

UMA DELICADA RELAÇÃO NO JORNALISMO:

O encontro do conteúdo e da produção nos sistemas de gerenciamentos de conteúdos. Um estudo comparativo da sistemática de trabalho das redações no Brasil e Estados Unidos.

Copyright © 2008
SBP_{Jor} / Sociedade
Brasileira de Pesquisa
em Jornalismo

AMY SCHMITZ WEISS
Universidade Estadual de San Diego
CARLA SCHWINGEL
Universidade Federal da Bahia

RESUMO

Este estudo comparativo documenta como salas de redação com diferentes sistemáticas e culturas compartilham questões semelhantes no que tange aos sistemas para a publicação de conteúdos. Argumenta-se que os desafios encontrados pelos ciberjornalistas muitas vezes ocorrem em função dos sistemas terem sido criados não objetivando os leitores ou mesmo o trabalho jornalístico, mas sim a lógica própria dos desenvolvedores. Por fim, os resultados são apresentados de forma a se procurar compreender como a estrutura dos Sistemas de Gerenciamento de Conteúdos (CMS) influencia a apresentação das matérias, bem como a qualidade do jornalismo produzido. As autoras discutem as implicações dos resultados e como formatos alternativos, tais como os dos sistemas abertos de publicação de conteúdos, podem determinar um novo nível para o jornalismo nesta delicada relação entre o conteúdo e a produção. Também são indicadas áreas para possíveis investigações futuras.

Palavras-Chave: Jornalismo online, Ciberjornalismo, Sistemas de publicação de conteúdos, CMS, Sistemas de produção de conteúdos, Teoria Complexa, Perspectiva Sistêmica, Ciberjornalistas.

INTRODUÇÃO

O jornalismo diário bombardeia o cidadão com possibilidades de obter informações e notícias na internet. Os leitores já podem começar a se informar através de seus RSS (*Really Simple Syndication*)¹ pessoais, passando por uma página do Google Notícias, baixando algum arquivo de podcast ou olhando vídeos em um sítio de agência de notícias online. Em todo o mundo, as redações no panorama atual mediático estão se

deparando com o desafio de manterem o trabalho constante e cotidiano de determinado veículo tendo a certeza de estar fornecendo ao cidadão toda e qualquer informação noticiosa que possa prover. Procuram-se respostas dentro e fora das redações.

Ao longo dos últimos dez anos, estudiosos têm investigado o papel da audiência e sua relação com os sítios noticiosos, a apresentação e quantificação de conteúdo disponível na web e o papel do jornalista na redação online. No entanto, há uma área de investigação que necessita ser melhor explorada que concerne atualmente a uma importante e delicada relação que se estabeleceu nas redações online. É onde ocorre o encontro do conteúdo com o processo de produção, ou seja, no nível dos sistemas de gerenciamento de conteúdos (CMS – *Content Management System*).

O CMS é um sistema para a publicação de conteúdos que está sendo utilizado em muitas redações. Permite que editores, repórteres, designers e todos os envolvidos tenham acesso a ferramentas que buscam os conteúdos em arquivos simples estruturados em bancos de dados e possibilitam múltiplas associações, revisões e a própria publicação². O conceito de um CMS não é novo. Muitas redações têm alguma forma de sistema para gerir seus conteúdos desde o começo do uso dos terminais burros de computadores³ até as mais sofisticadas intranets, implementadas a partir das tecnologias da internet no âmbito local das atuais redações.

Devido às características da produção do jornalismo online, com a atualidade e atualização contínua, com a incorporação da multimidialidade, da hipertextualidade, da personalização e de distintas arquiteturas da informação, não é possível elaborar um produto de qualidade sem um sofisticado sistema automatizado de publicação de conteúdos. Esta pesquisa foi originalmente proposta como parte do acordo internacional entre a Universidade do Texas, em Austin, e a Universidade Federal da Bahia, denominado “Estudos comparativos do jornalismo digital em Salvador e Austin”, sendo que nossa contribuição “O uso de sistemas de gerenciamento de conteúdos nas redações online e na academia” procura ampliá-lo. Assim, a primeira etapa deste presente estudo pretende investigar como as redações nos Estados Unidos e no Brasil utilizam os sistemas de gerenciamento de conteúdos e se estes estão influenciando o processo de produção da notícia.

Esta investigação comparativa utiliza uma combinação de métodos que inclui o estudo de caso (MACHADO; PALACIOS, 2007), a observação participante e entrevistas aplicadas em redações selecionadas. Especificamente, propõe duas questões de pesquisa: 1) de como esses

sistemas ajudam ou dificultam o processo de produção jornalístico e 2) como podem limitar a divulgação e apresentação das notícias.

Sistemas e jornalismo

O estudo do jornalismo impresso e suas tecnologias tem sido examinado ao longo dos últimos cinquenta anos. Tais pesquisas têm versado sobre o fluxo de trabalho do telégrafo (GIEBER, 1956); a implementação da paginação (RUSSIAL, 1994; UNDERWOOD; GIFFARD; STAMM; 1994; SYLVIE, 1995; PASTERNAK; UTT, 1995; TARLETON, 1996; SIMS, 1999), o fluxo de informações com tecnologias (GARRISON, 1998; HERBERT, 2000; REAVY, 2001; GÜNTER, 2003) e o uso de bases de dados (SEMONCHE, 1993; GARRISON, 1998; MACHADO, 2004; BARBOSA, 2007) nas redações. Essas investigações têm servido como um registro que documenta as maneiras pelas quais os fluxos de trabalho e os sistemas são implementados e utilizados nas redações. O sistema de gerenciamento de conteúdo nas redações online também passou a ser uma ferramenta utilizada e, da mesma forma que outras tecnologias antes dele, tornou-se fundamental para o processo de produção jornalístico.

Análises do sistema de gerenciamento de conteúdo online nas redações foram efetuadas em poucos estudos, até o momento. Essas incluem a descrição de como o conteúdo é publicado online, de Martin e Hansen (1998), passando pela ênfase aos aspectos culturais do uso da tecnologia dos sistemas de gerenciamento de conteúdos e sua relação com o jornalista, de Boczkowski (2004, 2005), até o uso e desenvolvimento de um sistema de gerenciamento de conteúdo (SCHWINGEL, 2003; LÓPEZ, GAGO, PEREIRA, 2003; PALACIOS, MACHADO, SCHWINGEL, ROCHA, 2005; OLIVEIRA, 2005; GAGO, 2006; SCHWINGEL, 2008). Tais estudos fornecem indícios para a área de como os sistemas de gerenciamento de conteúdos estão sendo utilizados nas redações. No entanto, uma pergunta permanece sem resposta no que se refere à forma como os sistemas de gerenciamento de conteúdos interferem ou facilitam o fluxo da produção dos conteúdos. Ao investigar as funções do sistema e não apenas o seu uso, pode-se fornecer indícios sobre como tais sistemas estão influenciando a divulgação e apresentação das notícias que diariamente são acessadas pelo cidadão.

