



Qualidade da Informação Institucional - Construção e Validação de um Instrumento de Medição

Relatório de atividade nº 1

Autores

Gisiela Klein

Inês Mendes

José Gabriel Andrade

Rita Araújo

Grupo de Informação Institucional

abril de 2026



Qualidade da Informação Institucional - Construção e Validação de um Instrumento de Medição

AUTORES

Gisiela Klein; Inês Mendes; José Gabriel Andrade; Rita Araújo

Grupo de Informação Institucional

© Barómetro para a Qualidade da Informação, 2026

Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade

Instituto de Ciências Sociais, Universidade do Minho

Campus de Gualtar, 4710-057 Braga, Portugal

<https://www.cecs.uminho.pt/>

<https://www.b-info.pt/>

bip@ics.uminho.pt

Este trabalho é financiado por fundos nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., no âmbito do financiamento do Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade (CECS) 2025-2029.

ÍNDICE

NOTA INTRODUTÓRIA.....	4
1 – PERSPETIVAS TEÓRICAS SOBRE A MEDIÇÃO DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO INSTITUCIONAL.....	6
2 – NOTA METODOLÓGICA.....	12
3 – TESTE DO MODELO COM ESPECIALISTAS.....	15
NOTA CONCLUSIVA.....	21
BIBLIOGRAFIA.....	22
APÊNDICE 1 - Instrumento para medir a qualidade da informação institucional - versão inicial do questionário.....	24
APÊNDICE 2 - Modelo de medição da qualidade da informação institucional - versão final após as rondas de validação.....	32

NOTA INTRODUTÓRIA

Dada a importância que a informação assume nas sociedades contemporâneas, e tendo em conta o contexto em que vivemos, marcado por fenómenos desinformativos diversos, pela polarização de opiniões e pelo aumento dos populismos, para citar apenas alguns, afigura-se como imprescindível aferir a qualidade da informação que é disponibilizada publicamente. Com esse objetivo, propusemo-nos construir e validar um instrumento de medição da qualidade da informação institucional. Este é um processo exigente, que se reveste de alguma complexidade, e que proporciona bases sólidas para medir a qualidade da informação recebida pelo público no domínio institucional.

O instrumento proposto - um modelo de critérios e indicadores - resultou da convergência e adaptação dos critérios transversais para a avaliação da qualidade da informação do Barómetro para a Qualidade da Informação (2025), do modelo de Lee et al. (2002) e do modelo utilizado pelo Vibrant Information Barometer¹. Aplicámos o método de Delphi, em três rondas: duas rondas de aplicação de um questionário a um grupo de especialistas (académicas e profissionais), para validar os critérios apurados a partir da literatura; e, sendo este um método que procura o consenso, promoveu-se uma terceira ronda - de entrevistas aos participantes -, para rever três critérios que, depois das duas primeiras rondas, não reuniram acordo. No final deste processo, a validação do modelo permite a sua aplicação em diversos estudos de caso a levar a cabo pelos investigadores do BIP, bem como a replicação desta ferramenta por outros grupos de investigadores, permitindo análises comparativas.

¹ Entretanto desativado, devido ao encerramento da USAID, instituição financiadora deste barómetro.

O [BIP - Barómetro para a Qualidade da Informação](#) é um observatório do [CECS - Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade](#) que visa monitorizar e analisar a qualidade da informação pública, disponível em diferentes ecossistemas comunicacionais e em plataformas diversas. O BIP é uma ferramenta para a compreensão e melhoria da qualidade da informação disponível, contribuindo assim para uma sociedade mais crítica e consciente. Além disso, a sua atividade constitui-se como uma forma de promover a transparência e a *accountability* em todas as esferas da sociedade (Barómetro para a Qualidade da Informação, 2025).

1 – PERSPETIVAS TEÓRICAS SOBRE A MEDIÇÃO DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO INSTITUCIONAL

A informação, sobretudo a informação de qualidade, é essencial para o funcionamento da sociedade e da democracia e para o exercício da cidadania de forma consciente e livre, impactando a vivência individual e coletiva. Por isso, a avaliação da qualidade da informação afigura-se como fundamental.

Dado que a informação toma forma a partir da organização de dados, da sua significação e da relevância que lhes é atribuída (Nonaka & Takeuchi, 2008), está na fundação do pensamento e é a base a partir da qual tomamos decisões ou resolvemos problemas. Nesse sentido, é importante agirmos com base em “boa” informação, para que possamos tomar decisões de forma tão fundamentada e esclarecida quanto possível. Adicionalmente, o crescimento exponencial dos dados em circulação torna a tarefa de selecionar a que é mais credível e relevante cada vez mais difícil.

A qualidade da informação é, assim, um pilar para o funcionamento da sociedade e dos Estados. Por exemplo, “um cidadão mal informado sobre um serviço público ou sobre os seus direitos terá dificuldades em aceder aos serviços, cumprir com as suas obrigações e exercer os seus direitos” (Barómetro para a Qualidade da Informação, 2025, p. 15). Também para as organizações é importante o acesso a informação de qualidade: já há 15 anos, estudos apontavam que a informação de baixa qualidade é responsável por perdas de até 20% nas receitas (Howard et al., 2011).

São vários os indicadores passíveis de serem utilizados para aferir a qualidade da informação. Por exemplo, no caso da informação jornalística é usual considerarem-se indicadores como a verificação (Casero Ripollés & López Rabadán, 2013), a precisão (Zúñiga & Hinsley, 2013), a atualidade, (Guerra, 2023; Meier, 2019) ou a transparência (Meier, 2019), entre outros.

Tendo em conta o nosso objetivo de desenvolver um instrumento de aferição da qualidade da informação institucional, tomámos como ponto de partida dois modelos: o de Lee et al. (2002) - que, apesar de ter já 24 anos, continua a recobrir as dimensões essenciais - e o do Vibrant Information Barometer.

Assim, o modelo de Lee et al. (2002), explicitado na Tabela 1, parte de quatro dimensões estruturantes da qualidade: qualidade intrínseca, qualidade de acesso, qualidade contextual e qualidade representacional.

