenômenos e fatos observáveis, sem considerar uma aplicação ou uso particular. A **pesquisa aplicada** consiste igualmente em trabalhos originais empreendidos com o objetivo de adquirir novos conhecimentos. No entanto, ela é principalmente direcionada a um objetivo prático determinado. O **desenvolvimento experimental** consiste em trabalhos sistemáticos com base em conhecimentos existentes obtidos pela pesquisa ou experiência prática, para lançar a fabricação de novos materiais, produtos ou dispositivos, para estabelecer novos procedimentos, sistemas e serviços ou para melhorar os já existentes em P&D. (OCDE, 2013, p. 38 - grifo nosso).

Registre-se que a área de jornalismo tem enfrentado o desafio de ampliar o alcance das pesquisas de caráter aplicado. Machado e Sant’Ana (2014, p. 2) apontam, por exemplo, que apenas quatro por cento de trabalhos apresentados, entre 2000 e 2010, no GT de

Jornalismo da Associação Nacional de Programas de Pós-Graduação em Comunicação (Compós) eram destinados à pesquisa aplicada⁶. Meditsch (2004), Machado (2005) e Franciscato (2006) destacam as dificuldades e a importância do desenvolvimento de pesquisas que gerem resultados práticos, movimento que exigiria o reconhecimento do jornalismo como ciência social aplicada.

Essa inclinação reivindicada como necessária para a geração de pesquisa aplicada em jornalismo não é, no entanto, um movimento simples, pois o reconhecimento e aceitação de procedimentos enquadráveis como pesquisa aplicada e de desenvolvimento experimental não são livres de controvérsias mesmo dentro das áreas nas quais esse tipo de investigação é mais consolidado (OCDE, 2013, p. 39).

O *Manual Frascati*, em seu esforço de caracterizar o que pode ser considerado P&D, faz referências específicas a duas áreas sensíveis tanto para o jornalismo como área de pesquisa quanto especificamente para o sistema Q-Avalia: as ciências sociais e humanas e o desenvolvimento de software. Para ir direto ao ponto objeto deste artigo, vai-se tratar da tipificação da pesquisa aplicada e de desenvolvimento experimental nessas duas áreas, já considerando os elementos que caracterizam o Q-Avalia. Por extensão, essa análise pode ser ampliada, nos aspectos pertinentes, ao jornalismo em geral.

O Q-Avalia, como sistema voltado a implementar avaliação de qualidade editorial, abarca tanto a área de ciências sociais como a de software.

Ciências sociais porque 1) depende necessariamente de formulários de avaliação que sistematizam expectativas e necessidades na forma de requisitos e indicadores e 2) porque incorpora uma escala de medição de desempenho com base no grau de satisfação dos requisitos (expectativas e necessidades) aferido pelos indicadores. O objeto dessas avaliações está profundamente relacionado a padrões e normas sociais, políticas e culturais aos quais se vincula a atividade jornalística.

Em exemplos similares, o *Manual Frascati* explica da seguinte forma a presença de pesquisa aplicada e de desenvolvimento experimental em ciências sociais e humanas:

A análise dos fatores ligados ao meio ambiente que determinam a capacidade de aprendizagem é parte de **pesquisa básica**. A análise destes fatores, com o objetivo de avaliar programas educativos destinados a corrigir algumas desvantagens ambientais, é parte de **pesquisa aplicada**. A elaboração de meios que permitam determinar o programa de ensino mais adaptado a certos grupos de crianças e se enquadra no **desenvolvimento experimental**.

A elaboração de novas teorias relativas aos riscos sucede-se de **pesquisa básica**. O estudo de novos tipos de contratos de seguro, para cobrir novos riscos relacionados ao mercado, é parte de **pesquisa aplicada**. Funciona da mesma forma para o estudo de novos tipos de instrumentos de poupança. Entretanto, o desenvolvimento de um novo método para gerenciar um fundo de investimento encontra-se em **desenvolvimento experimental**. (OCDE, 2013, p. 102-103 - grifo nosso)⁷.

O mesmo raciocínio aplicado ao foco deste artigo seria:

- A produção de conceitos e teorias para entender o jornalismo, capazes de gerar e sistematizar expectativas e necessidades que a atividade tem em sociedades democráticas, é pesquisa básica;
- O levantamento e a sistematização de requisitos e indicadores, a partir de um referencial teórico, como o elaborado no âmbito da pesquisa básica, passíveis de medir o desempenho com vistas a implementar avaliação de qualidade, é pesquisa aplicada;
- O desenvolvimento de métodos (formulários e protocolos) e produtos (softwares, por exemplo) para implementar processos de avaliação de qualidade é desenvolvimento experimental.

Todo o esforço de levantar indicadores, requisitos e elaborar formulários de avaliação, assim como os testes de sua eficácia, são respectivamente pesquisa aplicada e desenvolvimento experimental. No âmbito do Q-Avalia, a estrutura padrão do formulário na forma de requisitos e indicadores é resultante da pesquisa aplicada, que propôs um princípio básico para a avaliação (a comparação entre requisitos demandados e indicadores que apontam o grau de sua satisfação).

A elaboração dos formulários resulta de desenvolvimento experimental. Esses formulários são aplicados em caráter de testes, até que se consolide um modelo de uso regular. Nesse ponto de maturação, deixa de estar em desenvolvimento experimental para tornar-se um instrumento efetivo de medição, até que uma nova versão ou novo instrumento venha a substituí-lo.

Todo o processo de avaliação de qualidade que constitui a razão de ser do sistema Q-Avalia está incluído no âmbito das ciências sociais. Entretanto, o Q-Avalia como

sistema, ferramenta que viabiliza o processo de avaliação criado, também exige análise para se avaliar a sua natureza inovadora decorrente de P&D.

O *Manual Frascati* exemplifica a presença de P&D no desenvolvimento de softwares assim:

A descoberta de outros métodos de cálculos possíveis, tais como os métodos de cálculo quântico ou a teoria quântica da informação, é de responsabilidade de **pesquisa básica**.

