

Modelo para postagens de notícias com enfoque na qualidade da informação

Model for sending news with a focus on information quality

Plantilla para publicaciones de noticias centradas en la calidad de la información

Maria Aniolly Queiroz Maia¹

Caio Coneglian²

Milton Shintaku³

Resumo: Os portais de notícias são ambientes que disponibilizam informações muito relevantes para a sociedade; por isso, espera-se que sejam úteis aos seus usuários. Contudo, essa tarefa é bastante complexa, uma vez que engloba aspectos objetivos e subjetivos que dificilmente são mensurados, a fim de apresentar o melhor caminho para a garantia da qualidade dessas informações. Desse modo, o presente artigo tem o objetivo de levantar, analisar e propor um modelo de atributos de qualidade da informação, com vistas a melhorar a qualidade do que é postado nesses ambientes informacionais e, assim, colaborar com a produção de informações de qualidade, conforme amparo conceitual da comunicação da informação e da ciência da informação. Concernente aos procedimentos metodológicos, este trabalho realiza abordagem qualitativa e de natureza aplicada, à medida que faz uso da técnica de pesquisa documental. Esse procedimento torna possível desenvolver um modelo de postagens de notícias com enfoque na qualidade das informações disponibilizadas.

Palavras-chave: Qualidade da informação. Portais de notícias. Modelo de avaliação.

Abstract: The news portals are environments that provide information very relevant to society; therefore, they are expected to be useful to its users. However, this task is quite complex, since it encompasses objective and subjective aspects that are hardly measured, in order to present the best way to guarantee the quality of this information. Thus, this article aims to raise, analyze and propose a model of information quality attributes, with a view to improving the quality of what is posted in these informational environments and, thus, collaborating with the production of quality information, according to the conceptual protection of information communication

¹ Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil. E-mail: aniollymaia@gmail.com.

² Universidade de Marília (Unimar) e Universidade Estadual Júlio de Mesquita Filho (Unesp), Brasil. E-mail: caio.coneglian@gmail.com.

³ Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT, Brasil. E-mail: shintaku@ibict.br.

and information science. Regarding methodological procedures, this work performs a qualitative approach of an applied nature, as it makes use of the documentary research technique. This procedure makes it possible to develop a model of news posts focusing on the quality of the information available.

Keywords: Quality of information. News portals. Evaluation model.

Resumen: Los portales de noticias son entornos que proporcionan información muy relevante para la sociedad; por lo tanto, se espera que sean útiles para sus usuarios. Sin embargo, esta tarea es bastante compleja, ya que abarca aspectos objetivos y subjetivos que difícilmente se miden, con el fin de presentar la mejor manera de garantizar la calidad de esta información. Así, este artículo pretende plantear, analizar y proponer un modelo de atributos de calidad de la información, con miras a mejorar la calidad de lo publicado en estos entornos informativos y, así, colaborar con la producción de información de calidad, de acuerdo con la protección conceptual de la comunicación de la información y la ciencia de la información. En cuanto a los procedimientos metodológicos, este trabajo realiza un enfoque cualitativo de carácter aplicado, ya que hace uso de la técnica de investigación documental. Este procedimiento permite desarrollar un modelo de publicaciones de noticias centradas en la calidad de la información proporcionada.

Palabras clave: Calidad de la información. Portales de noticias. Modelo de evaluación.

1 INTRODUÇÃO

A internet é o ambiente por meio do qual a Web opera, e essa dependência entre elas, na maioria das vezes, faz com que se confundam. Assim, a Web nasce da necessidade de ofertar aplicações hipermídias por intermédio de programas e navegadores que estão no espaço da internet, tanto que seus criadores, Benders-Lee e Calliau (1992), a definem como projeto que permite acessar um universo de informações *online*, em qualquer lugar, independentemente da forma de armazenamento ou do sistema que utiliza para isso.

Nunca, na história, uma tecnologia se disseminou tão rápido, como explica Brügger (2010) ao destacar que, com apenas 20 anos de existência, a Web se tornou parte da vida cotidiana, chegando ao ponto de as pessoas terem dificuldade de lembrar da vida sem ela. Passados mais de 30 anos do seu lançamento, torna-se cada vez mais ligada ao cotidiano das pessoas, ganhando mais destaque na pandemia causada pelo *coronavirus disease 19* (COVID-19), na medida em que se tornou o canal prioritário para divulgar informações e ofertar serviços.

É exatamente em razão da possibilidade de oferta de informações e serviços que a Web tem se apresentado como parte integrante da vida humana em vários países, em maior ou menor

grau. A esse respeito, Primo (2007) ressalta, em breve histórico, o seu aspecto social, principalmente após a chamada Web 2.0, em que os usuários passaram a ser produtores de conteúdos, num processo de interação social que tem a tecnologia atuando como ferramenta, operando, dessa forma, como um coletivo colaborativo. Nesse contexto, há uma tecnologia que se destaca, os Content Management Systems (CMS), pois oferece informações de sites pessoais a grandes empresas, possibilitando a criação e o gerenciamento de sites e portais, com publicação de conteúdos (*posts*) de forma rápida e fácil. Prova disso é a existência de grande variedade dessas ferramentas à disposição, tanto proprietárias quanto em *software* livre, para os usuários criarem seus sites ou portais. Em alguns casos, os CMS são utilizados como porta de entrada para outros sistemas mais complexos de oferta de serviços.

Entretanto, se a tecnologia traz soluções, conteúdos postados nem sempre se apresentam de forma adequada. Com a facilidade de criação de postagens para divulgar a informação, em alguns casos, a urgência pode sobrepor questões de qualidade na apresentação, haja vista ser comum, em grandes jornais, a publicação de notícias com erros ortográficos ou mesmo de sintaxe. Diante disso, nota-se a necessidade de mapear os elementos que configurem uma boa postagem na apresentação da informação.

