

Conceito de Qualidade no Jornalismo e o Estudo de Caso Ascom/UFS¹

Monique de Sá Tavares²
Josenildo Luiz Guerra³
Universidade Federal de Sergipe

RESUMO

A finalidade deste presente trabalho é discutir de que forma o conceito de qualidade atinge o jornalismo, em especial a Assessoria de Comunicação da Universidade Federal de Sergipe. Logo, este artigo procura contribuir para a melhoria dos estudos nas pesquisas em jornalismo. Para isto serão apresentados métodos e parâmetros de classificação, visando uma abordagem qualitativa e quantitativa. Destaca-se, também, a importância social que o jornalista tem em relação ao meio e ao público em vigência, assim a qualidade é um estudo que beneficia esses dois lados. O conceito de qualidade é um termo abrangente e ao mesmo tempo complexo. Por não ser apenas da área de estudo dos periódicos, ele torna-se multidisciplinar, implicando áreas como da administração, marketing, entre outras das ciências humanas.

PALAVRAS-CHAVE:

Qualidade; pesquisas em jornalismo; parâmetros de classificação

I-Introdução

Analisaremos a partir de conceitos-chave, como se dá o Programa de Cobertura dentro de uma organização jornalística e sua ligação com o termo chave deste presente trabalho que é o conceito de qualidade.

O Programa de Cobertura pode ser definido como um conjunto de regras que vão tecer um determinado trabalho dentro de uma organização. Regras que podem ser especificadas como uma rotina produtiva, divisão das tarefas, controle do tempo (podemos nos referir aos prazos determinados pela empresa) etc.

Dentro de uma organização jornalística, como foi mencionado, é necessário que façam parte dela uma rotina que viabilize a produção, ou seja, as rotinas produtivas. Estas rotinas são responsáveis por criar um ciclo diário e uma sistematização da produção. Seria uma espécie de controle sob o que é produzido.

A rotina é um modo de administração dos recursos existentes, entre outros possíveis, implementado efetivamente pela organização. Ou

¹ Trabalho apresentado na Divisão Temática Jornalismo, da Intercom Júnior – Jornada de Iniciação Científica em Comunicação, evento componente do XXXII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação

² Estudante de Graduação do 5º semestre do curso de Jornalismo da UFS, email: moniquetavares16@hotmail.com

³ Orientador do trabalho. Professor do Curso de Jornalismo da UFS, email: jguerra@ufs.br

seja, a organização articula e define um determinado modo de operação com o fim de otimizar a capacidade de trabalho instalada. (GUERRA, 2008, p. 168).

Diagnosticando o Programa de Cobertura, podemos nos referir a ele em três níveis: a Matriz de Cobertura, a Gestão dos Processos e o Conceito de Qualidade (apuração daquilo que é produzido). Tal programa será empregado dentro das organizações, neste caso trataremos das organizações ou empresas jornalísticas.

A Matriz de Cobertura deve ser entendida como uma espécie de mapa que guiará o jornalista acerca do tema abordado. É nela que poderão ser encontrados domínio de assuntos e temáticas as mais divergentes possíveis. Este “utensílio” serve para um maior aprofundamento por parte do profissional e também do público, afinal este fará uso das matérias fornecidas através destes mapas. Outro fator agregado é o fator tempo que diminuirá no decorrer das apurações.

Outro nível vigente dentro do Programa de Cobertura é a Gestão dos Processos, paralela à Matriz de Cobertura, ela é responsável por gerenciar o fluxo da produção (desde a entrega da pauta até o processo de edição). Proporciona, portanto, uma reorganização e esquematização da rotina produtiva.

Podemos aferir que o Programa de Cobertura está ligado a duas vertentes ou duas técnicas que justificam o desenrolar teórico destes conceitos inerentes ao Programa. São elas, as Técnicas Cognitivas de Processo (TCP) e as Técnicas Cognitivas de Conteúdo (TCC). Estas técnicas remetem ao saber do jornalista para uma dada interpretação dos fatos.

As TCP estão ligadas ao “como fazer jornalístico”, ou seja, estão relacionadas ao ambiente organizacional (esfera de convivência profissional), ao modo como serão realizadas as notícias. São regras conceitos e normas para a criação de um produto jornalístico.