Os trabalhos visam a aplicação do tratamento da informação em novas áreas ou novos processos (por exemplo, o desenvolvimento de uma nova linguagem de programação, um novo sistema de exploração, novos sistemas de geradores de programa etc.). Os trabalhos que visam a aplicação do tratamento da informação com o objetivo de desenvolver ferramentas, tais como sistemas de informação geográfica e sistemas especializados, estão em **pesquisa aplicada**.

O desenvolvimento de um novo software, os sistemas de melhoria sensíveis de sistemas, programas de aplicação etc. são próprios de **desenvolvimento experimental**. (OCDE, 2013, p. 103).

O Q-Avalia não contempla seguramente os dois primeiros itens, mas se adéqua ao descrito como desenvolvimento experimental, por tratar-se de um software novo, com finalidades e funcionalidades exclusivas, capazes de ser reconhecido como inovador pelo menos no âmbito do mercado brasileiro.

Delimitados os contornos dentro dos quais se considera o Q-Avalia um sistema inovador de avaliação de qualidade editorial, resultante de pesquisa aplicada e de desenvolvimento experimental, é necessário descrever como esses contornos gerais foram operacionalizados do ponto de vista metodológico, na pesquisa em jornalismo, para gerar o sistema.

PESQUISA APLICADA E DE DESENVOLVIMENTO EXPERIMENTAL EM JORNALISMO⁸

A definição de pesquisa aplicada em jornalismo, que resulte em desenvolvimento experimental, usada no âmbito desta investigação representa:

o **conjunto de conhecimentos** próprios sobre o jornalismo ou derivados de outras áreas, destinado a sistematizar um entendimento sobre a atividade, tendo em vista a **sua execução**. Tal formulação visa reunir e sistematizar conceitos, fundamentos e relações para dar conta de **um modo de fazer**. Dessa sistematização, extrai-se **um problema de pesquisa** que é necessariamente um **problema prático** - uma limitação ou insuficiência do modo de fazer

convencional - para o qual se busca uma **solução inovadora** capaz de gerar **melhoria de desempenho**. Essa solução inovadora pode requerer um instrumento igualmente inovador para sua implementação, do que resulta a necessidade de **Desenvolvimento Experimental**, isto é, construir algo capaz de implementar a inovação criada. (Guerra, 2016b).

O problema prático que se colocou na origem do Q-Avalia foi: como medir a qualidade de produtos jornalísticos? Por que isso é um problema? Por que não há metodologias consolidadas que gerem processos regulares de avaliação. Para conduzir essa busca, foram considerados dois princípios metodológicos (Guerra, 2016a e b): o Princípio Finalidade e o Princípio Complementaridade. Sustenta-se que esses dois princípios devam ser observados em qualquer investigação de natureza aplicada e de desenvolvimento experimental em jornalismo.

O Princípio Finalidade expressa um sentido geral para a atividade jornalística, sistematizando um leque elementar de compromissos e responsabilidades. A noção de finalidade é fundamental para expressar uma compreensão de jornalismo associada a resultados que se esperam dele. Sem que se tenha um norte de referência, não é possível avaliar se a direção seguida está ou não no caminho certo. Eis a importância do Princípio Finalidade.

O Princípio Complementaridade expressa a necessária articulação entre seis eixos que devem ser tratados de forma integrada, sem a qual os estudos aplicados perdem a necessária noção sistêmica para a apresentação das soluções pretendidas. Os eixos que devem convergir, de modo alinhado, para a implementação do Princípio Finalidade são:

- Teorias do jornalismo, estudos voltados à compreensão da atividade jornalística em suas especificidades (Machado, 2005); originam-se no âmbito da pesquisa básica e fornecem uma definição de jornalismo a partir da qual é possível fundamentar o Princípio Finalidade; entretanto, as possibilidades teóricas precisam também passar pelo crivo dos demais eixos, pois podem criar conflitos éticos ou não dispor de viabilidade técnica ou tecnológica, por exemplo, pelo menos num determinado estágio de realização da atividade;

- Ética, normas de conduta que regem a relação entre as pessoas na vida em comunidade e especificamente na atividade jornalística; tais normas devem ter fundamento teórico (tanto da Ética como disciplina filosófica quanto dos compromissos e responsabilidades requeridas para a atividade jornalística) e serem passíveis de realização prática;

- Técnicas, os procedimentos adotados para implementar o fazer profissional, que devem ser respaldados teoricamente; técnicas sem base teórica comprometem o valor científico do procedimento; técnicas que ignoram normas éticas podem ser objeto de reprovação social; técnicas não compatíveis com o padrão tecnológico podem não ser incorporadas aos processos de produção; técnicas que envolvam altos custos enfrentam dificuldades relacionadas à sustentabilidade, etc;
- Processos, atividade de transformação da informação bruta em notícia no ambiente organizacional; precisam estar em acordo com os fundamentos teóricos da atividade, assim como com os procedimentos técnicos, éticos, tecnológicos e condições de sustentabilidade;
- Tecnologia, estrutura que viabiliza a produção e a circulação do conteúdo jornalístico (recursos para captura, tratamento, armazenamento, confecção, veiculação, etc.)⁹, também precisa estar fortemente alinhada aos outros eixos; além disso, qualquer recurso tecnológico disponível precisa adequar-se aos parâmetros que regem a atividade previstos no Princípio Finalidade, a fim de que se mantenha circunscrito à esfera jornalística;
- Sustentabilidade, a capacidade de a organização atuar de modo a garantir sua sobrevivência atual e futura, o que significa, por um lado, preservar o conjunto de definições e possibilidades contidas nos demais eixos e, por outro, ajustar-se à sua capacidade de gerar os recursos necessários para seu funcionamento.

A título de ilustração, o Princípio Finalidade empregado nos testes realizados pela equipe que desenvolveu o Q-Avalia foi¹⁰:

A atividade jornalística se destina a produzir **livremente** notícias **verdadeiras e plurais** acerca de **fatos reais** do mundo, **transmitidas** por meio de algum **suporte tecnológico**, destinadas a **compor uma agenda** de questões que **atenda as expectativas de relevância das audiências** tanto em sua **dimensão pública** quanto em sua **dimensão privada**, **restringindo-se** em ambos os casos notícias sobre fatos que possam **violar direitos e garantias individuais e coletivos** reconhecidos como valores humanos universais. (Guerra, 2016b).