Nesse sentido, o objetivo do presente estudo é levantar, analisar e propor um modelo de atributos de qualidade da informação com vistas a melhorar o grau de excelência das postagens, para, desse modo, colaborar com a produção de informações de qualidade no âmbito do amparo conceitual da comunicação da informação e da ciência da informação.

2 QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

Na literatura, ainda não existe consenso quanto à definição teórica e operacional do termo “Qualidade da Informação”, tendo em vista tratar-se da junção de duas palavras bastante complexas e com inúmeras definições. Apesar disso, sabe-se que, diante de sua relevância, é pertinente a realização de pesquisas que discorram sobre essa temática.

De acordo com a NBR ISO 8402 (1994, p. 1), qualidade diz respeito à “[...] totalidade de características de uma entidade que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas”. Já informação, conforme Davenport e Prusak (1998), concerne a dados de relevância e propósito que requerem unidade de análise, exigindo o consenso relacionado ao

significado e à mediação humana, sendo esses conceitos adotados para a construção do referido artigo.

Vale ressaltar que, a partir de estudo realizado por Assis e Moura (2011, p. 11), foi possível identificar que “[...] as discussões acadêmicas referentes à qualidade da informação remontam ao Nordic Council for Scientific Information and Research Libraries realizado em 1989 na Dinamarca”. As referidas autoras declaram ainda que, dentro dos limites do campo da Ciência da Informação, as preocupações relacionadas à qualidade da informação possuem relação com a Recuperação da Informação, sendo essa uma área preocupada com o controle e a aplicabilidade, visando à promoção do acesso tanto físico quanto intelectual aos conteúdos informacionais (ASSIS; MOURA, 2011).

Nessa perspectiva, é pertinente destacar que, diante da imensidão de informações disponíveis, passa a ser ainda mais difícil quantificar e qualificar uma delas, contudo, no contexto de sua qualidade, conforme Naumann e Rolker (2000), existem inúmeras possibilidades de mensuração da qualidade da informação, embora tal mensuração seja dificultada por aspectos como a natureza subjetiva da necessidade do usuário, as origens da informação, a abundância de dados, dentre outros. Os autores também sublinham que a qualidade da informação é influenciada por três fatores: a percepção do usuário, a fonte de informação em si, e o processo de acesso à informação.

Em relação ao usuário, este é considerado a fonte mais importante do processo. Esse agente é quem decide se alguma informação é qualitativamente boa ou não, podendo fornecer informações valiosas, especialmente aquelas relacionadas a critérios extremamente subjetivos, como a compreensibilidade. Quanto à fonte de informação, concerne à origem das pontuações da qualidade da informação. Já o processo de acesso à informação, utilizando critérios como tempo de resposta, pode ser avaliado automaticamente, sem a imprescindibilidade de informação, como, por exemplo, a entrada do usuário ou da fonte de informação (NAUMANN; ROLKER, 2000).

Na direção da abordagem de Naumann e Rolker (2000), outros teóricos revelaram possíveis formas de medir e melhorar a qualidade das informações disponíveis tanto no âmbito físico quanto no digital, desenvolvendo, nesse caso, atributos que podem ser utilizados para esse fim. Arouck (2011a), por exemplo, identificou e definiu alguns atributos de qualidade da informação que podem ser visualizados no Quadro 1.

Quadro 1 - Categorias e atributos da Qualidade da Informação

Categorias e atributos			
Categorias	Meio	Conteúdo	Uso
Atributos	Tempestividade	Precisão	Pertinência
	Clareza	Compleitude	Utilidade
	Acessibilidade	Atualidade	Suficiência
	Legibilidade	Confiabilidade	Compreensibilidade
	Concisão	Coerência	Importância
	Formato	Credibilidade	Significância
	Localizabilidade	Validade	Compatibilidade
	Tempo de resposta	Abrangência	Conveniência
	Aparência	Correção	Interpretabilidade
	Mensurabilidade	Imparcialidade	Relevância
	Ordem	Inequivocidade	Valor informativo
	Quantidade	Logicidade	
	Segurança	Veracidade	
	Simplicidade		
	Singularidade		
	Volume		

Fonte: Arouck (2011a, p. 1273)

Conforme visualizado no Quadro 1, cada atributo compreende uma categoria relacional, com vistas a facilitar o processo de análise. Vale ressaltar que essa foi uma proposta de relação desenvolvida por Arouck (2011a), contudo, outros teóricos, como DeLone e McLean (1992, 2003), não efetuaram essa separação, sendo descritos pelos referidos autores os atributos a seguir:

- Importância; Relevância; Utilidade; Informatividade; Usabilidade; Compreensibilidade; Legibilidade; Clareza; Formato; Aparência; Conteúdo; Exatidão; Precisão; Concisão; Suficiência; Completude; Confiabilidade; Moeda; Pontualidade; Exclusividade; Comparabilidade; Quantitatividade; Liberdade de expressão; Completude; Facilidade de compreensão; Personalização; Segurança.

Esses atributos podem ser utilizados para avaliar e melhorar a qualidade de informações disponíveis em inúmeras produções e nos ambientes de informação. Assim sendo, a partir da próxima seção, trataremos de como podem ser aplicados à avaliação e melhora da qualidade de informações em portais de notícias.

3 PORTAIS DE NOTÍCIAS

Antes de destacar a relevância dos portais de notícias, é pertinente abordar o jornalismo digital “o qual permite que uma nova modalidade dessa forma de conhecimento do presente, criadora de sentido e de interpretação do real, possa ser veiculado e acessado por meio de computadores, celulares, assistentes pessoais, entre outros equipamentos” (BARBOSA, 2002a, p. 10). Essa tipologia de jornalismo possibilita a construção de uma narrativa congregando, em um único suporte, o texto, o som e a imagem (BARBOSA, 2002a).