Metodologia

Estudo de Caso – Utiliza-se tal método para permitir o amplo e detalhado conhecimento do objeto em estudo. Esta é a metodologia aplicada em pesquisas exploratórias no Brasil e Estados Unidos (LOPES,

2001; SANTAELLA, 2001; STAKE, 2005; YIN, 2003; BREWER, 2000). Um estudo de caso é “caracterizado pelos investigadores despenderem um longo tempo no local, pessoalmente em contato com as atividades e operações do processo, refletindo e revisando descrições e significados do que está acontecendo” (STAKE, 2005, p. 450)⁴. De acordo com Gil (1991), as principais vantagens do método do estudo de caso são o estímulo a novas descobertas, a ênfase na totalidade e a simplicidade dos procedimentos. Considera-se que os estudos de caso são descritivos e explicam o fenômeno a partir de seu contexto (YIN, 2003, p. 5). O uso de dois estudos de caso, em vez de um, tem uma vantagem: “Por exemplo, conclusões analíticas independentes resultantes de dois casos, como com dois experimentos, serão mais poderosas do que as provenientes de um único caso (ou um único experimento) sozinho” (YIN, 2003, p. 135)⁵.

Observação Participante – Este método foi utilizado porque fornece uma perspectiva distinta que geralmente não pode ser captada por outras técnicas, tais como os estudos estatísticos e os experimentos. Segundo Lindlof e Taylor (2002), o método de observação é, por vezes, a única maneira de obter a verdadeira compreensão do que é estudado: “A atuação em um templo religioso e costumes sistemáticos rendem dados para se compreender o objetivo da pesquisa qualitativa: o profundo entendimento sobre o significado da ação social para aqueles que a realizam” (LINDLOF; TAYLOR, 2002, p. 168)⁶. A utilização de métodos de observação permite ao pesquisador naturalmente captar a ação e as rotinas da redação, sem qualquer força ou influências externas. A observação também possibilita a percepção de diversas perspectivas para determinada situação.

Entrevistas - Este estudo também faz uso de entrevistas qualitativas, focando na experiência do entrevistado, através de sua perspectiva e linguagem. Segundo Lindlof e Taylor (2002, pp. 172-173), “a entrevista qualitativa está subordinada à idéia de que seu texto é a retórica do orador socialmente situado. Nós interpretamos o ‘valor verdade’ do discurso - isto é, a sua verdade para o falante – dentro de uma matriz completa de informações sobre o evento e a pessoa entrevistada”⁷. Com entrevistas qualitativas, uma melhor compreensão pode ser adquirida da experiência dos membros da equipe de trabalhar na redação online inseridos na cultura do seu próprio ambiente e idioma. As pesquisadoras utilizaram entrevistas formais e informais.

Quanto às entrevistas formais, as pesquisadoras tinham uma lista de perguntas para cada pessoa, com algumas perguntas comuns. A maioria

das entrevistas formais teve de 30 a 90 minutos, dependendo da situação, tendo sido iniciada das questões gerais para as específicas. As comuns se referem ao tempo de trabalho na organização jornalística, ao uso de uma determinada tecnologia e ao sistema de gerenciamento de conteúdo; as específicas, a suas maiores contribuições para a empresa e sua compreensão do jornalismo e dos jornalistas. Na maioria das entrevistas, um tópico poderia se apresentar e as investigadoras permitiriam que o entrevistado continuasse seu pensamento, acompanhando-o com uma questão pertinente tendo em vista o retorno à seqüência da lista de perguntas. Todas as entrevistas formais foram agendadas. Em todos os casos, os entrevistados se mostraram disponíveis para conversar e fornecer as suas idéias.

Quanto às entrevistas informais, as pesquisadoras tentaram entrevistar tantos membros da equipe quanto possível; durante as visitas, o investigador teria que observar e então seguir com as perguntas. Estas entrevistas informais permitiram um melhor entendimento sobre os processos tecnológicos, o desempenho das tarefas diárias, e como a empresa opera de forma global. As entrevistas informais variaram de 5 a 45 minutos, dependendo da situação. Ocorreram nos escritórios, fora do escritório, fora da redação, por telefone ou no intervalo de almoço. As entrevistas informais não foram baseadas em qualquer dúvida ou estrutura prévia. O principal objetivo destas foi apenas para conhecer mais o indivíduo e seu trabalho. A maioria das entrevistas informais não foi predeterminada, por isso, na maior parte dos casos, as pessoas que falaram com as pesquisadoras foram disponíveis, interessadas e até gratas em responder às questões.

No caso brasileiro, em particular, foram estruturadas de acordo com o método das entrevistas semi-estruturadas e em profundidade. Triviños (1987) afirma que a entrevista semi-estruturada auxilia na teoria e hipótese de desenvolvimento para qualquer pesquisa investigativa.

Análise de Dados - Os dados foram coletados através das técnicas acima mencionadas. No caso brasileiro, em especial, provêm de entrevistas formais semi-estruturadas e em profundidade, entrevistas informais com os integrantes da equipe jornalística e um questionário aplicado a toda a redação, com perguntas comuns e espaços para comentários. No caso estadunidense, em particular, os dados resultam de entrevistas estruturadas e não-estruturadas e da observação participante. A análise de ambos incluiu tanto a recuperação quanto a transcrição dos dados, seguidas pela tabulação, categorização e elaboração das principais temáticas encontradas na investigação, as quais são descritas nos

resultados deste artigo.

Este estudo optou por uma abordagem qualitativa para capturar um momento no tempo dessas redações para ver como operam. Através de entrevistas em profundidade e da observação participante, uma compreensão mais profunda pôde ser obtida como, por exemplo, para a complexidade das rotinas diárias de uma redação online. Tais implicações não estão disponíveis ao público de outra forma. Como mencionado anteriormente, há uma necessidade de mais pesquisas serem feitas sobre operações jornalísticas online de uma forma geral. Por haver mais estudos de caso e informações disponíveis sobre a sistemática jornalística do online, uma maior contribuição pode ser feita para o entendimento de como este meio está mudando e evoluindo em um complexo panorama mediático que carece de um repositório referencial com as melhores e piores práticas desta indústria.