Dimensão	Indicadores principais
Qualidade intrínseca	exatidão, objetividade, credibilidade, fidedignidade, integralidade
Qualidade de acesso	acessibilidade, segurança
Qualidade contextual	relevância, atualidade, exaustividade, quantidade
Qualidade representacional	interpretabilidade, compreensibilidade, consistência

Tabela 1. Modelo de avaliação da qualidade da informação, segundo Lee et al. (2002)

Os autores desenvolveram este modelo através da consideração de 14 princípios empíricos:

- acessibilidade: facilidade de obtenção e recuperação da informação quando necessária;
- quantidade adequada: volume de informação ajustado às necessidades;
- credibilidade: confiança e verosimilhança dos dados;
- integralidade: completude e abrangência da informação;
- representação concisa e consistente: formato compacto, coerente e padronizado;

- facilidade de operação: facilidade de manipulação, combinação e utilização dos dados;
- precisão: correção e fiabilidade das informações;
- interpretabilidade: clareza na interpretação e no significado;
- objetividade: base factual e imparcialidade dos dados;
- relevância: utilidade e aplicabilidade da informação ao contexto de trabalho;
- reputação: qualidade percebida e confiança nas fontes;
- segurança: proteção contra acessos não autorizados;
- atualidade: atualização e pertinência temporal da informação;
- compreensibilidade: facilidade de entendimento e clareza semântica.

Já o modelo do Vibrant Information Barometer (após o encerramento da USAID, agência dos EUA, o site deixou de estar disponível ao público; <https://vibe.irex.org/>) considerava os seguintes princípios e respectivos indicadores:

- Princípio 1 - Qualidade da Informação:
 - existência de informação de qualidade sobre uma variedade de temas;
 - predominância de conteúdos baseados em factos, com desinformação mínima;
 - ausência de intenções nocivas, com baixos níveis de má informação e discurso de ódio;
 - inclusão e diversidade de conteúdos;
 - sustentabilidade financeira da produção informativa.
- Princípio 2 - Múltiplos Canais de Informação:
 - direito de criar, partilhar e consumir informação;
 - acesso adequado aos canais informativos;
 - existência de canais apropriados para informação governamental;
 - diversidade de canais de circulação de informação;
 - independência dos canais informativos.
- Princípio 3 - Consumo e Envolvimento com a Informação:
 - segurança e privacidade no uso da Internet;
 - literacia mediática e competências digitais dos públicos;

- envolvimento produtivo com a informação disponível;
- interação entre produtores e públicos informativos;
- relevância da informação comunitária para o envolvimento local.
- Princípio 4 - Ação Transformadora:
 - promoção do diálogo entre diferentes ideologias;
 - utilização de informação de qualidade para orientar ações individuais;
 - uso da informação pela sociedade civil para promover melhorias comunitárias;
 - utilização de informação de qualidade pelos governos na formulação de políticas públicas;
 - contribuição da informação para a boa governação e o reforço dos direitos democráticos.

Os princípios 3 e 4 adequam-se particularmente à comunicação institucional, tendo em conta alguns dos critérios que os compõem, como, por exemplo, o envolvimento, a confiança pública e o impacto transformador.

Recorremos, ainda e sobretudo, ao modelo de critérios transversais para a avaliação da qualidade da informação concebido pelo Barómetro para a Qualidade da Informação (2025; Tabela 2). Foi esta a base fundamental utilizada - e adaptada -, a partir da qual foi construído o modelo orientado, em específico, para a qualidade da informação institucional.

Conceito	Dimensões	Componentes	Indicadores
Qualidade da Informação	Qualidade intrínseca	Credibilidade	reputação da fonte
			ausência de denúncias de manipulação
			alinhamento com padrões éticos
		Transparência	declaração de intenções
			indicação de conflitos de interesse
			divulgação de processos editoriais ou criativos
		Precisão e veracidade	percentagem de factos verificados
			existência de correções públicas
			transparência na atribuição de fontes e autoria
		Imparcialidade e inclusividade	representação equilibrada de perspetivas
			ausência de enviesamentos
			inclusão de grupos sub-representados
	Responsabilidade e ética	conformidade com normas legais	
		publicação de relatórios de impacto social	
		respeito pela privacidade dos utilizadores	
	Qualidade representacional	Clareza, compreensibilidade e interpretabilidade	legibilidade do texto
			uso de linguagem clara e concisa
organização lógica de ideias			
completude do conteúdo			
Originalidade e inovação		criação de conteúdos originais	

			aplicação de formatos inovadores
			introdução de novas abordagens
	Qualidade contextual	Relevância e utilidade	adequação ao público-alvo
			frequência de consulta
			pertinência do tema no momento de publicação
	Qualidade de acesso	Interatividade	existência de mecanismos de interação com o conteúdo
			facilidade de interação com o conteúdo
			existência de mecanismos de interação do público com os produtores de conteúdo
		Acessibilidade	utilização de canais diversos para divulgação dos conteúdos
			disponibilidade em formatos acessíveis e compatibilidade com dispositivos variados
			conteúdos em formatos acessíveis a pessoas com incapacidade/necessidades específicas/neurodivergentes
		Impacto social	reações do público
contribuição para a literacia			
influência nas decisões dos destinatários			

Tabela 2. Modelo de critérios transversais para avaliação da qualidade da informação do Barómetro para a Qualidade da Informação (2025, p. 47)

A partir desta base teórica, e como desenvolvido na Secção 2 - Nota Metodológica, construímos um modelo de avaliação da qualidade da informação institucional, o qual foi validado recorrendo ao método de Delphi (ver Secção 3).

2 – NOTA METODOLÓGICA

Tendo como objetivo criar e validar um instrumento de medição da qualidade da informação institucional, recorreremos ao método de Delphi. Este é um método de obtenção de consenso, utilizado quando é necessária a interpretação de peritos sobre um determinado objeto ou fenómeno (Calabuig Moreno & Crespo Hervàs, 2009; Reguant-Álvarez & Torrado-Fonseca, 2016). O método de Delphi implica rondas sucessivas de consulta e requer o anonimato das respostas individuais entre os elementos da amostra, para evitar o efeito de contágio por um líder de opinião. Ao assentar na recolha de opiniões de pessoas consideradas especialistas no tópico em análise, este método baseia-se num julgamento intersubjetivo que supera as limitações de um único indivíduo (Reguant-Álvarez & Torrado-Fonseca, 2016), permitindo tomar decisões que não devem ser tomadas unilateralmente pelo investigador (García Valdés & Suárez Marín, 2013).