Do ponto de vista metodológico, o Princípio Finalidade deve estar em sintonia com um arranjo coerente formado pelos seis eixos do Princípio Complementaridade. O direcionamento desses eixos para o fim proposto é que vai gerar o desafio da qualidade. O Princípio Finalidade gera expectativas (compromissos e responsabilidades), que geram

requisitos a serem contemplados pelo esforço conjunto dos elementos contidos naqueles seis eixos. O resultado desse esforço será medido pelos indicadores de desempenho pertinentes.

Com base nesses princípios, definiu-se que o modelo básico do formulário de avaliação deveria estar estruturado em requisitos - as expectativas e necessidades decorrentes das responsabilidades contidas no Princípio Finalidade - e indicadores, os elementos capazes de comprovar o grau de efetividade das responsabilidades e compromissos assumidos. Na construção do formulário, é fundamental respeitar a coerência entre o Princípio Finalidade e os eixos do Princípio Complementaridade.

A rigor, a criação e testes de formulários de avaliação de qualidade editorial não exigem o emprego de nenhum software, pois caracterizam-se como pesquisa de desenvolvimento experimental em si. Palacios destaca esse aspecto ao se referir às ferramentas de avaliação de qualidade para o Ciberjornalismo: “A Caixa de Ferramentas está aberta. Esperamos que elas sejam testadas, modificadas, descartadas, se for o caso. Somente pelo uso poderão ser aperfeiçoadas” (Palacios, 2011, p. 3).

O objetivo de criar um sistema que incorpore os formulários de avaliação foi para melhorar o desempenho da gestão da pesquisa, da documentação do processo de avaliação e da construção de uma base de dados que preserve as avaliações e as tornem de uso público. Mesmo que os formulários e os resultados sejam experimentais, o acesso a esses dados pode ser importante para avaliar as limitações das ferramentas aplicadas, seus méritos e buscar meios de aperfeiçoá-las.

APRESENTAÇÃO DO Q-AVALIA E SUAS FUNCIONALIDADES BÁSICAS

A apresentação do sistema e de suas funcionalidades básicas vai ser dividida em três passos: noções gerais de funcionamento; a escala de aferição de desempenho e os relatórios.

NOÇÕES GERAIS SOBRE O Q-AVALIA

Os conceitos de requisitos e indicadores são estruturantes do formulário de avaliação, conforme já destacado. Entretanto, para melhor organização do formulário e ampliar suas possibilidades de configuração, o sistema estrutura os itens de avaliação em quatro

níveis: categorias (áreas de avaliação que podem conter mais de um requisito), requisitos (o que se espera o produto tenha, em função das responsabilidades assumidas), indicadores (itens que avaliam o cumprimento dos requisitos) e subindicadores (detalhamentos dos indicadores) (essa estrutura pode ser visualizada nas figuras 4 e 5).

Cada formulário pode (é opcional) ser desdobrado em três versões: uma, a de referência, é do grupo de pesquisa, que cria e realiza a sua avaliação; outra, destinada à organização avaliada, para que produza sua própria autoavaliação; e a terceira, destinada ao público externo, usuário de notícias, que avalia com base em sua percepção de qualidade.

Na sequência, serão apresentadas algumas telas e passos de navegação para demonstrar o uso do sistema.

PASSO 1: CADASTRO DO USUÁRIO

No passo 1, cadastro do usuário, há a opção tanto para usuários públicos como para líderes de grupos de pesquisa se cadastrarem. Ao efetivar o cadastro, cada um terá uma conta para gerenciar. Na conta do grupo de pesquisa, é possível incluir membros do grupo, configurar formulários, criar pesquisas e claro realizar a avaliação e obter os relatórios. Além disso, há a possibilidade de compartilhar pesquisas, quando dois ou mais grupos têm acesso ao mesmo formulário para um trabalho conjunto.

Universidade Federal de Goiás

Cadastro de usuário público

Cadastro de Grupo de Pesquisa

Dados do Usuário

Nome

Usuário

Endereço de e-mail

Cidade

Estado

Profissão

Escolaridade

Sexo

Data Nascimento

Figura 1 – Tela de cadastro do sistema

PASSO 2 – CONFIGURAR FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO

Este passo é exclusivo para integrantes de grupo de pesquisa. Ao acessar a página de configuração de formulário, vai haver uma lista de formulários disponíveis (compartilhados por outros grupos) e a opção “Adicionar formulário”. Ao clicar nesta opção, vai abrir a tela constante da Figura 2. É o início da configuração. A partir das informações básicas desta primeira tela, vão se abrindo as opções para definir as categorias, requisitos, indicadores e subindicadores. Depois de configurado o formulário, ele deverá ser cadastrado dentro de uma pesquisa (para o que existe um recurso semelhante ao de cadastro de formulário) para ser usado na avaliação.



A imagem mostra a interface de usuário para adicionar um formulário. O título da página é "Adicionar Formulário". Abaixo do título, há uma barra de navegação com o caminho "INÍCIO > FORMULÁRIOS > ADICIONAR FORMULÁRIO". O formulário contém os seguintes campos:

- Título ***: Campo de texto para o título do formulário.
- Descrição ***: Campo de texto para a descrição do formulário.
- Status ***: Menu suspenso com a opção "privado" selecionada.
- Nível de dificuldade ***: Menu suspenso com a opção "fácil" selecionada.
- Categorias ***: Campo de texto com o placeholder "Selecione algumas opções" e um ícone de seta verde para expandir as opções.

Figura 2 – Tela de cadastro de formulário

PASSO 3: SELECIONAR AS PRODUÇÕES JORNALÍSTICAS PARA AVALIAR

No passo 3, está o leque de opções para avaliação. O ambiente é similar para usuários públicos e de grupos de pesquisa. Há a relação de pesquisas disponíveis para avaliação.