Para evitar qualquer risco ou dano neste estudo, as gerências das duas redações informaram a seus empregados que uma pesquisa estava sendo realizada. Cada integrante deu seu consentimento para participar, sendo que poderia a qualquer momento querer não mais participar e suas informações seriam apagadas e removidas. Todas as pessoas mencionadas neste estudo tiveram suas identidades mudadas para efeitos de anonimato. Os nomes das organizações jornalísticas também estão protegidos para propósito de anonimato.

Marco teórico-O estudo analisa o papel do sistema de gerenciamento de conteúdo no processo de produção jornalístico online (ou ciberjornalístico, para a pesquisadora brasileira) a partir de uma perspectiva dos sistemas com a contribuição de Simondon (1958) e Sommerville (2003) e a aplicação da teoria da complexidade, de Waldrop (1992).

Simondon (1958, p. 157) afirma ser como elemento que um objeto tem sua função exacerbada. O elemento desenvolve uma diferente funcionalidade associada a um dispositivo, configurando um novo objeto, como resultado desta especificidade exigida. Tal função é, então, utilizada em um sistema que requer indivíduos técnicos diferenciados para funcionar em determinado ambiente. Sommerville (2003, p. 18) afirma que um conjunto de componentes inter-relacionados e trabalhando juntos com uma meta específica irá formar um sistema. Para funcionar e cumprir a tarefa, as propriedades e comportamentos desses componentes são dependentes uns dos outros.

Essas duas perspectivas para os sistemas são complementares na forma como propostas em relação a como um objeto ou componente funciona com outros objetos similares ou como os componentes se

integram em um sistema que tem um objetivo ou tarefa a realizar. Waldrop (1992) pode contribuir nesse sentido aprofundando tais perspectivas, considerando as camadas envolvidas no sistema e no indivíduo técnico. A teoria da complexidade é definida neste estudo de acordo com Waldrop (1992, p. 333) como uma multiplicidade de camadas que se interconectam e colidem em um ecossistema caótico. “Na complexidade, não há dualidade entre o homem e a natureza, que são parte de uma rede integrada [...]. À medida que começamos a compreender os sistemas complexos, começamos a entender que somos parte de um mundo em constante mutação, integrado, não-linear, caleidoscópico⁸. Outra maneira de se definir a teoria da complexidade é através dos estudos dos sistemas complexos, que compreende o sistema como composto por várias partes não-lineares, mas interconectadas e entrelaçadas entre si em uma estrutura caótica. Assim, esta perspectiva centra-se não somente nos componentes e/ou objetos e em como funcionam, mas sim em como trabalham e interagem em um ecossistema que depende dos objetos, assim como do indivíduo.

Dessa forma, considerando o sistema de gerenciamento de conteúdos na redação online, a teoria da complexidade ajuda a demonstrar as múltiplas camadas (informação multimídia) que os jornalistas trabalham diariamente para fazer e o envio e publicação de conteúdos para o sistema do sítio durante o transcorrer do dia. Este caótico ambiente jornalístico contribui para um fluxo constante de conteúdos noticiosos que ocorre na medida em que o jornalista organiza e publica os conteúdos no sistema. Este, então, organiza-os em áreas de acordo com as definições prévias da programação e fornece opções de como o conteúdo pode ser visualizado pelo público jornalístico. O sistema de gerenciamento de conteúdos compõe o trabalho do jornalista, assim como este faz o CMS funcionar e estão interligados nessa delicada relação do processo de produção ciberjornalístico. Assim, este estudo pretende responder às seguintes perguntas:

1. Como os sistemas de gerenciamento de conteúdo contribuem e/ou dificultam o processo de produção jornalístico?

2. Como os sistemas de gerenciamento de conteúdo nas redações online restringem a divulgação e apresentação das notícias?

Resultados

Os resultados preliminares deste estudo comparativo mostram como

uma redação brasileira e uma estadunidense, com diferentes sistemas e culturas, compartilham questões comuns em relação ao sistema de gerenciamento de conteúdos.

Amostragem - As duas redações selecionadas integram um projeto comparativo mais amplo. A primeira pertence a uma empresa jornalística situada no meio-oeste dos Estados Unidos, propriedade de uma grande e privada corporação midiática que detém vários jornais de distribuição gratuita e emissoras de rádio e televisão, possui mais de 20 mil empregados e, em 2006, teve US\$ 5,5 bilhões em receita. Ela tem mais de 600 jornalistas trabalhando no impresso e cerca de 30, em separado, para suas operações online (o que inclui o editorial, esportes, entretenimento, publicidade/marketing do grupo e administração), no momento do presente estudo. O jornal começou a publicar em 1847 e sua operação online foi lançada em 1996. Foram observados de forma específica para esta pesquisa 12 membros de sua equipe, que trabalham com uma variedade de conteúdo em uma base diária, que inclui textos, gráficos, vídeo, áudio e o material gerado pelos usuários.

A segunda redação é de uma grande empresa do Nordeste brasileiro, propriedade de uma corporação privada de mídia, que possui um jornal, uma estação de rádio e um portal na internet, com oito sucursais no interior da Bahia e uma na capital federal. O jornal começou a publicar em 1912 e sua operação online foi lançada em 1996. Tal jornal é o maior em circulação nas regiões Norte e Nordeste e possui 180 empregados (dentre jornalistas, estagiários e técnicos). No momento da pesquisa, havia 18 pessoas trabalhando na redação online (dois editores, três subeditores, sete repórteres, quatro estagiários e dois técnicos). Seu principal público é o morador da capital do estado e imediações. Seu sítio na internet recebe 2 milhões de espectadores ao mês, dos quais 56% são homens e 44% mulheres e 84% possuem entre 20 e 49 anos. As operações online incluem o editorial com últimas notícias, cidades, nacional, Carnaval, Cineinsite, cultura, economia, esportes, mundo, política, tempo e vestibular. Desde 2005, os jornalistas e a equipe técnica vêm desenvolvendo seu sistema de publicação, uma especificidade de um CMS implementado para a composição e publicação de conteúdos jornalísticos. Este sistema, no momento da aplicação da pesquisa, estava em sua terceira versão. Os coordenadores (técnicos e jornalistas) deste desenvolvimento foram entrevistados para o presente estudo, e a equipe online respondeu ao questionário de pesquisa. O sistema permite o uso de áudio, vídeo e apresentações de slides, galeria de fotos, entrevistas em áudio e trailers de filmes. A plataforma é integrada com o sistema

de paginação do impresso, uma funcionalidade implementada somente em 2006. O jornal está em processo de reformulação de suas atividades tendo em vista a convergência das operações. Desde dezembro de 2007, a redação online foi integrada com a do impresso.