A partir da fundamentação teórica e dos critérios e indicadores explicitados na secção anterior deste relatório, a equipa começou por preparar um instrumento de recolha orientado para a avaliação da qualidade da informação institucional, sob a forma de questionário, composto por 37 critérios agrupados em oito componentes (credibilidade; transparência; precisão; responsabilidade e ética; clareza, compreensibilidade e interpretabilidade; originalidade e inovação; relevância e utilidade; acessibilidade e segurança da informação). Este instrumento (Apêndice 1) resultou da convergência e adaptação entre os critérios transversais para a avaliação da qualidade da informação do Barómetro para a Qualidade da Informação (2025), do modelo de Lee et al. (2002) e do modelo utilizado pelo Vibrant Information Barometer.

A cada critério corresponde uma escala de auto-avaliação de cinco pontos, que o avalia quanto ao grau de importância (1, nada importante; 2, pouco importante; 3, moderadamente importante; 4, muito importante; 5, essencial).

Foi decidido que o questionário seria respondido online pela amostra de peritos, através de um formulário Microsoft Forms Survey acessível mediante credenciais institucionais. O recurso a ferramentas online é usual na aplicação do método Delphi: facilita o anonimato entre os especialistas; permite que estes, mesmo geograficamente longe, participem no painel; e, neste sentido, também reduz os potenciais custos com deslocações (García Valdés & Suárez Marín, 2013).

Antes da divulgação aos especialistas, foi realizado um pré-teste, tendo como objetivo perceber se a formulação das perguntas respeitava os princípios da precisão e da independência.

No total, o processo de validação decorreu em três rondas. A primeira ronda de aplicação do instrumento junto do painel de especialistas (N=7) decorreu entre 26 de junho e 14 de julho de 2025; a segunda ronda decorreu entre 21 de outubro e 12 de novembro de 2025; a terceira ronda entre 26 e 27 de janeiro de 2026 (consistiu em entrevistas com as especialistas cujas respostas estavam na origem do dissenso):

Na aplicação das sucessivas rondas, não houve alteração na formulação das perguntas para que estas fossem sempre avaliadas da mesma forma. O processo metodológico foi explicado de forma clara e transparente às especialistas, sublinhando-se que a ausência de consenso não constitui, por si só, um problema. É fundamental compreender a origem do dissenso - daí que o método incluía a possibilidade de reavaliação (e, caso necessário, explicação) das opiniões dadas, tendo em conta, também, as opiniões dos outros especialistas do painel (Reguant-Álvarez & Torrado-Fonseca, 2016).

Entre fevereiro e março de 2025, foram contactados, por email, dez especialistas das áreas de Comunicação Institucional e Relações Públicas, provenientes de organizações académicas e do mercado profissional, em Portugal e no Brasil. A seleção baseou-se na experiência e relevância científica e/ou profissional de cada participante nas temáticas de

Comunicação Institucional, Transparência, e Gestão da Informação. Constituiu-se, assim, uma amostra não probabilística por casos típicos ou intencional, composta por três especialistas acadêmicos e quatro profissionais ($N=7$), todos do sexo feminino. Esta amostra enquadra-se na perspectiva de García Valdés e Suárez Marín (2013), que aconselham um mínimo de sete especialistas (não devendo ultrapassar os 30).

A dispersão das respostas foi analisada através do desvio padrão, como medida de consenso/dissenso. Aplicou-se a seguinte escala, para interpretar a concordância: 0 a 0,5 muito alta; 0,5 a 0,75 alta; 0,75 a 1,49 moderada; > 1,5 baixa. Adotou-se uma abordagem conservadora, definindo 0,75 como a linha de corte (alta e muito alta concordância), ainda que a literatura disponível indique frequentemente um desvio-padrão de abaixo de 1 para alta concordância em escalas de auto-avaliação (Blunch, 2013; Hair et al., 2019).

3 – TESTE DO MODELO COM ESPECIALISTAS

Antes da primeira ronda de aplicação do questionário ao painel, foi realizada uma reunião online com as especialistas, para apresentar o instrumento e a metodologia. As mesmas orientações foram partilhadas por email com todas as participantes.

Ronda 1 - primeira aplicação do questionário

A primeira ronda de avaliação decorreu entre 26 de junho e 14 de julho de 2025, e apresentou os seguintes resultados (Tabela 3):

Critério	Valor do desvio-padrão
1- A informação institucional deve ser crível?	0,48
2- A informação institucional deve ser confiável?	0,48
3- A informação institucional deve ser divulgada por fonte oficial?	0,48
4- A informação institucional deve estar em conformidade com os critérios de transparência e <i>compliance</i> da instituição?	0,69
5- A informação institucional deve ser livre de conflitos de interesse?	0,53
6- A informação institucional deve permitir a identificação dos processos operacionais e estratégicos aos quais está relacionada?	0,95
7- A informação institucional deve apresentar fontes e/ou autores identificáveis?	0,53
8- A informação institucional deve	0,53

apresentar dados objetivos que a sustentam?	
9- A informação institucional deve passar por correções públicas identificáveis?	0,75
10- Os dados apresentados na informação institucional devem poder ser validados?	0,53
11- A informação institucional deve estar em conformidade com as normas legais?	0,37
12- A informação institucional deve atender aos compromissos sociais e ambientais da instituição?	0,78
13- A informação institucional deve respeitar os princípios de privacidade das pessoas envolvidas?	0,00
14- A informação institucional deve utilizar linguagem clara e acessível?	0,37
15- A informação institucional deve ser fácil de entender?	0,53
16- A informação institucional deve ser fácil de interpretar?	0,53
17- A informação institucional deve ser suficientemente completa para atender às necessidades do público?	0,48
18- A informação institucional deve ser apresentada de forma consistente no seu formato?	0,95
19- A informação institucional deve ser adaptada aos diferentes tipos de média?	0,75
20- A informação institucional deve apresentar conteúdos originais?	0,95
21- A informação institucional deve trazer formatos inovadores?	0,53
22- A informação institucional deve introduzir novas abordagens?	0,53
23- A informação institucional deve ser adequada ao público a que se destina?	0,53
24- A informação institucional deve ser suficientemente atualizada?	0,53
25- A informação institucional deve mostrar-se útil ao público a que se destina?	0,95
26- Devem existir mecanismos para interação do público com o conteúdo?	0,53