No caso do Brasil, o jornalismo digital, também intitulado de *online* surge na fase de expansão da World Wide Web (WWW), a partir de 1995, com a liberação do acesso comercial e da operação de provedores, coincidindo com o lançamento da primeira edição completa de um jornal nacional na Internet, sendo esse o *Jornal do Brasil* (BARBOSA, 2002b).

Nessa direção, destaca-se que o jornalismo digital acontece em inúmeros canais, um deles corresponde aos portais de notícias. A esse respeito, Barbosa (2002b, p. 4) declara que “um novo momento de diferenciação para o jornalismo online vai acontecer com a ascensão dos portais – páginas que centralizam informações gerais e especializadas” – e que, no Brasil, o ano de adoção desse modelo assim como do conceito de portal foi 1998 (BARBOSA, 2002b).

Além disso, com a expansão da Web e do próprio jornalismo digital, diversos *blogs* e portais de notícias foram criados, sendo essenciais para que organizações de diversos tipos pudessem se comunicar com o seu público. Esse fenômeno destaca-se, ainda, tanto no âmbito

do poder público, em que essas ferramentas se tornaram essenciais para que os contribuintes possam ter acesso às iniciativas desenvolvidas pelos órgãos governamentais, quanto nas empresas privadas, que encontraram, nesses portais, uma forma de disseminar iniciativas realizadas por seus colaboradores.

Nessa direção, conforme Aires (2020, p. 7), “Um portal ou fonte de notícias é um website que distribui notícias através da Web. Ele pode ou não possuir uma versão em outras mídias, como jornais tradicionais e televisão”. Esses ambientes de informação são bastante relevantes para pessoas com interesse em acessar informações atualizadas sobre inúmeras temáticas. Nesse caso, dependerá da especialidade do portal, que pode ser generalista ou especializado.

O princípio básico dos portais concerne à disponibilização de conteúdos (JAMBEIRO, 2006), cujo “conteúdo jornalístico tem sido o principal chamariz dos portais. Pela possibilidade de reunir milhões de pessoas conectadas ao mesmo tempo” (FERRARI, 2012, p. 30). Nesse sentido, é pertinente destacar que as notícias disponibilizadas deverão ser atualizadas, de preferência, todos os dias, com vistas a chamar a atenção e garantir o acesso diário dos interessados. Nas postagens realizadas, deverão constar imagens, áudio, *tags*, dentre outros recursos que complementam as notícias e também atraem a atenção dos leitores.

Vale ressaltar que os portais de notícias podem estar subordinados a instituições públicas governamentais, assim como empresas e demais organizações com fins lucrativos. Quanto a isso, destaca-se a necessidade desses ambientes de notícias não adotarem uma única forma de abordagem da informação. Sobre isso, Saez-Trumper *et al.* (2013) e Heinze (2006) declaram que a informação transmitida pode assumir os seguintes vieses:

- Viés de seleção ou *gatekeeping*: preferência por selecionar certas histórias ou acontecimentos a serem noticiados;
- Viés de cobertura: preferência por dedicar grande cobertura a determinados acontecimentos ou pessoas;
- Viés de declaração ou posição política: preferência por expressar comentários ou declarações de modo mais favorável (ou não) a uma ideologia ou partido político.

Assim, diante do exposto, percebe-se a imprescindibilidade de portais de notícias concentrarem-se nos objetivos pretendidos, que, na maioria dos casos, concernem em manter seus leitores reais e em potencial informados, de modo que a competência de atribuição de valor e/ou ponto de vista seja de responsabilidade única e exclusivamente do receptor da mensagem.

Aponta-se ainda que a partir destas reflexões, a inserção dos elementos do jornalismo digital é necessária para que a construção das postagens e publicações em portais de notícias seja efetiva e consiga atender às boas práticas exigidas no que se refere ao jornalismo, da mesma maneira que as práticas de qualidade existentes no ambiente digital.

4 AVALIAÇÃO DE POSTAGENS EM PORTAIS DE NOTÍCIAS

No contexto de portais de notícias, o processo de postagem de textos e notícias pode ser desafiador, haja vista ser preciso possuir uma estrutura comum e seguir algumas premissas de qualidade informacional. Além disso, seja no âmbito governamental, seja no privado, o uso de portais de notícias e *blogs* mostra-se essencial às organizações, justamente porque se tornaram uma das principais formas de se comunicar com as comunidades interna e externa.

A esse respeito, é pertinente destacar que os estudos de avaliação de sites da Web, onde portais de notícias podem ser incluídos, geralmente examinam o conteúdo textual, porém tendem a se concentrar nas percepções dos usuários, identificando a usabilidade e os aspectos perceptíveis externamente ao conteúdo. Também medem a presença, ausência ou quantidade de certos tipos de conteúdo textual, informações de propriedade, contato, dados da última atualização, anotações, traduções e ainda as informações desatualizadas. Outros estudos examinaram a frequência com que as páginas da Web são atualizadas, a “densidade” de informação em uma página, o alcance do assunto do conteúdo, o grau de linguagem “centrada no usuário” e o grau de adequação dos textos às práticas recomendadas de estilo de redação na Web (ESCHENFELDER, 2004).

Alguns dos fatores que influenciam a qualidade da informação, são: informações com inúmeras origens, julgamentos subjetivos, erros sistemáticos relacionados tanto à produção quanto ao armazenamento da informação, neste último caso, em grande quantidade (STRONG; LEE; WANG, 1997).