1. Como os sistemas de gerenciamento de conteúdo contribuem e/ou dificultam o processo de produção jornalístico?

Redação estadunidense

Na redação nos Estados Unidos, seu sistema de gerenciamento de conteúdos permite enviar textos, imagens, gráficos, vídeos e fotos. Em alguns casos, utilizam múltiplos sistemas de gerenciamento de conteúdos para a publicação de vídeos ou dos conteúdos gerados pelo usuário. Os jornalistas do sítio a partir da madrugada (6h) até o avançado da noite (2h) publicam e atualizam conteúdos para as várias seções do site.

Como parte de suas atividades diárias, o sistema de gerenciamento de conteúdos fornece aos jornalistas a possibilidade de adicionar recursos às matérias que publicaram, o que não seria exequível a sua versão impressa devido ao tamanho ou mesmo restrições em função da natureza dos conteúdos (como no caso dos vídeos ou galerias de fotos). Assim, o CMS fornece espaço e flexibilidade para se publicar informações jornalísticas e conteúdo adicional para contextualizar as notícias para o público.

Durante um dia da observação, houve uma grande tempestade que ao passar pela cidade provocou muitos danos na área metropolitana. A tempestade durou várias horas. Enquanto estava ocorrendo, observamos o quanto a redação online procurou fornecer toda a informação que podiam para o leitor. Durante o período do temporal, o produtor e o editor atualizavam constantemente a página principal. A equipe publicava e solicitava aos leitores que enviassem comentários e fotos sobre o que estava acontecendo em suas imediações. Fotógrafos foram enviados em busca das melhores imagens do tempo. Poucas horas depois, um produtor começou a colocá-las em uma galeria, enquanto outro acrescentava itens na matéria principal, como links e matérias relacionadas. Os produtores discutiram a possibilidade de ter um fórum sobre os prejuízos causados pela tempestade e um deles começou a trabalhar na criação de uma área para os comentários dos leitores. Como a tempestade deixou uma série de prejuízos na região central e nos subúrbios, o editor pediu a um designer para fazer um mapa do Google onde os leitores poderiam enviar os endereços dos locais que sofreram danos. Com a continuidade do

trabalho, foi acrescentada uma galeria de fotos. Outro produtor colocou links para o sistema de transporte para que os leitores soubessem quais pontos e integrações estavam funcionando ao retornarem as suas casas. Também foram feitas vinculações na matéria e na página principais. Em um prazo de duas horas, vários itens foram acrescentados à matéria principal, elaborados por diferentes produtores da redação online.

Este exemplo mostrou como em uma matéria desenvolvida ao longo do dia os sistemas de gerenciamento de conteúdos permitiram a contínua adição de informações ao sítio web, fornecendo ao cidadão alvo da notícia tanta informação quanto possível. Em muitos casos, as informações estavam prontas para ser publicadas conforme o sistema de gerenciamento de conteúdos era capaz de organizar os vários formatos provenientes de diferentes meios, como as galerias de fotos e vídeos nas áreas apropriadas do site. O CMS permitiu que o pessoal da redação publicasse rapidamente diferentes formas de conteúdo no sítio, permitindo que o processo de produção de notícias fluísse de maneira ágil e eficiente para uma notícia de última hora em uma situação como essa.

Por outro lado, uma equipe especial de tecnologia da informação programou certas funcionalidades ao criar o sistema de gerenciamento de conteúdos. Como resultado, em alguns casos os jornalistas são limitados em suas opções ao publicar conteúdos com o sistema. Na situação anterior da tempestade, tal restrição surgiu quando a equipe começou a produção dos conteúdos enviados pelos usuários-cidadãos, que ao construir um *mashup*⁹ dos mapas do Google requeria um trabalho adicional para ser incluído no atual CMS, que não havia sido criado com uma funcionalidade desse tipo. O mapa não pôde ser colocado tão rapidamente quanto os outros itens de conteúdo e, assim sendo, teve um impacto no processo de produção jornalístico.

Redação brasileira

Na redação brasileira, o sistema de gerenciamento de conteúdo foi desenvolvido especificamente para o processo de produção ciberjornalístico. Desde dezembro de 2007, a sala de redação é a mesma para o impresso e o online, composta por mesas respectivas às editorias, sendo que em cada uma há um jornalista do digital. A proposição é que este profissional ou estagiário contribua no processo decisório da publicação de conteúdos tanto do online quanto do impresso.

O CMS da redação brasileira, no momento desta pesquisa, estava na sua terceira versão; a primeira foi lançada em maio de 2006. Ele permite o envio de texto, imagens, infografias, vídeos e fotos. Uma galeria

randômica de fotos integrada ao processo de produção do impresso é um dos diferenciais deste CMS. A redação utiliza dois sistemas diferentes para a publicação de conteúdos. A impressa, o Good News GN3, que na época foi adquirido com o intuito de também ser o publicador da redação online. Os jornalistas do impresso compõem as matérias no GN3 e indicam se tal notícia pode ser publicada para a versão online, para que os ciberjornalistas a acessem e adaptem o conteúdo para o online. Com o processo de convergência da redação, há um editor do impresso responsável pelo processo inverso, ou seja, para verificar qual conteúdo proveniente da redação online pode ser publicado no impresso. Assim, os jornalistas da redação online necessitam ter acesso e domínio de, no mínimo, dois sistemas de gerenciamento de conteúdo.

Para a edição de vídeos, utilizam o programa Windows Movie Maker, e de fotografias, o Photoshop. Os arquivos de áudio são enviados para serem editados na redação da rádio associada do grupo, sendo que até 2006 os próprios jornalistas do digital faziam as edições de áudio com um programa externo ao sistema de gerenciamento de conteúdos. Quanto à rotina da redação, os jornalistas trabalham diariamente das 7h às 24h, produzindo, publicando e atualizando conteúdos para os diversos canais do site.

O CMS fornece a possibilidade de adicionar recursos multimídia às matérias que os jornalistas do online capturam no GN3 (provenientes da redação do impresso) ou que produzem com os seus próprios recursos no transcorrer do dia. Normalmente, os jornalistas do online publicam de 10 a 12 matérias originais elaboradas utilizando as características do jornalismo digital, mais as últimas notícias e as matérias provenientes do GN3 com apuração e edição dos jornalistas da redação do impresso.