27- Devem existir mecanismos para interação do público com os produtores de conteúdo?	1,13
28- Devem existir mecanismos para interação do público com a instituição?	0,75
29- A informação institucional deve ser facilmente acessível quando necessária?	0,48
30- A informação institucional deve ser facilmente recuperável quando necessária?	0,53
31- A informação institucional deve ser combinada facilmente com outras informações?	0,48
32- A informação institucional deve ser manipulada para atender às necessidades do público?	0,69
33- A quantidade de informação fornecida deve ser adequada às necessidades do público?	0,75
34- A informação institucional deve estar protegida contra acesso não autorizado?	0,53
35- Deve haver restrição de acesso a determinada informação para determinados públicos?	1,11
36- Deve haver uma avaliação acerca da possibilidade de a informação institucional colocar em risco a integridade de alguma pessoa?	0,00
37- Deve haver ponderação acerca da possibilidade de a informação institucional poder comprometer a reputação da instituição?	0,48

Tabela 3. Desvio padrão das respostas dos especialistas por critério. A negrito estão assinalados os critérios que apenas reuniram concordância moderada

Como se pode observar na Tabela 3, na primeira ronda sete dos 37 critérios apresentaram valores de concordância moderados a baixos, ou seja, não reuniram consenso, o que determinou que fossem considerados para uma segunda ronda:

- A informação institucional deve permitir a identificação dos processos operacionais e estratégicos aos quais está relacionada?
- A informação institucional deve atender aos compromissos sociais e ambientais da instituição?

- A informação institucional deve ser apresentada de forma consistente no seu formato?
- A informação institucional deve apresentar conteúdos originais?
- A informação institucional deve mostrar-se útil ao público a que se destina?
- Devem existir mecanismos para interação do público com os produtores de conteúdo?
- Deve haver restrição de acesso a determinada informação para determinados públicos?

Ronda 2 - segunda aplicação do questionário

Sete critérios foram novamente testados, numa segunda ronda de aplicação do questionário, entre 21 de outubro e 12 de novembro de 2025. Após a participação das sete especialistas, e não tendo sido introduzida nenhuma alteração na formulação das perguntas ou no processo de aplicação, observou-se que continuava a existir falta de consenso em três dos critérios enunciados, como se pode observar na Tabela 4:

- A informação institucional deve atender aos compromissos sociais e ambientais da instituição?
- A informação institucional deve apresentar conteúdos originais?
- A informação institucional deve mostrar-se útil ao público a que se destina?

Critério	Valor do desvio-padrão
A informação institucional deve permitir a identificação dos processos operacionais e estratégicos aos quais está relacionada?	0,53
A informação institucional deve atender aos compromissos sociais e ambientais da instituição?	1,13
A informação institucional deve ser apresentada de forma consistente no seu formato?	0,49
A informação institucional deve apresentar conteúdos originais?	0,95

A informação institucional deve mostrar-se útil ao público a que se destina?	1,11
Devem existir mecanismos para interação do público com os produtores de conteúdo?	0,64
Deve haver restrição de acesso a determinada informação para determinados públicos?	0,64

Tabela 4. Desvio padrão das respostas dos especialistas por critério. A negrito estão assinalados os critérios que apenas reuniram concordância moderada

Ronda 3 - entrevistas com as especialistas

De forma a podermos avaliar a manutenção destes critérios no modelo, a fase seguinte envolveu entrevistas individuais com as especialistas que apresentavam perspetivas dissonantes, a fim de se perceber o motivo para o dissenso. Estas entrevistas foram realizadas entre 26 e 27 de janeiro de 2026, por via remota, e tiveram, cada uma, duração aproximada de 20 minutos. Tentou-se perceber quais as razões de cada resposta e se o dissenso teria origem na formulação da pergunta.

Os resultados das entrevistas foram posteriormente discutidos, em equipa, para determinar a manutenção ou rejeição dos critérios acima enunciados.

O critério correspondente à pergunta “A informação institucional deve mostrar-se útil ao público a que se destina?” foi eliminado, tendo-se mantido os restantes (Apêndice 2). A obrigatoriedade legal de prestação de contas por parte das instituições foi referida pelas especialistas, o que poderá motivar a divulgação de informação que nem sempre se reveste de utilidade para os públicos a que se destina. Este tipo de informação consiste, frequentemente, em relatórios de contas, normas e estatutos legais, que têm como objetivo demonstrar que a organização cumpre aquilo que é requerido para o seu regular funcionamento.

Relativamente à questão sobre a sintonia entre a informação institucional e os compromissos sociais e ambientais da instituição, a especialista entrevistada referiu a dificuldade prática em atender diariamente a este critério, apresentando o exemplo da Inteligência Artificial (IA). De facto, o consumo de água e energia associados à IA não se coaduna com os

compromissos ambientais e sociais assumidos pela generalidade das instituições; no entanto, o uso de IA é uma prática comum e generalizada, daí que a sua resposta tenha sido dissonante com as restantes.

Por fim, os argumentos apresentados para o dissenso na pergunta “A informação institucional deve apresentar conteúdos originais?” levaram-nos a decidir pela manutenção deste item. As especialistas entrevistadas consideram que a originalidade de conteúdos deve ser a norma na informação institucional.

Este processo resultou na validação do modelo final de medição da qualidade da informação institucional, constituído por 36 indicadores, que poderá ser replicado por outros investigadores e aplicado em contexto académico e profissional.

O modelo final pode ser consultado no Apêndice 2.

NOTA CONCLUSIVA

O trabalho desenvolvido permitiu alcançar um resultado sólido e coerente na construção e validação de um modelo de medição da qualidade da informação institucional. A articulação entre o enquadramento teórico e o procedimento metodológico adotado revelou-se produtiva, traduzindo-se num elevado nível de convergência em torno da maioria dos critérios definidos. Este consenso confirma a adequação das dimensões, componentes e indicadores mobilizados para compreender e avaliar a qualidade da informação no contexto institucional.