Diante desse cenário e partindo dos conceitos da qualidade da informação, refletiu-se sobre a necessidade de se levantar, analisar e propor um modelo de atributos de qualidade da

informação que pudesse melhorar a qualidade das postagens desses ambientes informacionais e, assim, colaborar com a produção de informações de qualidade no âmbito do amparo conceitual da comunicação da informação e da ciência da informação. Desse modo, são apresentados, a seguir, os procedimentos metodológicos utilizados para a definição de tal modelo.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo é de abordagem qualitativa e de natureza aplicada, fazendo uso da técnica de pesquisa documental. Nessa conjuntura, para realização de embasamento teórico da temática central, a qualidade da informação, foram realizadas pesquisas nas seguintes fontes informacionais: Portal OASISBR, Scielo, Scopus e Web of Science.

Ao efetuar uma pesquisa no dia 03 de janeiro de 2022, no Portal OASISBR, a partir do termo “qualidade da informação”, restringindo aos artigos publicados de 2017 a 2021, a referida base recuperou um total de 47 documentos, sendo considerados, para este estudo, apenas 11.

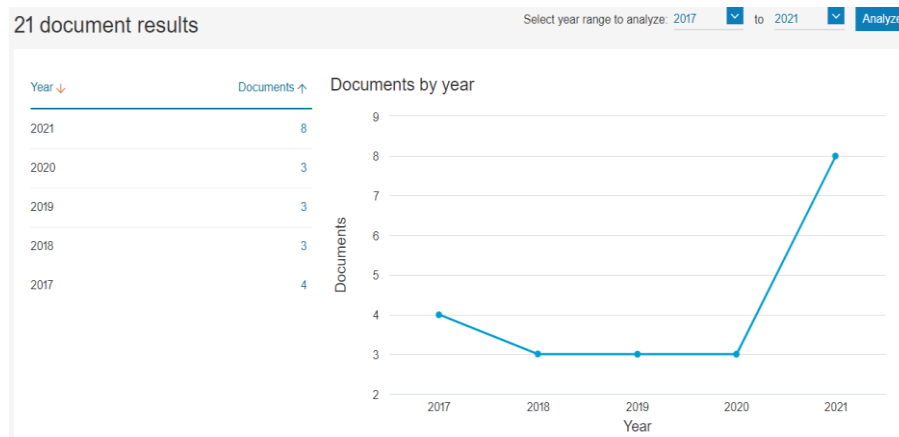
Utilizando o mesmo termo no campo “título” e o mesmo recorte temporal, pesquisa realizada no dia 12 de janeiro de 2022, na base Scielo Brasil, levando em conta a área de Ciências Sociais Aplicadas e sem restrição de idioma, recuperou um total de cinco documentos.

A mesma pesquisa foi realizada no dia 16 de dezembro de 2021, na base Scopus, a partir do termo “*information quality*”, nesse caso, tendo em vista a área Ciências Sociais, a tipologia artigo, o idioma inglês e todos os documentos em acesso aberto, e culminou na recuperação de 21 documentos, dos quais apenas 11 possuíam relação com o objetivo do artigo. Os resultados desta última pesquisa podem ser visualizados por meio da Figura 1.

Por fim, no dia 13 de janeiro de 2022, foi realizada pesquisa na base Web of Science, também utilizando o termo “*information quality*” no campo “título” e restringindo os artigos de acesso aberto aos anos de 2017 a 2021, mas agora considerando a área de Ciência da Informação e Biblioteconomia, que resultou na recuperação de um total de nove artigos.

Desse modo, para desenvolvimento deste artigo, utilizou-se algumas das produções ora levantadas; a partir delas, foi possível identificar alguns dos aspectos essenciais a uma boa qualidade das informações dispostas em portais de notícias e, com base nesses aspectos, propor um modelo com vistas a melhorar a qualidade das postagens disponíveis nesses espaços de divulgação de informações.

Figura 1 - Resultados da busca realizada na base Scopus



Fonte: Scopus (2021)

5.1 PROPOSIÇÃO DE MODELO DOS ELEMENTOS NECESSÁRIOS AO SUCESSO DE UMA POSTAGEM

O sucesso de uma publicação ou postagem em um ambiente informacional digital, em especial no contexto de *blogs* e sistemas de Content Management Systems (CMS), depende de uma série de fatores, que vão desde a estrutura na qual a publicação está contida, até o próprio conteúdo ali inserido.

Ainda que não exista um guia e/ou manual que garanta o sucesso de uma postagem, há alguns aspectos que podem ser levados em conta, visando à melhora da qualidade dessas publicações. Nesse sentido, a partir da revisão de literatura sobre qualidade da informação, refletiu-se sobre a criação de um modelo, com um *checklist*, que possa ser utilizado para guiar as organizações e os produtores de conteúdo no desenvolvimento e na apresentação das postagens nos ambientes digitais.

Como base para a construção desse modelo, foram definidos alguns aspectos considerados centrais na publicação e que podem ser analisados sob a perspectiva da qualidade da informação, como mostra, a seguir, o Quadro 2, constituído de alguns atributos e suas definições sob a ótica da qualidade da informação.