Um exemplo de como o sistema de gerenciamento de conteúdo torna o trabalho mais eficiente e permite aos jornalistas adicionar níveis de informações em uma matéria em desenvolvimento foi a cobertura do Carnaval para o especial de 2006. Em uma das festas mais conhecidas e populares do Brasil e em uma das cidades que melhor a vende, a redação precisava cobrir de forma simultânea vários acontecimentos relevantes que estavam ocorrendo em diferentes locais da cidade. A maior dificuldade encontrava-se na proposta de realizar uma cobertura de forma cronológica. Com câmeras e computadores, os jornalistas da redação online publicaram relatos e imagens no especial Carnaval de forma remota, efetuando uma sistematização da produção que não seria possível sem um CMS.

Principais Resultados

Como demonstram os resultados, o sistema tem vários níveis aos quais os jornalistas têm acesso para enviar conteúdos e publicar notícias, bem como recursos adicionais que incluem gráficos, vídeos e conteúdos gerados pelos usuários. O sistema requer que eles trabalhem com cada objeto que interagem e o direcionem para seu local apropriado, de acordo com a arquitetura de informação do sítio estabelecida na estrutura lógica do CMS. Por sua vez, o item de conteúdo prontamente aparece na área do sítio de forma eficiente e facilitada. Quanto à estrutura do sistema, o conteúdo é colocado em bases de dados que serão acessadas quando requisitadas pelo usuário da notícia ao visitar o sítio web. Tais bases de dados ajudam a organizar a grande quantidade de conteúdos que os jornalistas incluem no sistema minuto a minuto, de acordo com a observação diária da redação. O sistema ajuda a corrente caótica de conteúdos que flui para partes gerenciáveis de informação dispostas nas áreas predefinidas do sítio web.

Assim, os sistemas de gerenciamento de conteúdos contribuem para o processo de produção jornalístico, tornando o envio e publicação de conteúdos ágeis e eficientes. E, por vezes, dificultam tal processo devido às limitações e restrições previamente estabelecidas no sistema, ou seja, as funcionalidades programadas em seu desenvolvimento e implementação. Como o CMS contribui para o fluxo de trabalho do processo de produção ciberjornalístico, também contribui na divulgação e apresentação das notícias no sítio. Este será o próximo aspecto a ser discutido.

2. Como os sistemas de gerenciamento de conteúdo nas redações do online restringem a divulgação e apresentação das notícias?

Redação estadunidense

Na redação estudada nos Estados Unidos, o CMS que os jornalistas utilizam tem um layout que lhes permite decidir onde e quando o conteúdo é publicado. Este sistema lhes dá o controle sobre como o cidadão irá encontrar e visualizar os conteúdos na estrutura do sítio e nas áreas das páginas. A divulgação do conteúdo jornalístico para esta redação é baseada em categorias ou seções. O jornalista decide em qual área o conteúdo deve ficar hospedado, de acordo com a seção (por exemplo, negócios, notícias nacionais etc.). Uma vez selecionada a categoria, o jornalista tem a possibilidade de visualizar o conteúdo antes que seja divulgado no sítio para verificar a existência de quaisquer erros ou discrepâncias, bem como

para visualizar sua disposição na página.

Durante a observação quando passou a maior tempestade já ocorrida na cidade (discutida anteriormente), os jornalistas da redação online foram constantemente atualizando a matéria com novas informações durante o transcorrer do dia. Como resultado, a matéria começou com alguns parágrafos (às 10h) e ao final, na parte da tarde (16h), tinha se tornado bem extensa. A equipe do online começou a revê-la e decidiu quebrá-la com subtítulos em negrito no texto para tornar sua leitura facilitada. Neste exemplo, a equipe considerou a aparência da matéria na página e assumiu o controle de sua apresentação, acrescentando subtítulos que tornassem mais fácil para o cidadão olhar e ler uma maior quantidade de informações.

Outro exemplo inclui observações múltiplas em que os jornalistas do online atualizam as manchetes da página principal. Durante este processo, podem reescrever a manchete para a matéria recebida da versão impressa ou da agência de notícias. Depois de escrever o título, visualizam a página para ler novamente tal manchete, verificando eventuais erros, mas também conferindo o layout das áreas predefinidas. Ou seja, se o link para a matéria aparece em uma linha viúva, que significa o título estar em uma linha seguinte mais curta do que a de cima. Se assim aparecer, em alguns casos, o jornalista precisa voltar ao CMS para encurtar ou aumentar a manchete com o intuito de eliminar este efeito e voltar a publicar a página principal revisada de forma imediata. Mais uma vez, o jornalista do online teve o controle sobre a visualização do conteúdo do sítio e foi capaz de fazer isso facilmente e de forma eficiente através do sistema de gerenciamento de conteúdo.

Esse exemplo mostra as diversas maneiras que os jornalistas podem controlar a aparência do conteúdo visualizado no sítio web com os sistemas de gerenciamento de conteúdos. No entanto, também há limitações para os jornalistas na divulgação das informações que dispõem. Há restrição quando, em muitas situações, os jornalistas desta redação online ficam limitados devido a áreas específicas do sítio que são definidas para conteúdos jornalísticos, enquanto outras são reservadas para a navegação ou anúncios publicitários, por exemplo. Esta limitação pode impedir o jornalista de publicar o conteúdo em uma área diferente da página devido a essas específicas que só aceitam conteúdos noticiosos e não outros.

Além disso, o jornalista é limitado na quantidade de conteúdos publicados no sítio. Em muitos casos, os campos de texto dos sistemas de gerenciamento de conteúdos são limitados por um número de caracteres que os jornalistas podem usar em suas manchetes e linhas de apoio

(informação que aparece abaixo da manchete nas páginas das seções) para a página inicial e outras seções do site. Em outros casos, são limitados no número de links que podem publicar em uma seção ou na página principal. Portanto, os jornalistas estão tomando decisões constantes sobre que informação é divulgada e qual precisa ser editada para dar espaço para informações mais atualizadas e novas matérias.

Redação brasileira

Na redação brasileira, o sistema de gerenciamento de conteúdo utilizado pelos jornalistas online permite a escolha do canal (ou seção) e a data da publicação, ou seja, o jornalista também pode escolher onde e quando a história será publicada. As últimas notícias é o canal mais atualizado, sendo que a maioria de suas informações provém da redação do jornal impresso e de agências noticiosas. O jornalista pode abrir o sistema da publicação impressa (o GN3) e importar o conteúdo para o CMS. Na tela das últimas notícias, pode colocar a manchete da matéria, bem como escolher se a notícia será enviada via WAP para celulares. Se esta história é aplicável para celulares, o jornalista deve colocar o texto em uma área específica.