O processo de validação, enriquecido pelas sucessivas rondas de consulta e pelo recurso a entrevistas individuais, contribuiu para clarificar aspetos específicos do instrumento e para o seu refinamento conceptual. As decisões tomadas ao longo deste percurso reforçaram a consistência interna da medida e a sua articulação com as práticas reais da comunicação institucional, bem como com os enquadramentos normativos que a atravessam.

Deste modo, o instrumento final apresenta-se como uma ferramenta robusta, clara e operacional, com potencial para aplicação em diferentes estudos de caso e para replicação por outros investigadores. O seu uso poderá contribuir para análises comparativas e para o aprofundamento da reflexão académica e aplicada sobre a qualidade da informação institucional nas sociedades contemporâneas.

BIBLIOGRAFIA

Barómetro para a Qualidade da Informação. (2025). *Avaliar a qualidade da informação: Referencial teórico-metodológico*. CECS.

Blunch, N. J. (2013). *Introduction to structural equation modelling using IBM SPSS Statistics and AMOS*. Sage Publications.

Calabuig Moreno, F., & Crespo Hervàs, J. (2009). Uso del método Delphi para la elaboración de una medida de la calidad percibida de los espectadores de eventos deportivos. *RETOS. Nuevas Tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, (15) 21-25.

Casero Ripollés, A., & López Rabadán, P. (2013). La gestión de fuentes informativas como criterio de calidad profesional. In J. L. Gómez Mompert, J. F. Gutiérrez Lozano & D. Palau Sampio (Eds.), *La calidad periodística. Teorías, investigaciones y sugerencias profesionales* (pp. 73–89). aldea global.

García Valdés, M., & Suárez Marín, M. (2013). *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2) 253-267.

Guerra, J. L. (2023). A abordagem estratégica da qualidade em jornalismo: Inovação, tecnologia e pesquisa aplicada. *Comunicação e Sociedade*, 44, e023023. [https://doi.org/10.17231/comsoc.44\(2023\).4736](https://doi.org/10.17231/comsoc.44(2023).4736)

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th Edition). Cengage.

Howard, G., Lubbe, S., & Klopper, R. (2011). The impact of information quality on information research. *Alternation*, [Edição especial 4], 288–305.

Lee, Y. W., Strong, D. M., Kahn, B. K., & Wang, R. Y. (2002). AIMQ: A methodology for information quality assessment. *Information & Management*, 40, 133–146.

Meier, K. (2019). Quality in journalism. In T. Vos & F. Hanusch (Eds.), *The international encyclopedia of journalism studies*. John Wiley and Sons, Inc.

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (2008). *Gestão do conhecimento*. Bookman.

Reguant-Álvarez, M. y Torrado-Fonseca, M. (2016). *El método Delphi*. *REIRE, Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 9(1), 87-102. <https://doi.org/10.1344/reire2016.9.1916>

Zúñiga, H., & Hinsley, A. (2013). The press vs the public. What is 'good journalism'? *Journalism Studies*, 14(6), 926–942. <https://doi.org/10.1080/1461670X.2012.744551>

APÊNDICE 1 - Instrumento para medir a qualidade da informação institucional - versão inicial do questionário

1. COMPONENTE CREDIBILIDADE - CRITÉRIO CREDIBILIDADE: A informação institucional deve ser crível?

Refere-se à capacidade da informação de parecer verdadeira e aceitável, com base na sua consistência, clareza e conformidade com o que se espera de uma informação confiável. O objetivo deste critério é avaliar se a informação inspira confiança à primeira vista, mesmo sem verificação formal.

2. COMPONENTE CREDIBILIDADE - CRITÉRIO CONFIABILIDADE: A informação institucional deve ser confiável?

Refere-se à capacidade da informação de transmitir segurança e estabilidade, permitindo que o público confie no seu uso. Considera-se a coerência do conteúdo, a precisão dos dados e o histórico da fonte.

3. COMPONENTE CREDIBILIDADE - CRITÉRIO ORIGEM INSTITUCIONAL: A informação institucional deve ser divulgada por fonte oficial?

Refere-se à legitimidade da origem da informação, ou seja, se ela foi publicada por canais oficiais da instituição (como site, redes sociais verificadas ou comunicados formais). O objetivo é avaliar se a fonte é reconhecida e autorizada institucionalmente.

4. COMPONENTE TRANSPARÊNCIA - CRITÉRIO CONFORMIDADE: A informação institucional deve estar em conformidade com os critérios de transparência e *compliance* da instituição?

Refere-se à adesão da informação às normas e diretrizes institucionais de transparência, integridade e prestação de contas. O objetivo é avaliar se há clareza quanto aos compromissos legais, éticos e regulatórios associados à divulgação dessa informação.

5. COMPONENTE TRANSPARÊNCIA - CRITÉRIO CONFLITO DE INTERESSE: A informação institucional deve ser livre de conflito de interesse?

Refere-se à existência (ou não) de interesses pessoais, corporativos ou institucionais que possam comprometer a imparcialidade da informação divulgada. Avalia-se a neutralidade e integridade da informação em contextos onde há possibilidade de influência indevida.

6. COMPONENTE TRANSPARÊNCIA - CRITÉRIO RASTREABILIDADE DE PROCESSOS: A informação institucional deve permitir a identificação dos processos operacionais e estratégicos aos quais está relacionada?

Refere-se à capacidade de vincular a informação a procedimentos, ações ou decisões institucionais específicas. Avalia-se o grau de transparência processual e de contextualização da informação no fluxo institucional.

7. COMPONENTE TRANSPARÊNCIA - CRITÉRIO IDENTIFICAÇÃO DAS FONTES: A informação institucional deve apresentar fontes e/ou autores identificáveis?

Refere-se à clareza quanto à autoria, origem ou fontes utilizadas na produção da informação. Avalia-se a possibilidade de verificar a procedência da informação e a responsabilidade pelo seu conteúdo.

8. COMPONENTE PRECISÃO - CRITÉRIO OBJETIVIDADE: A informação institucional deve apresentar dados objetivos que a sustentam?

Refere-se à presença de evidências, números, factos ou documentos verificáveis que consubstanciam o conteúdo da informação. Avalia-se o grau de objetividade e suporte empírico daquilo que é comunicado.

9. COMPONENTE PRECISÃO - CRITÉRIO HISTÓRICO DE CORREÇÃO: A informação institucional deve passar por correções públicas identificáveis?