No caso do usuário público, todas as pesquisas abertas para o público estarão disponíveis para ele. No caso do usuário de grupo de pesquisa, apenas as pesquisas de seu grupo.



Figura 3 – Tela interna do sistema, quando o usuário está logado para realizar as avaliações

Na parte circulado em vermelho, constam produções jornalísticas já avaliadas pelo usuário. Ele tanto por ver as notas (botão laranja) (a ser exemplificado adiante) quanto refazer a avaliação (botão verde). Na parte circulado em azul, constam a relação de pesquisas disponíveis para avaliar. Para o usuário do grupo de pesquisa, a divisão é feita entre as avaliações a serem iniciadas (na parte de baixo) e as avaliações em andamento ou concluídas (na parte de cima).

PASSO 4 – SELEÇÃO E ABERTURA DO FORMULÁRIO PARA AVALIAÇÃO

Na Figura 4 é possível fazer a seleção da “Produção Jornalística” a ser avaliada e visualizar o formulário, a partir das categorias que o compõem. No caso em questão, quatro categorias. Dentro delas, há requisitos, indicadores e subindicadores. Com um clique sobre a categoria desejada, abrem-se as demais opções (Figura 5).

Figura 4 – Tela de apresentação do formulário de avaliação de uma produção

PASSO 5 – REALIZANDO A AVALIAÇÃO

É possível visualizar (Figura 5) o formulário aberto no requisito “Compromissos Éticos”, no indicador “Código de Ética”, e no subindicador “Existência” de um determinado formulário. Para atribuir a pontuação, o usuário desliza o botão (marcado em amarelo) até a pontuação que considera representar o grau de atendimento de sua expectativa em relação ao indicador.

Figura 5 – Formulário de avaliação aberto em um dos indicadores

PASSO 6 – DESCREVENDO E JUSTIFICANDO AS NOTAS

No ambiente do grupo de pesquisa, após atribuir nota, há a opção para descrever o objeto avaliado e justificar a nota concedida. Nesses campos, é possível escrever texto, anexar imagens e vídeos, inserir links. É um importante recurso de documentação para

fins de comprovação do que foi observado na avaliação e em consequência fundamentar a avaliação atribuída. Há níveis de revisão que podem ser usados a depender do interesse do grupo de pesquisa.



Figura 6 – Campos para descreve itens encontrados e justificar nota atribuída

Os passos acima e as telas ilustrativas visam apenas dar uma dimensão global de funcionamento do sistema. A gestão interna de formulários e pesquisa comporta vários pequenos movimentos que não são aqui necessários descrever.

A ESCALA DE PONTUAÇÃO E AFERIÇÃO DE DESEMPENHO

O sistema de pontuação e aferição de desempenho é formado por um conjunto de notas numéricas e conceitos. A opção de conciliar os dois sistemas visa proporcionar maiores possibilidades para manejar os resultados.

São cinco faixas de pontuação. Começa no nível X, a melhor prática esperada, e termina no nível D, a ausência ou insuficiência significativa do item avaliado. Cada uma dessas faixas (exceto a X) tem um conceito de referência com sua respectiva pontuação, representada pela cor verde (Quadro 1). Para cada conceito de referência, há estratos superior (+) e inferior (-), que apontam para estágios de desempenho diferenciados dentro da faixa de pontuação. Esse recurso permite refinar a distinção entre organizações que, embora estejam numa mesmo nível, possam ter desempenho ligeiramente melhor ou pior ao padrão tomado como referência na faixa.

Quadro 1 – Escala de conceitos e notas para de avaliação de desempenho do Q-Avalia

Resultado		Desempenho	
Conceito	Nota		
X Excelente	100 (96-100)	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 Muito Bom	A +	95 (90-95)	Desempenho superior ao conceito de referência da faixa, que 1) sugere emergente posição de liderança rumo ao conceito de Excelência ou 2) por se encontrar em patamar superior aos demais itens avaliados na faixa de pontuação.
	A	85 (80-89)	Desempenho satisfatório consolidado em relação ao conceito de referência.
	A -	75 (70-79)	Desempenho inferior ao conceito de referência da faixa por 1) estar em fase de consolidação em relação ao conceito de referência ou 2) se encontrar em patamar abaixo dos demais avaliados neste conceito.
B Bom	B +	65 (60-69)	Desempenho superior ao conceito de referência, que 1) sugere uma perspectiva de elevação do desempenho ou 2) por se encontrar em patamar superior aos demais itens avaliados no conceito de referência da faixa de pontuação.
	B	55 (50-59)	Desempenho satisfatório consolidado em relação ao conceito de referência.
	B -	45 (40-49)	Desempenho inferior ao conceito de referência da faixa por 1) estar em fase de consolidação em relação ao conceito de referência ou 2) se encontrar em patamar abaixo dos demais avaliados neste conceito.
C Regular	C +	35 (30-39)	Desempenho superior ao conceito de referência, que 1) sugere uma perspectiva de elevação do desempenho ou 2) por se encontrar em patamar superior aos demais itens avaliados no conceito de referência da faixa de pontuação.
	C	25 (20-29)	Desempenho satisfatório consolidado em relação ao conceito.
	C -	15 (11-19)	Desempenho inferior ao conceito de referência da faixa por 1) estar em fase de consolidação em relação ao conceito de referência ou 2) se encontrar em patamar abaixo dos demais avaliados neste conceito.
D Ruim	D +	10 (06-10)	Desempenho baixo (enquadrável no conceito D), mas 1) a organização se permite avaliar, ou presta informações quando solicitada ou 2) há indícios de práticas associados ao item avaliado.
	D	05 (01-05)	Desempenho ruim por não possuir o item de avaliação.
	D -	01	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).

Para cada formulário, caberá à equipe de pesquisadores definir para os indicadores de avaliação (e subindicadores) quais são as características dos conceitos de referência em cada faixa, a partir dos quais os estratos superior e inferior poderão ser situados.

RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO

Para fins de demonstração, serão apresentados dois tipos de relatórios: o Relatório Comparativo entre Grupos de Avaliações e o Relatório Comparativo de Produções.