Já as TCC ligam-se ao objeto do fazer jornalístico. Podemos destacar, por exemplo, os valores-notícia de maior relevância, a expectativa da audiência a ser alcançada e etc. Quando se fala em expectativa da audiência, não podemos esquecer que esta audiência está ligada a duas ordens, uma pública e outra privada. Portanto fica a cargo do profissional salientar os direitos e deveres do exercício da cidadania. É importante destacar, também, que o conteúdo apurado e conseqüentemente publicado deve ser adequado para o público em questão.

A Matriz de Cobertura fará uso das TCC, pois esta com suas definições temáticas preocupar-se-á com a expectativa entre fato e audiência. Diferentemente da Gestão dos Processos que visará aspectos institucionais, organizacionais e etc.

Todos estes processos são responsáveis por dinamizar a qualidade dentro da organização. É assim que entraremos no “X” da questão que permeará todo o trabalho: o controle de qualidade dentro das empresas jornalísticas.

O conceito de qualidade é aplicado na área do jornalismo no que se diz respeito ao que seja de interesse público, ou seja, aquilo que o público tem sede de saber. Liga-se intimamente aos valores-notícia. Assim um determinado fato poderá virar notícia de acordo com a sua relevância jornalística. Com isso é proposta a velha teoria, o que seria notícia? O cachorro que morde o menino ou o menino que morde o cachorro?

Nos estudos de Teoria do Jornalismo outro fator agregador ao conceito de qualidade é o da objetividade. Conceito amplo e que foi alvo de muitas discussões, pois é visto como algo inatingível. É importante destacar que quando tratamos de objetividade não queremos tratar apenas da negação da subjetividade.

“A objetividade é um conceito central, porque é ela que, a princípio, assegura que o discurso jornalístico teria a possibilidade efetiva de reportar os fatos, isto é, de levá-los ao público da forma como realmente aconteceram.” (GUERRA, 2008, p.35)

Portanto, é necessário que na construção da notícia não haja juízos de valor explícito o que denotaria subjetividade e a falta de imparcialidade. Vale destacar também conceitos como verdade, relevância e veracidade para um maior refinamento quando se faz notícia

A Teoria do Espelho poderia servir de exemplo para esta forma de se fazer notícia, afinal as notícias são como são. O repórter seria um fotógrafo da realidade, a retratação seria do fato não do seu modo de ver. Mas se sabe que nem a própria fotografia é um ato objetivo. É por isso que a Teoria do Espelho é considerada frágil do ponto de vista teórico-jornalístico. (Danton, 2002).

Um fator agregado que traz respeito e confiança, por parte do público com o jornal, é o fator da credibilidade. Este fator é determinante, também, quando se fala em qualidade. É necessário que o público acredite naquilo que está lendo ou vendo. Para isso, o profissional não retratará a objetividade, que se pode dizer que seja algo impossível, mas ele deve se ater a ela.



O conceito de qualidade, logicamente abrange outras áreas, ele refere-se a um dos elementos fundamentais do gerenciamento das organizações, tornando-se fator crítico para a sobrevivência não só das empresas, mas também, de produtos, processo e pessoas. (Monteiro & Paladini, 2006).

II- Revisão de Literatura

Pesquisas acerca da qualidade nos periódicos foram feitas para um maior aprofundamento de conceitos, salientados por percepções cognitivas. Estas pesquisas são de fundamentos teóricos, mas têm por objetivo a utilização de níveis acerca da qualidade presente nos meios.

Destacaremos três pesquisas que foram desenvolvidas neste escopo. No ano de 2003 estudiosos da Pontifícia Universidade Católica do Chile desenvolveram o que foi denominado de ficha de “valor agregado periodístico” (ficha VAP). Eles estabeleceram valores às notícias, para poder medi-las de acordo com sua relevância. Parâmetros como a separação entre *duras y blandas* (pesadas e leves), nível das fontes envolvidas, pautas escolhidas faziam parte da medição. Tal projeto foi de grande importância para os meios de comunicação chilenos, pois demonstraram suas falhas e seus pontos fortes. Serviu de base para estabelecer o que era de interesse público para a população chilena. Tal pesquisa serviu de embasamento para outras, enriquecendo os estudos jornalísticos e refinando as concepções do público.