Refere-se à existência de registos de ajustes, atualizações ou retratações feitas publicamente sobre a informação divulgada. Avalia-se a transparência e a responsabilidade institucional na retificação de possíveis erros.

10. COMPONENTE PRECISÃO - CRITÉRIO VERIFICABILIDADE DOS DADOS: Os dados apresentados na informação institucional devem poder ser validados?

Refere-se à possibilidade de conferir, verificar ou reproduzir os dados informados, seja por meio de fontes externas confiáveis, bases públicas ou evidências internas consistentes. Avalia-se o grau de verificabilidade e precisão dos dados apresentados.

11. COMPONENTE RESPONSABILIDADE E ÉTICA - CRITÉRIO CONFORMIDADE LEGAL: A informação institucional deve estar em conformidade com as normas legais?

Refere-se à adesão da informação às leis, regulamentos e normativas vigentes. O objetivo é avaliar se o conteúdo divulgado respeita os marcos legais aplicáveis, como legislações administrativas, civis, ambientais ou de acesso à informação.

12. COMPONENTE RESPONSABILIDADE E ÉTICA - CRITÉRIO COMPROMISSO SOCIOAMBIENTAL: A informação institucional deve atender aos compromissos sociais e ambientais da instituição?

Refere-se ao alinhamento da informação com os valores, princípios e diretrizes de responsabilidade socioambiental assumidos pela instituição. O objetivo é avaliar se a comunicação institucional reflete o compromisso com a ética, a inclusão, a sustentabilidade e o interesse público.

13. COMPONENTE RESPONSABILIDADE E ÉTICA - CRITÉRIO RESPEITO PELA PRIVACIDADE: A informação institucional deve respeitar os princípios de privacidade das pessoas envolvidas?

Refere-se à proteção de dados pessoais e sensíveis, bem como ao respeito pela identidade e intimidade de indivíduos citados ou envolvidos. O objetivo é avaliar se a informação está de acordo com os princípios de privacidade, confidencialidade e consentimento.

14. COMPONENTE CLAREZA, COMPREENSIBILIDADE E INTERPRETABILIDADE - CRITÉRIO LINGUAGEM CLARA: A informação institucional deve utilizar linguagem clara e acessível?

Refere-se ao uso de termos e expressões compreensíveis pelo público-alvo, evitando jargões ou linguagem excessivamente técnica que possa dificultar a compreensão.

15. COMPONENTE CLAREZA, COMPREENSIBILIDADE E INTERPRETABILIDADE - CRITÉRIO FACILIDADE DE COMPREENSÃO: A informação institucional deve ser fácil de entender?

Refere-se ao grau em que a informação é apresentada de forma simples e direta, permitindo que o público compreenda o seu conteúdo sem ambiguidades.

16. COMPONENTE CLAREZA, COMPREENSIBILIDADE E INTERPRETABILIDADE - CRITÉRIO INTERPRETABILIDADE: A informação institucional deve ser fácil de interpretar?

Refere-se à capacidade do público de extrair significado claro e correto da informação, sem necessidade de esforço excessivo para decodificar o seu conteúdo.

17. COMPONENTE CLAREZA, COMPREENSIBILIDADE E INTERPRETABILIDADE - CRITÉRIO COMPLETUDE: A informação institucional deve ser suficientemente completa para atender às necessidades do público?

Refere-se ao grau de abrangência e detalhe da informação, que deve ser suficiente para fornecer um entendimento pleno do tema abordado.

18. COMPONENTE CLAREZA, COMPREENSIBILIDADE E INTERPRETABILIDADE - CRITÉRIO CONSISTÊNCIA FORMATIVA: A informação institucional deve ser apresentada de forma consistente no seu formato?

Refere-se à uniformidade na apresentação visual e estrutural da informação, garantindo que o formato facilita o entendimento e a navegação.

19. COMPONENTE CLAREZA, COMPREENSIBILIDADE E INTERPRETABILIDADE - CRITÉRIO ADEQUAÇÃO DE MÉDIA: A informação institucional deve ser adaptada aos diferentes tipos de mídia?

Refere-se à adequação da informação ao canal ou meio de comunicação, garantindo o alcance e a efetividade da divulgação.

20. COMPONENTE ORIGINALIDADE E INOVAÇÃO - CRITÉRIO ORIGINALIDADE DE CONTEÚDO: A informação institucional deve apresentar conteúdos originais?

Refere-se à singularidade e novidade do conteúdo, evitando repetições desnecessárias de informações já amplamente divulgadas.

21. COMPONENTE ORIGINALIDADE E INOVAÇÃO - CRITÉRIO FORMATOS INOVADORES: A informação institucional deve trazer formatos inovadores?

Refere-se à utilização de novas formas de apresentação, tecnologias ou recursos visuais que tornam a informação mais atraente e eficaz.

22. COMPONENTE ORIGINALIDADE E INOVAÇÃO - CRITÉRIO ABORDAGENS INOVADORAS: A informação institucional deve introduzir novas abordagens?

Refere-se à capacidade de apresentar perspectivas, métodos ou ideias originais que enriquecem a compreensão do tema tratado.

23. COMPONENTE RELEVÂNCIA E UTILIDADE - CRITÉRIO ADEQUAÇÃO AO PÚBLICO: A informação institucional deve ser adequada ao público a que se destina?

Refere-se ao grau em que a informação está alinhada com as necessidades, características e expectativas do público-alvo, considerando o seu perfil e contexto.

24. COMPONENTE RELEVÂNCIA E UTILIDADE - CRITÉRIO ATUALIZAÇÃO: A informação institucional deve ser suficientemente atualizada?

Refere-se à pertinência temporal da informação, garantindo que os dados e conteúdos refletem o estado mais recente do conhecimento ou da situação.

25. COMPONENTE RELEVÂNCIA E UTILIDADE - CRITÉRIO UTILIDADE: A informação institucional deve mostrar-se útil ao público a que se destina?

Refere-se à capacidade da informação de atender às necessidades práticas ou informativas do público, proporcionando valor efetivo na sua aplicação.

26. COMPONENTE INTERATIVIDADE - CRITÉRIO MECANISMOS DE INTERAÇÃO COM O CONTEÚDO: Devem existir mecanismos para interação do público com o conteúdo?