Relatório Comparativo entre Grupos de Avaliadores: mostra, para uma mesma produção jornalística avaliada, as notas obtidas junto à avaliação pública (feita pelos usuários), a da pesquisa e a autoavaliação da organização responsável pela produção avaliada.

	Minha Nota (1)	Avaliação Pública (2)	Avaliação da Pesquisa (3)	Autoavaliação (4)
Categoria 1 - Compromisso e Planejamento	30	30 / 20	32	0
Requisito 1.1 - Planejamento e compromisso com a audiência e a sociedade	30	30 / 20	32	0
+ Indicador 1.1.1 - Projeto Editorial	29	35 / 20	30	0
Requisito 1.2 - Compromisso Ético	31	34 / 20	34	0
+ Indicador 1.2.1 - Código de Ética	30	43 / 20	37	0
+ Indicador 1.2.2 - Identificação de proprietários, gestores editoriais, profissionais	31	34 / 20	33	0
+ Indicador 1.2.3 - Identificação de situações que envolvem conflitos de interesse	31	43 / 20	37	0
Categoria 2 - Audiência e Sociedade	31	31 / 20	33	0
Requisito 2.1 - Conhecimento das demandas da audiência e da sociedade	31	30 / 20	37	0
+ Indicador 2.1.1 - Adequação do Conteúdo	31	30 / 20	37	0

Figura 7 – Tela que apresenta um dos relatórios do sistema

Nesse relatório, que aparece apenas para o ambiente do usuário público, há quatro colunas: a primeira, “Minha Nota”, é a nota atribuída pelo usuário; a segunda, “Avaliação Pública”, é a nota média do conjunto dos usuários que avaliaram aquela mesma produção jornalística; a terceira, “Avaliação da Pesquisa”, é a avaliação feita pelo grupo de pesquisa; a quarta, “Autoavaliação”, é a avaliação da organização que avaliou sua própria produção jornalística.

Esse mesmo relatório é exibido no ambiente dos grupos de pesquisa, sem a indicação da nota individual do usuário, obviamente, porque não se aplica.

Relatório Comparativo de Produções: o Relatório Comparativo de Produções relaciona os veículos e suas respectivas avaliações. O exemplo do relatório contido na Figura 8 é da pesquisa “Avaliação experimental de cinco jornais brasileiros com base no Programa Permanente de Autorregulamentação da ANJ” (Mendonça, 2016, p. 40), o primeiro teste

completo de uma avaliação real produzido pelo Q-Avalia. É a partir dele que alguns detalhes sobre os relatórios serão apresentados.

O relatório tem duas escalas, a Absoluta (Abs) e a Proporcional (Prop). A escala Absoluta é o padrão de pontuação estabelecido a partir do grau de exigência do formulário da pesquisa, que vai de 1 a 100. A pontuação Proporcional gera uma escala de 1 a 100 a partir do que é definido como o Melhor Possível (coluna vertical verde na Figura 8).

O Melhor Possível é uma nota de referência obtida a partir dos melhores resultados da avaliação de cada indicador. Na Figura 8, os melhores desempenhos são identificados pelas células verdes. Nesse caso, a avaliação toma como parâmetro as melhores práticas existentes no mercado, que passam a receber a pontuação 100, readequando proporcionalmente todas as demais notas dos indicadores avaliados. Isso significa que se uma organização incorporasse as melhores práticas já implementadas por outras organizações, alcançaria o Melhor Possível, avaliação máxima na escala Proporcional. Ainda que possa estar distante da escala Absoluta, que define as exigências de parâmetros estabelecidos pela pesquisa, e não pelo mercado.

A nota X, tanto na avaliação Absoluta quanto na Proporcional, indica, além do melhor desempenho, o possível grau de inovação contido no indicador avaliado. No caso da avaliação Absoluta, indica uma inovação cujos contornos são dados pelo grupo de pesquisa. No caso da avaliação Proporcional, a nota X vai apontar os indicadores que podem representar uma inovação naquele mercado, mantida por uma determinada organização, desde que ela seja a única a obter o tal conceito.

O relatório ainda indica a Média do Setor (colunas em amarelo na Figura 8). Apresenta os resultados em ambas as escalas e aponta os respectivos *gaps*, diferenças de pontuação entre a média as máximas de cada escala.