Os jornalistas podem criar novos canais ou áreas para o site e escolher diferentes apresentações para os canais e a página inicial. Também podem colocar links internos ou externos, galerias de fotos, fotografias de vários tamanhos, palavras-chave, áudio e vídeo. Podem escolher se uma matéria ou canal possui conteúdo aberto ou fechado (porque o modelo de negócio online prevê que as matérias provenientes do impresso são exclusivas de assinantes).

Uma das questões indicadas pelos jornalistas é que o sistema possui um pequeno atraso do momento da publicação à visualização dos conteúdos pelos usuários. Outra se refere ao fato do texto precisar muitas vezes ser limpo da formatação dos editores de texto (quando não é escrito totalmente no sistema de publicação). Os jornalistas não comentaram sobre o tamanho das histórias e sua adequação, mesmo porque o sistema foi elaborado tendo em vista o número de caracteres de uma matéria comumente elaborada na empresa, e as demais entram como matérias relacionadas. Mas falaram sobre problemas com a publicação em tempo real, especialmente quando se trata de cobertura de eventos esportivos, como a do passe a passe de uma partida de futebol. Além disso, a redação online não consegue incluir infográficos com boa agilidade. Não há um webdesigner dedicado à elaboração de infográficos exclusivos para o online¹⁰. Devido ao processo de convergência das

redações, todos os gráficos passaram a ser produzidos pela editoria de arte, uma sistemática que ainda não estava funcionando de forma satisfatória para a redação do online no momento da pesquisa.

Devido à estrutura técnica das configurações dos servidores, os jornalistas não podiam publicar arquivos como PDF, Word ou planilhas. Outra questão refere-se à plataforma de integração de dados. Os arquivos, com dados e informações, de todo o grupo empresarial não se encontram na mesma base de dados. Como resultado, as matérias são compostas no CMS, porém os processos de apuração e edição geralmente são efetuados fora do sistema.

Principais Resultados

Em resumo, estas duas redações demonstram que os CMS divulgam e apresentam os conteúdos no sítio da forma que os jornalistas desejam, mas somente até certo ponto, quando passam a ter limitações. As restrições referentes às questões do espaço e da disponibilidade das informações são muitas das mesmas tratadas nas operações das versões impressas. Ironicamente, apesar da página e do espaço online parecer ser uma tábula rasa com muito espaço, os sistemas de gerenciamento de conteúdos dessas redações demonstram que este não é o caso, em função da estrutura necessária para a gestão do fluxo do trabalho informacional.

Discussão

Os resultados deste estudo demonstram como sistemas de gerenciamento de conteúdos estruturados contribuem para o processo de produção ciberjornalístico. Mostram também o modo como tais sistemas auxiliam no complexo e fluido ambiente de trabalho dos jornalistas no ciberespaço. Algumas vezes, evidenciam seus benefícios; outras, suas restrições à produção do conteúdo jornalístico em função de uma estruturação e formato prévios. Limitações que podem ser ultrapassadas pelas organizações jornalísticas ao se considerar alternativas de formatos como os sistemas abertos de gerenciamento de conteúdos, que podem proporcionar um novo nível de flexibilidade nessa delicada relação entre conteúdo e produção. Esta é uma área da tecnologia em desenvolvimento para a indústria jornalística nos próximos dez anos à medida que sistemas de fonte aberta, como o Linux, bem como a partilha de ferramentas e aplicações na plataforma da Web 2.0 se tornarem mais popular no mundo online.

Limitações - Existem algumas limitações a esta pesquisa. As duas redações estudadas não foram observadas durante o mesmo período de

tempo, o que pode ter impacto na forma como algumas rotinas e práticas ocorreram. As rotinas e práticas podem ter sido alteradas desde a análise do presente estudo. Os resultados apresentados representam apenas um curto período de tempo em que as operações foram observadas ao longo de semanas e meses, em vez de anos, devido a tempo e recursos disponíveis. Outras observações realizadas durante um período de tempo maior (vários anos) poderiam ser mais satisfatórias ao proporcionar uma compreensão mais profunda do modo como estas duas organizações jornalísticas operaram.

Implicações - Este estudo tem duas implicações para a indústria. Primeiro, fornece às organizações jornalísticas percepções adicionais sobre como duas redações online lidam com seus fluxos de trabalho para dispor informações jornalísticas em seus sítios web. O resultado deste presente estudo poderia fornecer métodos a outras organizações para ajustar seus processos internos. Em segundo lugar, este estudo demonstra para a indústria ciberjornalística como duas redações estão desenvolvendo uma estrutura de produção de conteúdos que pode ser mais flexível e complexa do que a de sua versão impressa.

Indicações para estudos futuros – Esta pesquisa tem por objetivo servir como um ponto de partida para explorar os recursos utilizados nas redações online na América Latina e América do Norte a partir da perspectiva das teorias dos sistemas e da complexidade. O desenvolvimento dessas teorias e de outras abordagens pode aprofundar a investigação da cultura e ferramentas utilizadas no processo de produção ciberjornalístico, através da observação de outras organizações jornalísticas em períodos de tempo mais longos para testemunhar mudanças e transformações no fluxo de trabalho. Concluindo, como o número de consumidores de notícias online vai aumentando no âmbito mundial à medida que mais organizações jornalísticas dedicam recursos para seus sítios, compreender as operações da redação online está se tornando ainda mais crucial para a evolução do campo jornalístico. Percepções e sistematizações que podem ser adquiridas a partir deste estudo exploratório e de estudos futuros de ciberjornalistas em todo o mundo só podem beneficiar e aumentar nossos conhecimentos sobre como a indústria jornalística está se transformando no século XXI.