No mesmo ano, pesquisadores portugueses (MARINHO & PINTO) desenvolveram um projeto intitulado de Mediascópio. Trata-se de uma espécie de investigação acerca dos problemas mediáticos. Este trabalho foi feito com casos específicos (estudos de caso) em programas de televisão local. Um dos objetivos principais era: “Propor contributos para um quadro teórico-metodológico, que possa fundamentar e enquadrar estudos empíricos (..)”. (PINTO & MARINHO, 2003, p. 03). Assim, constatou-se que é necessário que na relação entre jornalista e “utilizadores da informação” deva haver confiança, para que não haja dúvidas acerca de um determinado fato noticiado.

Pinto e Marinho (2003) salientam a importância dos media jornalísticos dentro da vida social, destacando a qualidade destes. Tal conceito (qualidade) é amplo, complexo, mas de suma importância para se analisar as tendências no jornalismo.

Mais tarde, em 2007, GUERRA aponta duas propostas metodológicas de pesquisas aplicadas em jornalismo, são elas: o Monitoramento de Cobertura e a Produção Experimental Monitorada. (PEM). Estas duas abordagens, segundo ele: “poderiam inspirar a formação de Programas de Qualidade em Jornalismo e Programas de Pesquisa e Desenvolvimento de Produtos e Processos Jornalísticos.”. (2007, p. 181).

Deve-se enfatizar o Sistema de Responsabilização de Mídia (MAS), este sistema é responsável por melhorar os serviços da mídia ao público. Assim é feita uma relação entre expectativa da sociedade e o trabalho produzido pelos jornais.

(Figura 1)



FONTE: http://www.editoracalandra.com.br/ojs_pautageral/ojs/viewarticle.php?id=10&layout=abstract

A partir destas expectativas dos consumidores é produzido um ciclo de produção, como é mostrado na figura acima. Este ciclo é contínuo, pois à medida que é feita a primeira produção de um produto ou serviço, vai se desenvolvendo outra.

A figura coloca como eixo central a organização ou empresa jornalística que constrói um produto (notícia), gerando especificações técnicas e de qualidade. Ao final do processo chegará ao consumidor e este se mostrará satisfeito ou não com o produto, e assim gerará parâmetros para a organização acerca de sua qualidade empregada. Deve-se lembrar que nenhuma organização chega ao final com um produto livre de defeitos.

Tanto o Monitoramento de Cobertura quanto a Produção Experimental Monitorada são responsáveis por dinamizar o processo de conteúdo, tornando-o mais eficaz. Eles se diferem no que diz respeito às variáveis das organizações pesquisadas, pois na PEM o pesquisador poderá mudar as variáveis para obter uma melhoria tanto no conteúdo quanto no processo. Enquanto no Programa de Cobertura estas variáveis já são definidas e organizadas pela administração.

III- Metodologia

(...) “o conceito de qualidade” é utilizado e aplicado em acepções diversas mas convergentes na proposição de uma maior eficiência e eficácia organizacional, se possível quantificada, medida, controlada e avaliada. Envolve a atribuição de valor ao tempo e ao dinheiro gastos pelos “consumidores” para “aceder e utilizar um produto ou serviço”. As empresas e os jornalistas não podem senão buscar a satisfação do consumidor, já que disso dependerá a sua confiança e a fidelidade ao produto ou serviço que fornecem, em detrimento de produtos concorrentes. (PINTO & MARINHO, 2003, p. 04)

Através da utilização das técnicas cognitivas, o jornalista fará uso de um conjunto de conhecimentos para interpretar um determinado caso, como já foi mencionado. Tais técnicas são fundamentadas em duas correntes teóricas: Gadaner e Van Dijk, eles abordam matrizes dos saberes ligadas à “tradição” ou “relações sócio-cognitivas”.

Foi pensando em tais técnicas que foi elaborado o Programa de Qualidade em Jornalismo, que atualmente está em desenvolvimento pelo Projeto “Matriz de Cobertura e Programa de Cobertura Jornalística: pesquisa aplicada para o desenvolvimento de ferramentas de gestão da produção jornalística”.

Através do Programa de Qualidade que utilizamos a Assessoria de Comunicação da Universidade Federal de Sergipe, como modelo para estudo de caso. Foram criados critérios ou os chamados parâmetros de classificação, para identificar os “erros” e “acertos” de tal assessoria, buscando um padrão no modelo de qualidade. A

classificação é feita diariamente e tem por base todo material produzido pela ASCOM/UFS.