Total Abs	Melhor Possível	Média do Setor				Folha de S.Paulo				O Estado de S.Paulo				O Globo				Super Notícia				Zero Hora - ZH				
		Abs		Prop		Abs		Prop		Abs		Prop		Abs		Prop		Abs		Prop		Abs		Prop		
		Abs	100%	Cap	MP Abs	Cap	MP Prop	Abs	Prop	Abs	Prop	Abs	Prop	Abs	Prop	Abs	Prop	Abs	Prop	Abs	Prop	Abs	Prop	Abs	Prop	
100	83,40	100	63,60	47,00	43,65	56,35	56,00	B	67,15	B+	25,00	C	29,98	C+	34,00	C+	40,77	B-	17,00	C-	20,38	C	50,00	B	59,95	B+
100	83,40	100	63,60	47,00	43,65	56,35	56,00	B	67,15	B+	25,00	C	29,98	C+	34,00	C+	40,77	B-	17,00	C-	20,38	C	50,00	B	59,95	B+
100	90,00	100	66,00	58,00	37,78	62,22	90	A+	100,00	X	10	D+	11,11	C-	30	C+	33,33	C+	0	D-	0,00	D-	40	B-	44,44	B-
100	90,00	100	66,00	58,00	37,78	62,22	90	A+	100,00	X	10	D+	11,11	C-	30	C+	33,33	C+	0	D-	0,00	D-	40	B-	44,44	B-
100	95	100	42,00	58,00	53,00	44,21	55,79	95	100,00	X	15	C-	15,79	B-	45	B-	47,37	B-	0	D-	0,00	D-	55	B	57,89	B
100	95	100	42,00	58,00	53,00	44,21	55,79	95	100,00	X	15	C-	15,79	B-	45	B-	47,37	B-	0	D-	0,00	D-	55	B	57,89	B
100	90,00	100	72,00	28,00	18,00	80,00	20,00	80	88,89	A	70	A-	77,78	A-	60	B+	66,67	B+	65	B+	72,22	A-	85	A	94,44	A+
100	90,00	100	72,00	28,00	18,00	80,00	20,00	80	88,89	A	70	A-	77,78	A-	60	B+	66,67	B+	65	B+	72,22	A-	85	A	94,44	A+
100	85	100	61,00	39,00	24,00	71,77	28,23	65	76,47	A-	55	B	64,71	B+	45	B-	52,94	B	55	B	64,71	B+	85	A	100,00	X
100	85	100	61,00	39,00	24,00	71,77	28,23	65	76,47	A-	55	B	64,71	B+	45	B-	52,94	B	55	B	64,71	B+	85	A	100,00	X
100	90,00	100	72,00	28,00	18,00	80,00	20,00	90	100,00	X	35	C+	38,89	C+	85	A	94,44	A+	75	A-	83,33	A	75	A-	83,33	A
100	90,00	100	72,00	28,00	18,00	80,00	20,00	90	100,00	X	35	C+	38,89	C+	85	A	94,44	A+	75	A-	83,33	A	75	A-	83,33	A
100	85	100	69,00	31,00	16,00	81,18	18,82	85	100,00	X	45	B-	52,94	B	85	A	100,00	X	65	B+	76,47	A-	85	A	100,00	X
100	85	100	69,00	31,00	16,00	81,18	18,82	85	100,00	X	45	B-	52,94	B	85	A	100,00	X	65	B+	76,47	A-	85	A	100,00	X
100	75,00	100	17,20	82,80	57,80	22,93	77,07	51	68,00	B+	4	D	5,33	D	4	D	5,33	D	0	D-	0,00	D-	27	C	36,00	C+
100	85,00	100	17,00	83,00	68,00	20,00	80,00	85	100,00	X	0	D-	0,00	D-	0	D-	0,00	D-	0	D-	0,00	D-	0	D-	0,00	D-
100	85	100	17,00	83,00	68,00	20,00	80,00	85	100,00	X	0	D-	0,00	D-	0	D-	0,00	D-	0	D-	0,00	D-	0	D-	0,00	D-
100	85	100	17,00	83,00	68,00	20,00	80,00	85	100,00	X	0	D-	0,00	D-	0	D-	0,00	D-	0	D-	0,00	D-	0	D-	0,00	D-
100	70,00	100	21,20	78,80	48,80	30,28	69,72	70	100,00	X	12	C-	17,14	C-	12	C-	17,14	C-	0	D-	0,00	D-	0	D-	0,00	D-
100	85	100	26,00	74,00	59,00	30,59	69,41	85	100,00	X	15	C-	17,65	C-	15	C-	17,65	C-	0	D-	0,00	D-	15	C-	17,65	C-
100	55	100	17,00	83,00	38,00	30,91	68,09	55	100,00	X	10	D+	18,18	C-	10	D+	18,18	C-	0	D-	0,00	D-	10	D+	18,18	C-
100	70,00	100	14,00	86,00	58,00	20,00	80,00	0	0,00	D-	0	D-	0,00	D-	0	D-	0,00	D-	0	D-	0,00	D-	70	A-	100,00	X
100	85	100	17,00	83,00	68,00	20,00	80,00	0	0,00	D-	0	D-	0,00	D-	0	D-	0,00	D-	0	D-	0,00	D-	85	A	100,00	X
100	55	100	11,00	89,00	44,00	20,00	80,00	0	0,00	D-	0	D-	0,00	D-	0	D-	0,00	D-	0	D-	0,00	D-	55	B	100,00	X
100	72,50	100	32,40	67,60	40,10	44,69	55,31	17	23,45	C	40	B-	55,17	B	45	B-	62,07	B+	0	D-	0,00	D-	60	B+	82,76	A
100	80,00	100	50,00	50,00	30,00	62,90	37,50	35	43,75	B-	80	A	100,00	X	80	A	100,00	X	0	D-	0,00	D-	55	B	68,75	B+
100	65	100	46,00	54,00	19,00	70,77	29,23	45	69,23	B+	65	B+	100,00	X	65	B+	100,00	X	0	D-	0,00	D-	55	B	84,62	A
100	95	100	54,00	46,00	41,00	56,84	43,16	25	26,32	C	95	A+	100,00	X	95	A+	100,00	X	0	D-	0,00	D-	55	B	57,89	B
100	65,00	100	15,00	85,00	50,00	23,08	76,92	0	0,00	D-	0	D-	0,00	D-	10	D+	15,38	C-	0	D-	0,00	D-	65	B+	100,00	X
100	65	100	16,00	84,00	49,00	24,62	75,38	0	0,00	D-	0	D-	0,00	D-	15	C-	23,08	C-	0	D-	0,00	D-	65	B+	100,00	X
100	65	100	14,00	86,00	51,00	21,54	78,46	0	0,00	D-	0	D-	0,00	D-	5	D	7,69	D+	0	D-	0,00	D-	65	B+	100,00	X

Figura 8 – Print de parte dos resultados da pesquisa “Avaliação experimental de cinco jornais brasileiros com base no Programa Permanente de Autorregulamentação da ANJ” (Mendonça, 2016, p. 40)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O esforço empreendido neste texto foi relacionar três aspectos que têm sido enfrentados em nosso trabalho de investigação: avaliar qualidade, gerar inovação (de métodos de avaliação e de produtos inovadores que gerem melhor desempenho jornalístico), ambos associados à produção de pesquisa aplicada e de desenvolvimento experimental. O padrão metodológico embarcado no Q-Avalia assim como o próprio sistema são os resultados parciais desse esforço. O compartilhamento das diretrizes metodológicas que conduziram esse trabalho visa contribuir com a crescente preocupação na área de jornalismo com esse tipo de pesquisa que visa à inovação.

Deste movimento inicial, resultam dois movimentos complementares a serem empreendidos.