Quadro 2 - Atributos e respectivas definições

Atributos	Definição
-----------	-----------

Tempestividade	Propriedade daquilo que acontece no momento certo. Oportunidade e conveniência da informação em relação ao tempo.
Clareza	Capacidade de representar fatos, coisas, dados de modo claro, distinto, inteligível.
Acessibilidade	Capacidade de aproximação ou aquisição de uma informação.
Legibilidade	Garantia de nitidez da representação caligráfica ou tipográfica do registro da informação, de modo a permitir a sua leitura com facilidade.
Concisão	Propriedade da informação de apresentar um conteúdo de modo reduzido, atendo-se ao essencial.
Formato	Apresentação física, visual, da informação.
Localizabilidade	Capacidade de localizar-se o ente representado pelo registro da informação quando necessário.
Tempo de resposta	Capacidade de resposta a um estímulo em um dado intervalo de tempo.
Aparência	Apresentação física e visual da informação, que podem influenciar na apreciação estética da representação da informação, tais como concepção gráfica, material utilizado, letras, imagens, cores, sons e animação.
Mensurabilidade, quantidade e volume	Capacidade da informação ser quantificada a partir de alguma grandeza.
Ordem	Disposição organizada e metódica da informação, permitindo a compreensão clara da relação entre o todo e suas partes.
Segurança	Proteção da informação contra o acesso não autorizado, a intrusão, a modificação desautorizada de dados ou informações armazenados, em processamento, em trânsito ou em consulta.
Simplicidade	Apresentação singela, a partir de elementos básicos, sem complexidade.
Singularidade	Existência única de uma informação.
Precisão	Informação livre de erro ou engano, que qualifica a informação como precisa ou imprecisa.
Completude	Apresentação completa das partes ou elementos dos que o constituem ou dos que deve ter.
Atualidade	Identificação do quão recente é o conteúdo da informação obtida.
Confiabilidade	Capacidade de realizar uma entrega como foi prometida
Coerência	Existência de nexos harmônicos das partes com o todo, além de mostra de consistência lógica e conformidade com os fatos.
Credibilidade	Capacidade de ser crível, de ser digno de confiança.
Validade	Existência de embasamento bem fundado e correto.

Abrangência	Capacidade de compreender uma vasta gama de tópicos, qualificando a informação como abrangente ou restrita.
Correção	Conformidade com padrões, apresentando-se sem falha, erro ou defeito.
Imparcialidade	Capacidade de não favorecer ou prejudicar outrem, atendo-se a critérios objetivos, conforme princípios éticos estabelecidos.
Inequivocidade	Apresentação dos fatos com clareza e compreensibilidade, sem oferecimento de condições para o engano ou interpretação errônea.
Logicidade	Apresentação de argumentos a partir de raciocínio correto e válido.
Veracidade	Acordo com a verdade.
Pertinência	Aplicabilidade da informação em relação com o que está sendo considerado ou discutido.
Utilidade	Propriedade da informação de possuir algum uso.
Suficiência	Propriedade referente à satisfatoriedade da informação fornecida para o fim a que se propõe.
Compreensibilidade	Capacidade da informação ser compreendida, apreendida, entendida.
Importância	Propriedade da informação de ser indispensável para determinada ação e/ou tomada de decisão.
Significância	Indicação do valor da informação ou do sentido dela para um fim tencionado.
Compatibilidade	Adequação ou congruência da informação aos propósitos pretendidos.
Conveniência	Propriedade da informação de ser adequada e oportuna aos fins almejados.
Interpretabilidade	Nível de dificuldade que o usuário pode apresentar para compreender, usar corretamente e analisar a informação fornecida.
Relevância	Identificação do valor, do interesse ou da implicação da informação para o fim a que se propõe.
Valor informativo	Capacidade de fornecer dados e informação significativos para o fim almejado.
Informatividade	Previsibilidade da informação presente num determinado texto.
Usabilidade	Rapidez com que os usuários podem aprender a usar alguma coisa, a eficiência deles ao usá-la, o quanto lembram daquilo, o seu grau de propensão a erros e o quanto gostam de utilizá-la.
Conteúdo	Resposta à demanda intencional da informação.
Exatidão	Recuperação de todos, e tão somente, os itens de informação que o usuário selecionaria para si próprio por controle direto.
Pontualidade	Fornecimento da informação quando é necessária.
Comparabilidade	Qualidade da relação entre dois ou mais itens de informação.

Liberdade de expressão	Direito de manifestação do pensamento, emissão individual de opiniões e ideias sem interferência ou eventual retaliação.
Completude	Presença de todas as partes dos elementos que o constituem ou que devem ter.
Facilidade de compreensão	Capacidade de compreender, entender ou assimilar a informação de forma fácil.
Personalização	Ato ou efeito de tornar individual.

Fonte: Adaptação de Arouck (2011b) e DeLone e McLean (1992, 2003)

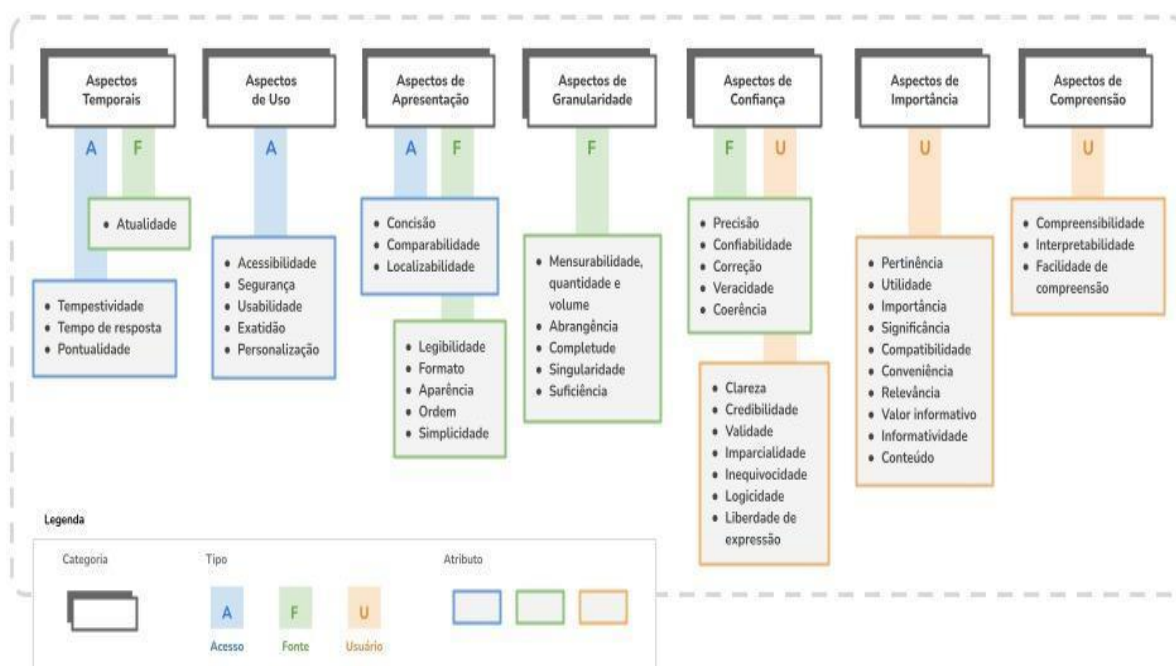
Com base no Quadro 2, percebe-se que cada atributo de qualidade possui um objetivo definido e, quando aplicado e considerado em conjunto, contribui para a qualidade da informação independente do suporte em que esta esteja.