Estes parâmetros estão de acordo com o seu valor noticioso, determinado pela importância que um fato teve para ser noticiado, estes critérios são de: **Acesso, Assuntos Atuais, Capacitação, Captação de Recursos/ Investimento, Decisão Administrativa, Infra-Estrutura, Mérito Acadêmico Científico, Política Acadêmica, Responsabilidade Social e Outros**. Lembrando que tais critérios estão de acordo com a instituição em análise que é a Universidade Federal de Sergipe, Esta pesquisa seria cabível a outra instituição, mudando logicamente os parâmetros.

Avaliar todo material que é produzido por uma determinada organização, significa analisar o seu conteúdo. Segundo Bardin análise de conteúdo, que é a prática aplicada dentro da organização significa:

Um conjunto de técnicas de análises das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens. (2004, p.37)

Outros parâmetros são utilizados para a averiguação destas classificações. Ao todo foram elaborados dez. Um destaque vai para o modo como damos importância aos atores das falas, ou seja, nossas fontes. Apesar de se tratar de uma assessoria de uma universidade, não vemos constantemente a fala do reitor da instituição, isto acaba se tornando um ponto positivo, e dentro dos padrões de qualidade acerca da organização em estudo. Outro parâmetro utilizado é o chamado Tema, selecionamos cinco que visam equilibrar a quantidade por área de notícias produzidas, são eles: **Comunidade Universitária, Ensino, Extensão, Pesquisa e Gestão**.

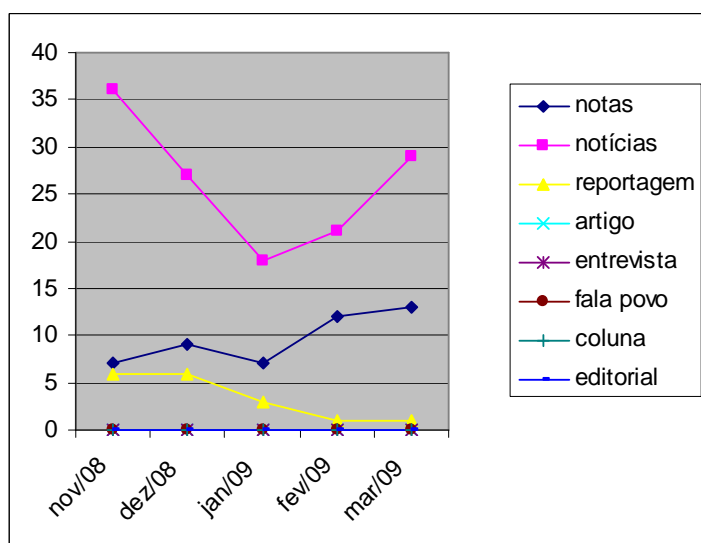
Também se encontram dentro do relatório os gêneros noticiosos produzidos pela assessoria, destaque para **notícia** que aparece sempre como o gênero mais utilizado.

Em outubro de 2008 foi instituída a atual mudança que já foi exposta. O que foi feito foi um refinamento dos parâmetros de classificação. Tais mudanças estão em destaque, por exemplo, no parâmetro Vínculo (matérias que terão certo desdobramento), em Tema (haja vista que houve uma junção sobrepondo sempre o primeiro, por exemplo, **(Ensino + Extensão)**). Medidas sempre tomadas em benefício do projeto, visando não apenas um aprofundamento teórico, mas também em sua prática.

Para que haja credibilidade por parte de uma organização jornalística é necessário que esta respeite os princípios vigentes, ou em outras palavras é necessário que haja um vínculo entre ética e jornalismo. O jornalista deve ter uma conduta desejável ao se deparar com um determinado acontecimento. A questão ética é uma questão que norteia os princípios básicos do jornalista. Com o Programa de Qualidade, aferimos que se tratando de uma assessoria, os princípios éticos são aplicados pela ASCOM/UFS. Como já foi dito, a única fala da instituição não é apenas do reitor, mas de todo corpo docente e discente que se dispõe a por em voga o seu ponto de vista ou saber. Sendo isto perceptível nas matérias principalmente de Pesquisa e Ensino.