O primeiro, o compartilhamento do Q-Avalia com grupos de pesquisa interessados em avaliar a qualidade jornalística, a sua abertura para usuários públicos e o envolvimento das organizações avaliadas. Na medida que isso se concretize, o Q-Avalia pode se tornar um ambiente de interação e interlocução entre os vários segmentos e agentes interessados em elevar os padrões jornalísticos de qualidade. Pode se constituir num espaço de *accountability*, capaz de oferecer à sociedade meios para se aferir o grau de credibilidade e de competência que se pode - ou não - atribuir às organizações jornalísticas.

O segundo movimento diz respeito ao próprio sistema, aos formulários possíveis de serem criados por meio dele, ao uso que dele pode fazer pesquisadores, público e organizações jornalísticas. Nesse estágio, parte-se da premissa de que é uma ferramenta em construção, que requer também ser avaliado. Para isso, é fundamental a realização de testes para se analisar quais são suas potencialidades e quais são os pontos que precisarão passar por aperfeiçoamentos. Essa etapa está sendo implementada através de pesquisas complementares às que resultaram na sua criação, e pode ser ampliada através da participação de outros grupos interessados em utilizar sistema e contribuir para o seu desenvolvimento.

O uso do sistema e a interação entre seus potenciais usuários poderão sinalizar as muitas melhorias e possibilidades que o Q-Avalia pode ainda vir a incorporar.

REFERÊNCIAS

ABNT NBR ISO 9000:2005. **Sistemas de Gestão da Qualidade - Fundamentos e vocabulário.**

Agência de Notícia dos Direitos da Infância (Andi). *Infância na mídia: a criança e o adolescente no olhar da imprensa brasileira (Relatório 2002/2003)*. Brasília: Andi/Instituto Airton Senna, 2003. Disponível em: <file:///C:/Users/JL_GU_~1/AppData/Local/Temp/Relatorio_IM13-1.pdf>

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/research/post-industrial-journalism-adapting-to-the-present-2/>>

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

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/uploads/Cartilha_ANJ_Final.pdf>

BENEDETI, Carina Andrade **A Qualidade da Informação Jornalística: Do conceito à prática**. Florianópolis/SC: Insular, 2009. Série Jornalismo a Rigor, Volume 2.

BERTRAND, Claude-Jean. **O arsenal da democracia: sistemas de responsabilização da mídia**. Tradução de Maria Leonor Loureiro. Bauru, SP: Edusc, 2002.

BRASIL. Lei no. 13.243, de 11 de janeiro de 2016. Estabelece medidas de incentivo à inovação e à pesquisa científica e tecnológica no ambiente produtivo, com vistas à capacitação tecnológica, ao alcance da autonomia tecnológica e ao desenvolvimento do sistema produtivo nacional e regional do País. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/lei/l13243.htm

BRASIL. Lei 10.973, de 02 de dezembro de 2014. Dispõe sobre incentivos à inovação e à pesquisa científica e tecnológica no ambiente produtivo. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.973.htm

BRITO, Judith. Mudam os paradigmas, não o jornalismo. **Jornal da ANJ**, abril de 2011. Disponível em: <<http://www.anj.org.br/sala-de-imprensa/artigos/mudam-os-paradigmas-nao-o-jornalismo/>>. Acessado em 28 de abril de 2013.

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

CHRISTIANS, Clifford G., GLASSER, Theodore, MCQUAIL, Dennis, NORDENSTRENG, Kaarle, WHITE, Robert A. **Normative Theories of the Media**. Journalism and Democratic Societies. Urbana and Chicago: University of Illinois Press, 2009.

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

FEITOZA, Liliâne N. S. **Relevância jornalística: análise e teste de ferramenta para fins de avaliação de qualidade e accountability**. São Cristóvão, UFS. 200 f. Dissertação (mestrado em Comunicação) - Programa de Pós-Graduação em Comunicação, Universidade Federal de Sergipe (UFS), São Cristóvão, 2016.

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

FRANCISCATO, 2006. Considerações metodológicas sobre a pesquisa aplicada em jornalismo. Brasília, SBPJor, 2006. Anais, 4º. Congresso Brasileiro de Pesquisadores em Jornalismo (SBPJor).

GUERRA, Josenildo L. **O percurso interpretativo na produção da notícia**. São Cristóvão: Editora UFS; Aracaju: Fundação Oviêdo Teixeira, 2008.

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

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

GUERRA, Josenildo L. Guia da Agenda Jornalística (GAJ) na perspectiva de uma proposta de Pesquisa Aplicada em Jornalismo (PAJ). **Brazilian Journalism Research**, Brasília, v. 12, n. 6, Dez, 2016a.(198-223)

GUERRA, Josenildo Luiz. Qualijor - sistema de gestão da produção jornalística orientado para a qualidade editorial: pesquisa aplicada e de desenvolvimento experimental em jornalismo. **Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação | E-Compós** (Brasília), v. 19, 2016b. (1-26)

GUERRA, Josenildo L., LINS, Alanna M. V. Índice de Pluralidade Jornalística (IPJ): testando uma metodologia para avaliação de qualidade editorial. In.: GUERRA, Josenildo L., ROTHBERG, Danilo,

MARTINS, Géron L. **Crítica do Jornalismo no Brasil: produção, qualidade e direito à informação**. Covilhã, LabCom Books, 2016. (51-78)

GUERRA, Josenildo L., BARRETO, Nara. Índice de Relevância Jornalística (IRJ): metodologia para avaliação de qualidade editorial do requisito relevância. In.: GUERRA, Josenildo L., ROTHBERG, Danilo, MARTINS, Géron L. **Crítica do Jornalismo no Brasil: produção, qualidade e direito à informação**. Covilhã, LabCom Books, 2016. (79-104)

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

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

LIMA JÚNIOR, Walter. Jornalismo computacional em função da “Era do Big Data”. *Líbero*, São Paulo - v. 14, n. 28, p. 45-52, dez. de 2011. Disponível em: <http://casperlibero.edu.br/wp-content/uploads/2014/05/1-Jornalismo-computacional.pdf>

MACHADO, Elias. Dos Estudos sobre o Jornalismo às teorias do Jornalismo (Três Pressupostos para a Consolidação do Jornalismo como Campo de Conhecimento). **E-Compós** - Revista de Associação Nacional dos Programas de Pós -Graduação em Comunicação. Ed.1, dez 2004. Disponível na Internet: <http://www.compos.org.br/e-compos>. Data de acesso: 13/06/2016.