No contexto de portais de notícias, os atributos definidos podem ser utilizados como base na construção de um modelo, destacando os aspectos a serem levados em conta na realização de postagens. Para isso, o modelo desenvolvido partiu de uma adaptação das categorias “meio”, “conteúdo” e “uso”, dos atributos elencados por Arouck (2011a), e dos fatores “usuário”, “fonte” e “acesso à informação”, propostos por Naumann e Rolker (2000), além dos atributos em si, desenvolvidos por Arouck (2011b) e DeLone e McLean (1992, 2003), sobretudo, para demonstrar os elementos a serem observados pelos produtores de conteúdo nos portais.

A partir dessa definição, identificou-se tipologias de atributos que estão vinculados a cada uma das categorias elencadas. Assim, sete tipos de aspectos foram definidos: i) Aspectos Temporais; ii) Aspectos de Uso; iii) Aspectos de Apresentação; iv) Aspectos de Granularidade; v) Aspectos de Confiança; vi) Aspectos de Importância; vii) Aspectos de Compreensão. Cada tipo reúne uma série de atributos, estando, todos os atributos apresentados no Quadro 2, contemplados por esses aspectos. Além disso, esses tipos de atributos podem estar em mais de uma ou apenas em uma categoria, e correspondem aos principais elementos a serem levados em conta ao se pensar em uma postagem de notícia.

O modelo de postagem de notícias que decorre da presença de tais atributos é representado, neste artigo, pela Figura 2.

Figura 2 - Modelo de postagens de notícias



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

Ademais, o modelo ora apresentado evidencia quais atributos devem ser considerados em cada um dos aspectos tidos como elementos relevantes a serem analisados no âmbito de portais de notícias, bem como a que tipos de qualidade da informação esses elementos estão vinculados (acesso, fonte e usuário). Nesse sentido, importa explicar sobre cada um dos aspectos que constituem esse modelo e a sua relação com os portais de notícias.

Primeiramente, os aspectos temporais tratam de todos os atributos que estão vinculados às variáveis de tempo. Nesse contexto, espera-se, de um portal de notícia, que as postagens e todos os aspectos que envolvam as publicações estejam sempre atualizados e adequados à utilização. Vale ressaltar que, nesse tipo de categoria, os atributos estão vinculados ao acesso e à fonte, demonstrando que o responsável pelo portal de notícias deve sempre pensar que os aspectos temporais são essenciais para que a fonte seja adequada e sempre atual, e o acesso ocorra de forma satisfatória e ágil.

Nos aspectos de uso, há apenas atributos voltados ao tipo de acesso, pois o uso diz respeito aos diversos elementos que permitem que o acesso aconteça de forma adequada. Merecem destaque, nesse caso, atributos como segurança, usabilidade, acessibilidade, entre

outros, na medida em que se vinculam ao modo como o sistema é acessado, deve ser refletido e aprimorado pelos portais de notícias.

Os aspectos de apresentação ocupam-se especialmente dos atributos vinculados ao modo como a informação é apresentada nos ambientes digitais. Nesse contexto, um portal de notícias deve atender a esses aspectos, relacionados ao acesso e à fonte, para que a forma de tratamento das publicações e de suas informações seja conforme e auxilie os demais elementos na entrega de um ambiente informacional digital adequado aos usuários.

No que tange aos aspectos de granularidade, concernentes aos atributos do tipo fonte, estão inseridos todos os atributos que correspondem ao nível esperado e exigido da granularidade das informações que o portal apresenta. Essa discussão sobre como a granularidade é tratada é essencial para que o portal se torne relevante e atenda, de forma satisfatória, às necessidades informacionais dos usuários. Não bastasse isso, a discussão sobre a fonte deve-se, em grande medida, ao fato dela dever promover a reflexão, por parte dos administradores e dos publicadores de postagens, sobre como atender a elementos como a abrangência e a completude das informações apresentadas nas notícias.