| NOTAS

- 1 Programas que organizam informações para serem acessadas sem a necessidade de um sítio na internet. São receptores de sindicalização. Os *feed readers* ou leitores RSS para web “não requerem nenhum *software* e trazem os *feeds* dos usuários para qualquer computador com acesso web disponível” (WIKIPÉDIA, 2008). Feed é a informação específica, a “alimentação”, a palavra, o conteúdo mínimo informativo. Alguns agregadores de conteúdos são: *Google Reader, Akregator, RSS Owl, FeedReader, Active Web Reader, Pluck RSS Reader, RSS Bandit, Blam Feed Reader, ThinFeeder, NewzJournal* (WIKIPÉDIA, 2008).
- 2 O termo utilizado corriqueiramente nesta situação seria “disponibilização”, um neologismo. Schwingel (2008), ao sistematizar as etapas do processo de produção ciberjornalístico em sua tese, denomina tal divulgação como um “sistema de disponibilização”.
- 3 Terminais de vídeo sem o disco rígido.
- 4 Livre Tradução: “Characterized by researchers spending extended time on site, personally in contact with activities and operations of the case, reflecting, and revising descriptions and meanings of what is going on”.
- 5 L.T.: “For instance, analytic conclusions independently arising from two cases, as with two experiments, will be more powerful than those coming from a single case (or single experiment) alone”.
- 6 L.T.: “Performed in a faithful, systematic fashion, they yield data that realize the goal of qualitative research: deeper understanding of the significance of social action for those who perform it”.
- 7 L.T.: “Qualitative interviewing is predicated on the idea that interview talk is the rhetoric of socially situated speakers. We interpret the “truth value” of interview speech – that is, its truth for the speaker- within a whole matrix of information about the interview event and the person being interviewed”.
- 8 L.T.: Complexity theory is defined in this study according to Waldrop as a multitude of layers that interconnect and collide in a chaotic ecosystem. “In complexity, there’s no duality between man and nature in which they are part of an interlocking network...As we begin to understand complex systems, we begin to understand that we’re part of an ever-changing, interlocking, nonlinear, kaleidoscopic world.

- 9 São as informações sobre informações muito utilizadas no denominado jornalismo hiperlocal, com vinculações e amostras que se sobrepõem. O exemplo utilizado (de informações vinculadas aos mapas do Google) é o mais conhecido.
- 10 Vale destacar que o momento da pesquisa foi uma fase de adaptação das sistemáticas de trabalho e funções devido ao processo de convergência das redações.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARGYRIS, C. (1974). *Behind the front page*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
- BANTZ, C.R., MCCORKLE, S., & BAADE, R.C. (1997) The news factory, In Berkowitz, D. (1997) Social meanings of news, a text-reader, (pp.269-285). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- BARBOSA. S. (2007). *Jornalismo Digital em Base de Dados (JDBD) - Um paradigma para produtos jornalísticos digitais dinâmicos*. Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura Contemporâneas. FACOM/UFBA, Salvador. Tese.
- BARROS, A. J. P.; LEHFELD, N. A.S. *Projeto de pesquisa: propostas metodológicas*. Petrópolis: Vozes, 1990.
- BOCZKOWSKI, P. (2004) "The Process of Adopting Multimedia and Interactivity in Three Online Newsrooms," *Journal of Communication*, (June) 197-213.
- BOCZKOWSKI, P. (2005) *Digitizing the news, innovation in online newspapers*. Cambridge, MA: MIT Press.
- BREWER, J.D. (2000). *Ethnography*. UK: Open University Press.
- CIOTTA, R. (1996) "Baby you should drive this CAR," *American Journalism Review*, (March) 34-39.

- COLLE, R. (2002). *Explotar la información noticiosa. Data minino aplicado a la documentación periodística*. Madrid. Universidad Complutense de Madrid.
- EPSTEIN, E. (1974). *News from nowhere: television and the news*. New York: Vintage Books.
- Fishman, M. (1980). *Manufacturing the News*. Austin, TX: University of Texas Press.
- GAGO, Manuel. La arquitectura de la información, ingeniería del periodismo. In: LÓPEZ, Xosé. *Sistemas Digitales de información*. Madri, Pearson Educación, 2006. p. 81-142.
- GANS, H. (1979). *Deciding what's news : a study of CBS evening news, NBC nightly news, Newsweek, and Time*. New York: Pantheon Books.
- GARRISON, B. (1997) "Computer-assisted reporting (computer analysis has become important tool for gathering and reporting news)," *Editor & Publisher*, (June 21) 40-43.
- GARRISON, Bruce. *Computer-Assisted Reporting*. London: LEA Publishers, 1998.
- GARRISON, B. (2001) "Diffusion of online information technologies in newspaper newsrooms," *Journalism*, (2) 221-240.
- GIEBER, W. (1956) *Across the Desk: A Study of 16 Telegraph Editors*. *Journalism Quarterly* (33) 423-432.
- GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas, 1999.
- _____. *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas, 1991.
- GRUPO A TARDE estréia novo portal. A Tarde Online, Salvador, April, 27, 2006. In: <http://www.atarde.com.br/cidades/noticia.jsf?id=648508>
- GUNTER, Barrie. *News and the net*. Mahwah, New Jersey, London: LEA Publishers, 2003.

- HERBERT, John. *Journalism in the Digital Age. Theory and Practice for Broadcast, Print and On-line Media*. Oxford: Focal Press, 2001.
- LINDLOF, T. & Taylor, B. (2002). *Qualitative Communication Research Methods*. 2nd ed. CA: Sage Publications.
- LEMOS, A. (2002). *Cibercultura: tecnologia e vida social na vida contemporânea*. Porto Alegre: Sulina.
- LOPES, M.I.V. *Pesquisa em Comunicação: Formulação de um modelo metodológico*. São Paulo: Loyola, 1990.
- LÓPEZ, Xosé. *Sistemas Digitales de información*. Madri, Pearson Educación, 2006. p. 81-142.
- LÓPEZ, X.; GAGO, M.; PEREIRA, X. *Arquitectura y organización de la información*. In: NOCI, J.D.; SALAVERRÍA, R. (Orgs.). *Manual de Redacción Ciberperiodista*. Barcelona, Ariel, 2003. p. 195-230.
- MACHADO, E.G. (2000). *La estructura de la noticia en las redes digitales: un estudio de las consecuencias de las metamorfosis tecnológicas en el periodismo*. Barcelona, 2000. Tese.
- MACHADO, E.G. (2004). *O Banco de Dados como formato no jornalismo digital*. In: *Anais do VII Lusocom*. Abril de 2004. Covilhã. Portugal.
- _____. *O banco de dados como espaço de composição de narrativas multimídia*. In: *Anais do II SBPJOR*. Novembro de 2004b Salvador. Brasil. CD.
- MACHADO, Elias; PALACIOS, Marcos. (2007). *Um modelo híbrido de pesquisa: a metodologia aplicada ao GJOL*. in: MACHADO, Márcia B; LAGO, Cláudia. (Orgs.). *Metodologia de pesquisa em jornalismo*. (1^aed.). Petropolis: Vozes, v. 1, pp. 199-222.
- MARTIN, S. & HANSEN, K. (1998). *Newspapers of Record in a Digital Age*, CT: Praeger.
- PALACIOS, M.; MACHADO, E.G. (2003.). *Modelos de jornalismo digital*. Salvador: Calandra, 2003.