MACHADO, Elias. **O Jornalismo Digital em Base de Dados**. Florianópolis: Calandra, 2006.

MACHADO, Elias.; SANT'ANA, Jéssica. Limitações metodológicas na pesquisa em Jornalismo: Um estudo dos trabalhos apresentados no GT de Jornalismo da COMPÓS (2000-2010). *Pauta Geral*, v. 1, p. 29-45, 2014.

MARINHO, Sandra. **Jornalismo e formação em mudanças: modelos e construções na análise do caso português**. Braga, Portugal: CECS - Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade Universidade do Minho, 2015.

McQUAIL, Dennis. **Media performance**. Mass Communication and the Public Interest. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications, 1992.

McQUAIL, Dennis. **Media Accountability and Freedom of Publication**. Oxford; New York: Oxford University Press, 2003.

MEDITSCH, Eduardo. Estudos em Jornalismo. **Revista Brasileira de Ciências da Comunicação**. Vol XXVII, n° 2, jul/dez 2004. São Paulo: INTERCOM, 2004, p. 93-107. Disponível em: <http://www.portcom.intercom.org.br/revistas/index.php/revistaintercom/article/viewFile/1070/971>. Data de acesso: 13/06/2016.

MENDONÇA, Josiane dos S. Avaliação experimental de cinco jornais brasileiros com base no Programa Permanente de Autorregulamentação da ANJ. São Cristóvão, Monografia (Conclusão de curso em Comunicação / Universidade Federal de Sergipe - UFS), 2016.

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

MONPART, Josep L. Gómez, LOZANO, Juan F. Gutiérrez, SAMPIO, Dolors Palau (Org.). **La calidad periodística: teorías, investigaciones y sugerencias profesionales.** Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona/Universitat Pompeu Fabra, D.L. 2013.

OCDE. **Manual de Frascati.** Medição de atividades científicas e tecnológicas: Tipo de metodologia proposta para levantamentos sobre pesquisa e desenvolvimento experimental. OCDE/F-Iniciativas, 2005. Disponível em http://www.mct.gov.br/upd_blob/0225/225728.pdf

OCDE. **Manual de Oslo.** Diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação. 3a. ed. OCDE/Eurostat, Finep, 2013. Disponível em: <http://www.finep.gov.br/images/apoio-e-financiamento/manualoslo.pdf>

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

MATINS, Elaide, Palacios, Marcos. **Ferramentas para Análise de Qualidade no Ciberjornalismo.** Covilhã, LabCom Books, 2016. 576 p. (Volume 2: Aplicações)

PINTO, Manuel, MARINHO, Sandra. “A qualidade em Jornalismo: problematização e operacionalização do conceito”. Comunicação apresentada no I Congresso Luso-Brasileiro de Estudos Jornalísticos e II Congresso Luso-Galego de Estudos Jornalísticos, realizado na Universidade Fernando Pessoa, no Porto, em 10 e 11 de Abril de 2003.

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

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

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

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

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

NOTAS

- 1 O artigo resulta de pesquisa realizada com apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). Uma versão inicial deste trabalho, intitulada “Qualidade editorial: proposta de um ambiente e de uma ferramenta para avaliação de qualidade”, foi apresentada no 14º. Encontro Nacional de Pesquisadores em Jornalismo (SBPJor), realizado na cidade de Palhoça/SC, de 9 a 11 de novembro de 2016.
- 2 Para ver um balanço sobre as indefinições acerca da implementação de processos de avaliação de qualidade em jornalismo, ver (Marinho, 2015, 122-127).
- 3 Para ver algumas contribuições sobre o tema, ver: Pinto e Marinho (2004), Benedetti (2009); Guerra, (2010), Chistofolletti (2010), Rothberg (2010), Cerqueira (2010), Suárez (2007), Monpart, Lozano, Sampio (2013); Jornet (2006); Palacios (2011); Marinho (2015).
- 4 Sobre o conceito de “institucionalização”, ver Berger, Luckmann (1995, p. 79ss), e sobre o conceito de institucionalização aplicado ao jornalismo, ver Guerra (2008, p. 143-144).
- 5 Para outras sínteses do conceito de inovação, ver Stal (2007) e Moreira, Queiroz (2007).
- 6 “Identificamos o ensaio como o gênero preferido entre os pesquisadores, alcançando 52,6% dos trabalhos selecionados, sendo seguido pelas pesquisas empíricas, com 24%, pesquisas teóricas, com 19%, e pesquisas aplicadas, com somente 4%” (Machado, Sant’Ana, 2014, p. 2).
- 7 Ver outros exemplos na Tabela 4.2 (OCDE, 2013, p. 105)
- 8 Essa estrutura metodológica, em termos semelhantes, está desenvolvida, com algumas variações, em dois outros artigos (Guerra, 2016a e 2016b), nos quais são apresentados outros resultados de pesquisa obtido por meio dela.
- 9 O padrão tecnológico do jornalismo atualmente passa pelo que Barboza (2008) e Machado (2006) chamam de Jornalismo Digital em Base de Dados (JFBD) e o que Lima Junior (2011) vai chamar de “jornalismo computacional”.
- 10 Essa é uma elaboração situada no âmbito do paradigma da Mediação (Guerra, 2008), do Paradigma Normativo (ver Christians et al, 2009; Marinho, 2015) e da “administrative critical research” (McQuail, 1992), aplicável em sociedades democráticas. Nada impede que outros pesquisadores formulem outro Princípio Finalidade, decorrente de perspectiva teórica e política distinta.

Artigo recebido em: 15 de fevereiro de 2017

Artigo aceito em: 11 de maio de 2017