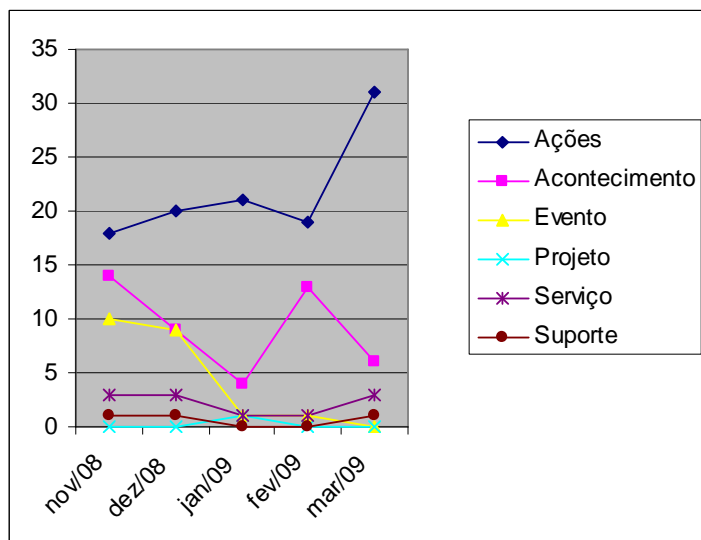
IV- Resultados e Discussões

Tabela referente ao Gênero (Figura 2)



Acima foram listados os últimos cinco meses de classificação. Destaque para uma queda na produção nos meses de dezembro e janeiro, devido ao período festivo.

Tabela referente a Tema 1 (Figura 3)



Neste critério é estudado a origem da matéria, assim as principais são as relacionadas a Ações, fruto de um planejamento ou intervenção institucional. A especificidade de "Ações" é que ela se concentra em atividades-meio, ou seja, de natureza administrativa ou gerencial.

Desde a redefinição das categorias de classificação (outubro de 2008) podemos perceber um avanço no quadro de elaboração de pautas da Ascom. Na terceira semana do mês de outubro de 2008, por exemplo, (quando foi instituída a mudança nos parâmetros) foram produzidas nove matérias, uma delas relativas à pesquisa, outra a ensino e duas à extensão. Já na primeira semana do mês de março de 2009 foram feitas dezesseis matérias, duas delas estavam ligadas a ensino, uma à extensão e oito à pesquisa (o que equivale a 50% da produção). Estes três temas estão ligados ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), eles servem para ampliação na diversificação de serviços à comunidade.

Tais categorias estão dentro do grupo denominado TEMA, como já foi mencionado, para uma universidade elas são de extrema importância, por tratar-se de um aprendizado técnico cujo objetivo é um auxílio à comunidade. Ou seja, na medida em que o aluno aprende (**ensino**), produz (**pesquisa**), e é incluído no processo educativo, cultural e científico (**extensão**), ele está apto para transformar seus conhecimentos em práticas benéficas para a sociedade.

Outros parâmetros também são abordados, como o TEMA 2, este refere-se a origem de uma fato, seja um **acontecimento**, uma **ação** (medida da instituição), **evento** (todos de natureza acadêmico-científica), **projeto**, **serviço** prestado à comunidade, e

suporte (saber técnico de um professor) . Tomando como base as mesmas semanas analisadas anteriormente, podemos constatar a presença na terceira semana de outubro de 2008, quatro matérias de acontecimento, e cinco de eventos. Já na primeira semana de março de 2009, foram feitas treze notícias referentes a ações (seguindo os preceitos de uma assessoria acadêmica), duas de serviços e uma de suporte. Assim, constatamos uma melhoria, e o uso de profissionais (professores) expondo seus saberes técnicos-científicos (**figura 3**).

Durante o período de implantação da Matriz de Cobertura (que compreendeu de fevereiro a maio de 2009), notamos que houve um número significativo de pautas, retiradas da matriz. Ao todo foram 14 dentre as quais duas caíram e uma foi desdobramento de outra, gerando duas notas, três matérias e sete reportagens. Deve-se enfatizar que algumas deram origem a reportagens, a matérias no informe interno e no Jornal UFS.

No mês de abril a Matriz discerniu uma pauta, sendo ela de extensão. Já no mês de maio foram discernidas duas, uma delas também de extensão e a outra de ensino+extensão.

V- Conclusão

A pesar dos dados apresentarem uma certa inconsistência, o Programa de Cobertura vem se aprimorando para uma melhoria em seus resultados. Com isso a Matriz de Cobertura vem sendo periodicamente atualizada, e as diretrizes do conceito de qualidade dentro de uma organização jornalística melhoradas.