- MOHERDAUI, L. Guia de estilo web: produção e edição de notícias online. 3a ed. São Paulo: Senac, 2007.
- OLIVEIRA, Leonardo Bueno de. (2005) A Arquitetura da Informação aplicada na construção de um sistema publicador para jornais digitais. Dissertação de mestrado defendida no Departamento de Jornalismo e Editoração da Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo.
- PALACIOS, M. ; MACHADO, E. ; SCHWINGEL, C. ; ROCHA, L.A. . Um Jornal Laboratório multimídia, multi-usuário e descentralizado. O caso da Plataforma Panopticon. In: V Bienal Iberoamericana de la Comunicación, 2005, Atizapán de Zaragoza - México. Anais da V Bienal Iberoamericana de la Comunicación, 2005.
- PASTERNAK, S. & Utt, S. (1995). America's front pages: A 10-year update. *Newspaper Research Journal*, 16, 2-13.
- PAVLIK, J. (1999). New media and news: implications for future of journalism. *New Media & Society*, 1 (1) 54-60.
- RANDALL, S. (1979) "Effect of electronic editing on error rate of newspaper," *Journalism Quarterly*, (56) 161-165.
- REAVY, Matthew M. Introduction to Computer Assisted Reporting. A Journalist's Guide. California: Mayfield Publishing, 2001.
- RUSSIAL, J. (1994) "Pagination and the *newsroom*: A question of time," *Newspaper Research Journal*, (15) 91-101.
- SANTAELLA, L. Comunicação e pesquisa: projetos para mestrado e doutorado. São Paulo: Hacker, 2001.
- SCHUDSON, M. (1989) The sociology of news production, *Media, Culture and Society*, 11, 263-282.
- SCHWINGEL, C.A. (2002). *Comunicação e criação na internet: análise das equipes de desenvolvimento web e dos grupos de desenvolvimento de softwares*. FACOM/UFBA, Salvador, 2002. Dissertação.

- SCHWINGEL, C.A. (2004a). Sistemas de publicação como fator da terceira fase do jornalismo digital. In: Anais do 2º Encontro Nacional de Pesquisadores em Jornalismo. Novembro de 2004. Salvador, Bahia.
- SCHWINGEL, C.A. (2004b). A arquitetura da informação e o sistema de publicação do *Independent Media Center*. In: Anais do V Congresso Iberoamericano de Periodismo em Internet. Novembro de 2004. Salvador, Bahia.
- SCHWINGEL, C.A. (2005a). Jornalismo digital de quarta geração: a emergência de sistemas automatizados para o processo de produção industrial no jornalismo digital. In: Anais do XIV Compós. Junho de 2005. Niterói, Rio de Janeiro.
- SCHWINGEL, C.A. (2005b). Sistemas de publicação no jornalismo digital: o caso do portal regional experimental Educação em Pauta. In: Anais do 8º Fórum de Professores de Jornalismo. Abril de 2005. Maceió. Alagoas.
- SEMONCHE, Barbara P. *News Media Libraries: A Management Handbook* Westport: Greenwood Publishing Group, 1993.
- SHIPLEY, L. and GENTRY, J. (1981) "How electronic editing equipment affects editing performance," *Journalism Quarterly*, (58) 371-374.
- SIMONDON, G. (1958). *Du mode d'existence des objets techniques*. Paris: Editions Aubier.
- SIMS, B. (1999) "The new rules of pagination," *TechNews: The NAA Magazine of Newspaper Operations*, (5) 8-13.
- SINGER, J. (2003). Who are these guys? The online challenge to the notion of journalistic professionalism, *Journalism* 4(2), 139-163.
- SINGER, J. (2006). Partnerships and public service: normative issues for journalists in converged *newsrooms*, *Journal of Mass Media Ethics*, 21(1), 30-53.
- SNIDER, P. (1967) "Mr. Gates" Revisited: A 1966 Version of the 1949 Case Study. *Journalism Quarterly* (X) 419-427.

- SOLOSKI, J. (1989) News reporting and professionalism: some constraints on the reporting of news. *Media, Culture and Society*, (11), 207-228.
- SOMMERVILLE, I. (2003). *Engenharia de Software*. São Paulo: Addison Wesley.
- STAKE, R.E. (2005) Qualitative case studies in Denzin, N. K. & Lincoln, Y.S. (Eds.) *The Sage Handbook of Qualitative Research*, Third Edition, (pp.443-466) Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- STEELE, B. and Cochran, W. (1995) "Computer-assisted reporting challenges traditional newsgathering safeguards," *ASNE Bulletin*, Retrieved from: http://www.poynter.org/Research/car/car_cha.htm.
- SYLVIE, G. (1995) "Editors and Pagination: A case study of management," *Journal of Mediated Communication*, (10) 1-20.
- TARLETON, L. (1996) "Pagination: It's hard, it's painful, it's worth it," *The American Editor*, (71) 4-5.
- TRIVIÑOS, A. N. S. Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação: o positivismo, a fenomenologia, o marxismo. São Paulo: Atlas, 1987.
- TUCHMAN, G. (1978). *Making News, A study in the construction of reality*, NY: Macmillan Publishing Co., Inc.
- UNDERWOOD, D., Giffard, C., and Stamm, K. (1994) "Computers and editing: Pagination's impact on the newsroom," *Newspaper Research Journal*, (15) 116-127.
- WALDROP, M. (1992). *Complexity: The Emerging Science at the Edge of Order and Chaos*. Simon & Schuster.
- WHITE, D. M. (1950). The "Gate Keeper": A Case Study in the Selection of News. *Journalism Quarterly*, 27(4), 383-390.
- YIN, R.K. (2003). *Applications of case study research*, (2nd ed.) Applied Social Research Methods Series, Vol.34, CA: Sage Publications.

Amy Schmitz Weiss é doutora em Jornalismo pela Universidade do Texas – Austin) e professora Assistente da Universidade Estadual de San Diego, Califórnia.

E-mail: aschmitz@mail.sdsu.edu

Carla Schwingel é doutora comunicação pela UFBA e coordenadora executiva do Fórum da Cultura Digital.

E-mail: caruschwingel@gmail.com