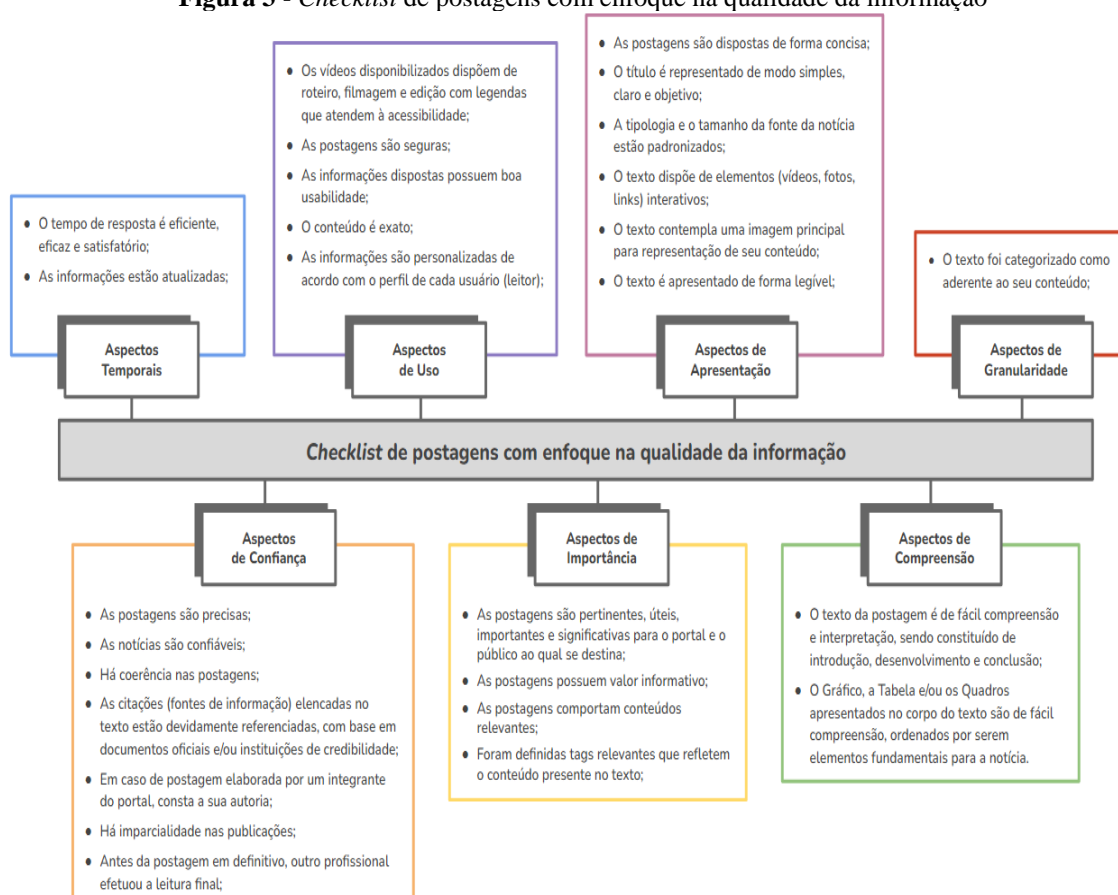
Sobre os aspectos de confiança, os atributos apresentados estão categorizados como vinculados à fonte e ao usuário. Nessa categoria, aparecem elementos mais subjetivos, porém essenciais para que um portal de notícias possa se estabelecer e se tornar uma ferramenta de consulta por parte dos usuários. Atributos como precisão e confiabilidade, vinculados à fonte, e imparcialidade e credibilidade, relacionados ao usuário, demonstram a importância de os portais de notícias terem políticas claras e, ao mesmo tempo, que precisam se preocupar com a forma de elaboração de suas postagens, para que possam ser considerados confiáveis.

No âmbito dos aspectos de importância, os atributos estão atrelados ao usuário, tipo que comporta uma série de elementos subjetivos, demonstrando, novamente, a essencialidade da reflexão sobre a definição de políticas claras, responsáveis por fomentar a participação dos autores das postagens na construção de um portal de notícias que tenha mais importância para os usuários. Nessa categoria, atributos como pertinência, valor informativo e relevância deixam claro que o portal deve ter cuidado com a publicação de temas que estejam aderentes à sua proposta e que, ao mesmo tempo, sigam uma linha de qualidade previamente definida em seu estatuto.

Por fim, os aspectos de compreensão, também dotados apenas de atributos vinculados ao usuário, tratam, em especial, da imprescindibilidade de que informação seja de mais fácil compreensão para o usuário. Sendo assim, é preciso que o autor das postagens e todo o portal reflitam sobre as necessidades do seu usuário, nesse caso, relacionadas à utilização de linguagem adequada e mais clara possível.

Após apresentação do modelo baseado nos atributos de qualidade da informação, bem como dos demais aspectos a serem levados em conta para melhorias das postagens dispostas nos portais de notícias, foi possível desenvolver um *checklist*, a fim de tornar mais fácil a produção de informações com melhor qualidade para serem disponibilizadas nos portais de notícias. O *checklist* apresentado a seguir (Figura 3), foi construído a partir dos aspectos levantados no modelo, buscando ser um guia para que o portal de notícias atenda aos elementos esperados para se ter a qualidade esperada.

Figura 3 - Checklist de postagens com enfoque na qualidade da informação



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

A partir desse *checklist*, é possível refletir sobre a adequação do portal de notícias e das postagens para estarem adequados ao que espera em termos de qualidade da informação.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A garantia de uma boa qualidade de postagem em portais de notícias pressupõe inúmeros aspectos, bem como agentes que os validem e atestem. Trata-se de aspectos objetivos e subjetivos, o que justifica a dificuldade de os pesquisadores precisarem as melhores práticas ou os melhores caminhos a serem adotados para que seja atingido o fim a que são destinados.

Diante disso, destacamos a própria definição conceitual do termo “Qualidade da Informação”, sobre a qual ainda não há um consenso, embora os estudiosos tenham estabelecido definições que consideram apropriadas. Nessa direção, o presente artigo visou à proposição de um modelo de atributos de qualidade da informação, com vistas a melhorar a qualidade das postagens de portais de notícias.

Tal modelo, baseado nos estudos de Arouck (2011a, 2011b), Naumann e Rolker (2000), e DeLone e McLean (1992, 2003), dispõe de categorias e atributos responsáveis por melhorar a qualidade das postagens. Além desses, outros elementos (texto, imagens, *links*, entre outros) também são tidos como relevantes para o sucesso desse ambiente informacional.