Tal modelo de emprego da qualidade dentro de uma empresa não caberá apenas ao jornalismo, mas também a outras funções. Assim como todo material desenvolvido não se liga apenas a uma universidade, por exemplo, mas a qualquer órgão jornalístico, seja ele assessoria, impresso e etc.

É fato que a qualidade é um dos critérios mais relevantes para uma organização, pode-se remeter a ela também uma melhoria nos custos e conseqüentemente uma obtenção de lucro.

Como foi visto, a qualidade é adquirida a partir de pesquisas de âmbito qualitativo e quantitativo. Assim, os possíveis erros serão “reparados” acerca de um

caráter de maior credibilidade. Outro fator responsável acerca do conceito em estudo é a ética dentro das organizações jornalísticas.

. Os conceitos de eficiência e eficácia também entram nos parâmetros referentes ao modelo de qualidade, impostos no modelo de jornalismo. Assim o jornalista para atingir uma meta na elaboração de uma matéria precisa dispor de recursos e esforço maiores que o necessário.

Pode-se dizer que a qualidade depende diretamente do consumidor. Pois este é o maior observador do produto ou serviço. Liga-se, então a expectativa por eles esperada, se este grau não é atingido (expectativa) nota-se que o nível de qualidade esperada não foi alcançado.

A concorrência é um dos fatores na busca por essa melhoria, ou seja, é um dos fatores determinantes para uma melhor aceitação do público, afinal este é o responsável pela demanda. O conceito de qualidade por ser abrangente e subjetivo não tem uma definição clara, mas deve estar presente nas atividades de uma maneira genérica.

Como qualidade é tão importante para o desempenho de qualquer organização, uma tarefa chave da função de operações deve ser garantir que ela proporcione bens e serviços de qualidade para seus consumidores internos e externos. Isso não é necessariamente direto. Por exemplo, apesar da “revolução da qualidade”, não há definições claras ou consensuais de o que ‘qualidade’ significa. Na verdade, parece haver aproximadamente tantas definições de ‘qualidade’ quanto há pessoas escrevendo sobre ela. (SLACK et al, 2006, p. 412)

Deve-se haver uma problematização acerca do produto a ser analisado. A divisão no âmbito jornalístico entre *hard news* e *soft news*, como já foi mencionado, é uma prática eficaz dentro desta investigação. A criação de outros critérios, em outras palavras, outros parâmetros também fazem parte da eficácia do produto (notícia) analisado.

O Programa de Qualidade dá as bases para que se possa estudar afundo este termo e salientar suas operações. Conceitos não foram definidos, mas pré- elaborados. Estudos acerca do assunto são de suma importância para não somente as empresas jornalísticas, mas para todas as organizações.

VI- Referências Bibliográficas

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. Lisboa (Portugal): Edições 70, 2006

CARVALHO, Marly Monteiro de; PALADINI, Edson Pacheco (Coord.). *Gestão da qualidade: teoria e casos*. Rio de Janeiro: Campus, 2006.

GUERRA, J. L. **O percurso interpretativo na produção da notícia** : verdade e relevância como parâmetros de qualidade jornalística. São Cristóvão: Ed. UFS, 2008.

GUERRA, J. L. **Monitoramento de Cobertura e Produção Experimental Monitorada**: pesquisa aplicada voltada para a qualificação de produtos e processos jornalísticos. In: Encontro Nacional de Pesquisadores em Jornalismo, 2007, Aracaju. Anais do V Congresso Brasileiro de Pesquisadores em Jornalismo - SBPJor, 2007.

PINTO, Manuel; MARINHO, Sandra. *A qualidade em jornalismo: problematização e operacionalização do conceito*. Na internet: http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/997/1/manuelpinto_sandramarinho_CongressoLuso_Br_2003.pdf (acessado em 23 de abril de 2009).

PUENTE, Soledad et al. *El VAP compara a la prensa y televisión de Hispanoamérica*. 2003

SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JOHNSTON, Robert. *Administração da produção*. Edição compacta São Paulo: Atlas, 2006.

VAN DIJK, Teun A. *La noticia como discurso: comprensión, estructura y producción de la información*. Traducción de Guillermo Gal. Barcelona: 1990.