Refere-se à presença de ferramentas ou recursos que permitam ao público explorar, comentar ou interagir diretamente com a informação disponibilizada pela instituição nos seus canais oficiais de comunicação.

27. COMPONENTE INTERATIVIDADE - CRITÉRIO MECANISMOS DE INTERAÇÃO COM OS PRODUTORES: Devem existir mecanismos para interação do público com os produtores de conteúdo?

Refere-se à possibilidade de o público dialogar, enviar *feedback* ou esclarecer dúvidas diretamente com os responsáveis pela informação.

28. COMPONENTE INTERATIVIDADE - CRITÉRIO MECANISMOS DE INTERAÇÃO COM A INSTITUIÇÃO: Devem existir mecanismos para interação do público com a instituição?

Refere-se à existência de canais formais e acessíveis para que o público se comunique, participe ou influencie as ações da instituição relacionadas com a informação divulgada.

29. COMPONENTE ACESSIBILIDADE - CRITÉRIO FACILIDADE DE ACESSO: A informação institucional deve ser facilmente acessível quando necessária?

Refere-se à disponibilidade e facilidade para obter a informação no momento em que o público precisa dela, sem obstáculos técnicos ou burocráticos.

30. COMPONENTE ACESSIBILIDADE - CRITÉRIO FACILIDADE DE RECUPERAÇÃO: A informação institucional deve ser facilmente recuperável quando necessária?

Refere-se à capacidade de localizar e aceder à informação rapidamente, através de buscas eficientes e organização adequada.

31. COMPONENTE ACESSIBILIDADE - CRITÉRIO INTEGRABILIDADE: A informação institucional deve ser combinada facilmente com outras informações?

Refere-se à possibilidade de integrar a informação com outros dados ou conteúdos, facilitando análises e a construção de conhecimento mais amplo. Um exemplo são os bancos de dados abertos das instituições públicas.

32. COMPONENTE ACESSIBILIDADE - CRITÉRIO ADAPTABILIDADE: A informação institucional deve ser manipulada para atender às necessidades do público?

Refere-se à flexibilidade da informação para ser ajustada, filtrada ou customizada, de modo a melhor servir diferentes perfis ou demandas dos usuários.

33. COMPONENTE ACESSIBILIDADE - CRITÉRIO QUANTIDADE ADEQUADA: A quantidade de informação fornecida deve ser adequada às necessidades do público?

Refere-se ao equilíbrio entre excesso e insuficiência de conteúdo, garantindo que a informação seja suficiente e relevante, sem sobrecarregar o público.

34. COMPONENTE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO - CRITÉRIO PROTEÇÃO CONTRA ACESSO NÃO AUTORIZADO: A informação institucional deve estar protegida contra acesso não autorizado?

Refere-se às medidas técnicas e administrativas para garantir que apenas pessoas autorizadas possam aceder à informação, preservando a confidencialidade.

35. COMPONENTE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO - CRITÉRIO RESTRIÇÃO DE ACESSO: Deve haver restrição de acesso a determinada informação para determinados públicos?

Refere-se à definição clara e aplicada de níveis de acesso, de acordo com o perfil, função ou autorização dos usuários.

36. COMPONENTE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO - CRITÉRIO INTEGRIDADE PESSOAL: Deve haver uma avaliação acerca da possibilidade de a informação institucional colocar em risco a integridade de alguma pessoa?

Refere-se à avaliação de potenciais danos físicos, psicológicos ou morais que a divulgação da informação possa causar a indivíduos envolvidos.

37. COMPONENTE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO - CRITÉRIO REPUTAÇÃO INSTITUCIONAL: Deve haver ponderação acerca da possibilidade de a informação institucional poder comprometer a reputação da instituição?

Refere-se ao potencial da informação, caso mal gerida ou incorretamente divulgada, prejudicar a imagem, confiança ou credibilidade da instituição.

APÊNDICE 2 - Modelo de medição da qualidade da informação institucional - versão final após as rondas de validação

Conceito	Dimensões	Componentes	Indicadores
Qualidade da informação institucional	Qualidade intrínseca	Credibilidade	Credibilidade Confiabilidade Origem institucional
		Transparência	Conformidade Conflito de interesses Rastreabilidade dos processos Identificação das fontes
		Precisão	Objetividade Histórico de correções Verificabilidade dos dados
		Responsabilidade e ética	Conformidade legal Compromisso socio-ambiental Respeito pela privacidade

	Qualidade representacional	Clareza, compreensibilidade e interpretabilidade	Linguagem clara Facilidade de compreensão Interpretabilidade Completude Consistência formativa Adequação de média
		Originalidade e inovação	Originalidade do conteúdo Formatos inovadores Abordagens inovadoras
	Qualidade contextual	Relevância e utilidade	Adequação ao público Atualização
	Qualidade de acesso	Interatividade	Mecanismos de interação com o conteúdo Mecanismos de interação com os produtores de conteúdo Mecanismos de interação com a instituição
		Acessibilidade	Facilidade de acesso Quantidade adequada Recuperabilidade Integrabilidade Adaptabilidade

		Segurança	Proteção contra acesso não autorizado Restrição de acesso Integridade pessoal Reputação institucional
--	--	-----------	--

1. COMPONENTE CREDIBILIDADE - CRITÉRIO CREDIBILIDADE:

Refere-se à capacidade da informação de parecer verdadeira e aceitável, com base na sua consistência, clareza e conformidade com o que se espera de uma informação confiável. O objetivo deste critério é avaliar se a informação inspira confiança à primeira vista, mesmo sem verificação formal.

2. COMPONENTE CREDIBILIDADE - CRITÉRIO CONFIABILIDADE:

Refere-se à capacidade da informação de transmitir segurança e estabilidade, permitindo que o público confie no seu uso. Considera-se a coerência do conteúdo, a precisão dos dados e o histórico da fonte.

3. COMPONENTE CREDIBILIDADE - CRITÉRIO ORIGEM INSTITUCIONAL:

Refere-se à legitimidade da origem da informação, ou seja, se ela foi publicada por canais oficiais da instituição (como site, redes sociais verificadas ou comunicados formais). O objetivo é avaliar se a fonte é reconhecida e autorizada institucionalmente.