Por fim, o trabalho apresentou um *checklist* com alguns aspectos a serem considerados antes da postagem em definitivo, ação que tem a finalidade de facilitar e contribuir para uma boa qualidade das informações disponíveis nos portais de notícias.

Apesar das contribuições deste artigo, vale ressaltar as dificuldades e limitações encontradas no decorrer de sua produção. Nesse caso, destaca-se a falta de publicações (nacionais e internacionais) sobre portais de notícias, assim como de estudos sobre a qualidade informacional desses ambientes digitais, o que motivou a proposição e aplicação das categorias e dos atributos identificados nos trabalhos aqui citados e em que se fundamenta o modelo ora apresentado. Além disso, destaca-se que a pesquisa se restringiu à análise das produções de acesso aberto, o que é visto como uma limitação.

REFERÊNCIAS

AIRES, Victoria Patricia Silva. **Detecção de viés ideológico de portais de notícias na Web**. 2020. 103 f. Dissertação (Mestrado em Informática) - Universidade Federal do Amazonas,

Manaus, 2020. Disponível em:

[https://tede.ufam.edu.br/bitstream/tede/7932/11/Disserta%20a7%20a3o_VictoriaAires_PP GI.pdf](https://tede.ufam.edu.br/bitstream/tede/7932/11/Disserta%20a7%20a3o_VictoriaAires_PP%20GI.pdf). Acesso em: 07 de dez. de 2021.

AROUCK, Osmar. Atributos de qualidade da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 12., 2011, Brasília.

Anais... Brasília: UNB, 2011a. Disponível em:

<http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/1682/Atributos%20-%20Arouck.pdf>. Acesso em: 02 de dez. de 2021.

AROUCK, Osmar. **Atributos de qualidade da informação**. 2011. 117 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade de Brasília, Brasília, 2011b. Disponível em:

https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/9501/1/2011_OsmarCarmoArouckFerreira.pdf. Acesso em: 28 de jan. de 2022.

ASSIS, Juliana Moura de; MOURA, Maria Aparecida. A Qualidade da Informação na Web: uma abordagem semiótica. **Informação & Informação**, v. 16, n. 3, p. 96-117, 2011. ISSN 1981-8920. Disponível em:

<https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/8078/10661>. Acesso em: 01 de dez. de 2021.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 8402: 1994**: Gestão da qualidade e garantia da qualidade - terminologia. Rio de Janeiro, 1994.

BARBOSA, Suzana. **Jornalismo digital e a informação de proximidade**: o caso dos portais regionais, com estudo sobre o UAI e o iBahia. Orientador: Marcos Silva Palacios. 2002. 294 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Cultura Contemporânea) - Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura Contemporâneas, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2002a. Disponível em: [barbosa-suzana-portais-mestrado.pdf](#) (ubi.pt). Acesso em: 18 de ago. de 2022.

BARBOSA, Suzana. **A informação de proximidade no jornalismo online**. Universidade Federal da Bahia, 2002b. Disponível em: [barbosa-suzana-proximidade-online.pdf](#) (ubi.pt) Acesso em: 18 de ago. de 2002.

BERNERS-LEE, Tim; CAILLIAU, Robert; GROFF, Jean-François. The World-Wide Web. **Computer Networks**, v. 25, n. 4-5, p. 454-459, 1992.

BRÜGGER, Niels (Org.). **Web history**. Peter Lang, 2010.

DAVENPORT, Thomas H; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DELONE, William H.; MCLEAN, Ephraim R. Information system success: the quest for dependent variable. **Information Systems Research**, v. 3, p. 60-95, 1992.

DELONE, William H.; MCLEAN, Ephraim R. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. **Journal of Management Information Systems**, v. 19, n. 4, p. 9-30, 2003.

ESCHENFELDER, KRISTIN R. Behind the Web site: An inside look at the production of Web-based textual government information. **Government Information Quarterly**, v. 21, p. 337–358, 2004.

FERRARI, Pollyana. **Jornalismo digital**. 4. ed. São Paulo: Contexto, 2012.

HEINZE, A. R. The political economy of mass consumption. **Journal of Urban History**, v. 32, n. 4, p. 607-618, 2006.

JAMBEIRO, O. Acessibilidade, Navegabilidade e Conteúdos em Portais e Websites de Governo Eletrônico em Capitais Brasileiras. **Comunicação & Informação**, Goiânia, Goiás, v. 9, n. 2, p. 200–213, 2006. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/ci/article/view/25250>. Acesso em: 27 de mar. de 2022.

NAUMANN, F.; ROLKER, C. Assessment methods for information quality criteria. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION QUALITY, 5., 2000. **Proceedings...**, Cambridge: IQ, 2000. p.148–162.

OASISBR, 2022. Disponível em: <https://oasisbr.ibict.br/vufind/>. Acesso em: 03 de jan. de 2022.

PRIMO, Alex. O aspecto relacional das interações na Web 2.0. **E-Compós**, v. 9, p. 1-21, 2007.

SAEZ-TRUMPER, D., CASTILLO, C.; LALMAS, M. Social media news communities: gatekeeping, coverage, and statement bias. In: ACM INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION & KNOWLEDGE MANAGEMENT, 22., 2013. **Proceedings...ACM**, 2013. p. 1679–1684.

SCIELO BRASIL, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/>. Acesso em: 12 de jan. De 2022.

SCOPUS, 2022. Disponível em: <https://www.scopus.com/home.uri>. Acesso em: 16 de dez. de 2021.

STRONG, D.M.; LEE, Y.W.; WANG, R.Y. 10 Potholes in the road to information quality. **IEEE Computer**, v. 18, n. 162, p. 38-46, 1997.

WEB OF SCIENCE, 2022. Disponível em: <https://clarivate.com/webofsciencegroup/solutions/web-of-science/>. Acesso em: 13 de jan. de 2022.