4. COMPONENTE TRANSPARÊNCIA - CRITÉRIO CONFORMIDADE:

Refere-se à adesão da informação às normas e diretrizes institucionais de transparência, integridade e prestação de contas. O objetivo é avaliar se há clareza quanto aos compromissos legais, éticos e regulatórios associados à divulgação dessa informação.

5. COMPONENTE TRANSPARÊNCIA - CRITÉRIO CONFLITO DE INTERESSE:

Refere-se à existência (ou não) de interesses pessoais, corporativos ou institucionais que possam comprometer a imparcialidade da informação divulgada. Avalia-se a neutralidade e integridade da informação em contextos onde há possibilidade de influência indevida.

6. COMPONENTE TRANSPARÊNCIA - CRITÉRIO RASTREABILIDADE DE PROCESSOS:

Refere-se à capacidade de vincular a informação a procedimentos, ações ou decisões institucionais específicas. Avalia-se o grau de transparência processual e de contextualização da informação no fluxo institucional.

7. COMPONENTE TRANSPARÊNCIA - CRITÉRIO IDENTIFICAÇÃO DAS FONTES:

Refere-se à clareza quanto à autoria, origem ou fontes utilizadas na produção da informação. Avalia-se a possibilidade de verificar a procedência da informação e a responsabilidade pelo seu conteúdo.

8. COMPONENTE PRECISÃO - CRITÉRIO OBJETIVIDADE:

Refere-se à presença de evidências, números, factos ou documentos verificáveis que consubstanciam o conteúdo da informação. Avalia-se o grau de objetividade e suporte empírico daquilo que é comunicado.

9. COMPONENTE PRECISÃO - CRITÉRIO HISTÓRICO DE CORREÇÃO:

Refere-se à existência de registos de ajustes, atualizações ou retratações feitas publicamente sobre a informação divulgada. Avalia-se a transparência e a responsabilidade institucional na retificação de possíveis erros.

10. COMPONENTE PRECISÃO - CRITÉRIO VERIFICABILIDADE DOS DADOS:

Refere-se à possibilidade de conferir, verificar ou reproduzir os dados informados, seja por meio de fontes externas confiáveis, bases públicas ou

evidências internas consistentes. Avalia-se o grau de verificabilidade e precisão dos dados apresentados.

11. COMPONENTE RESPONSABILIDADE E ÉTICA - CRITÉRIO CONFORMIDADE LEGAL:

Refere-se à adesão da informação às leis, regulamentos e normativas vigentes. O objetivo é avaliar se o conteúdo divulgado respeita os marcos legais aplicáveis, como legislações administrativas, civis, ambientais ou de acesso à informação.

12. COMPONENTE RESPONSABILIDADE E ÉTICA - CRITÉRIO COMPROMISSO SOCIOAMBIENTAL:

Refere-se ao alinhamento da informação com os valores, princípios e diretrizes de responsabilidade socioambiental assumidos pela instituição. O objetivo é avaliar se a comunicação institucional reflete o compromisso com a ética, a inclusão, a sustentabilidade e o interesse público.

13. COMPONENTE RESPONSABILIDADE E ÉTICA - CRITÉRIO RESPEITO PELA PRIVACIDADE:

Refere-se à proteção de dados pessoais e sensíveis, bem como ao respeito pela identidade e intimidade de indivíduos citados ou envolvidos. O objetivo é avaliar se a informação está de acordo com os princípios de privacidade, confidencialidade e consentimento.

14. COMPONENTE CLAREZA, COMPREENSIBILIDADE E INTERPRETABILIDADE - CRITÉRIO LINGUAGEM CLARA:

Refere-se ao uso de termos e expressões compreensíveis pelo público-alvo, evitando jargões ou linguagem excessivamente técnica que possa dificultar a compreensão.

15. COMPONENTE CLAREZA, COMPREENSIBILIDADE E INTERPRETABILIDADE - CRITÉRIO FACILIDADE DE COMPREENSÃO:

Refere-se ao grau em que a informação é apresentada de forma simples e direta, permitindo que o público compreenda o seu conteúdo sem ambiguidades.

16. COMPONENTE CLAREZA, COMPREENSIBILIDADE E INTERPRETABILIDADE - CRITÉRIO INTERPRETABILIDADE:

Refere-se à capacidade do público de extrair significado claro e correto da informação, sem necessidade de esforço excessivo para decodificar o seu conteúdo.

17. COMPONENTE CLAREZA, COMPREENSIBILIDADE E INTERPRETABILIDADE - CRITÉRIO COMPLETUDE:

Refere-se ao grau de abrangência e detalhe da informação, que deve ser suficiente para fornecer um entendimento pleno do tema abordado.

18. COMPONENTE CLAREZA, COMPREENSIBILIDADE E INTERPRETABILIDADE - CRITÉRIO CONSISTÊNCIA FORMATIVA:

Refere-se à uniformidade na apresentação visual e estrutural da informação, garantindo que o formato facilita o entendimento e a navegação.

19. COMPONENTE CLAREZA, COMPREENSIBILIDADE E INTERPRETABILIDADE - CRITÉRIO ADEQUAÇÃO DE MÉDIA:

Refere-se à adequação da informação ao canal ou meio de comunicação, garantindo o alcance e a efetividade da divulgação.

20. COMPONENTE ORIGINALIDADE E INOVAÇÃO - CRITÉRIO ORIGINALIDADE DE CONTEÚDO:

Refere-se à singularidade e novidade do conteúdo, evitando repetições desnecessárias de informações já amplamente divulgadas.

21. COMPONENTE ORIGINALIDADE E INOVAÇÃO - CRITÉRIO FORMATOS INOVADORES:

Refere-se à utilização de novas formas de apresentação, tecnologias ou recursos visuais que tornam a informação mais atraente e eficaz.

22. COMPONENTE ORIGINALIDADE E INOVAÇÃO - CRITÉRIO ABORDAGENS INOVADORAS:

Refere-se à capacidade de apresentar perspectivas, métodos ou ideias originais que enriquecem a compreensão do tema tratado.

23. COMPONENTE RELEVÂNCIA E UTILIDADE - CRITÉRIO ADEQUAÇÃO AO PÚBLICO:

Refere-se ao grau em que a informação está alinhada com as necessidades, características e expectativas do público-alvo, considerando o seu perfil e contexto.

24. COMPONENTE RELEVÂNCIA E UTILIDADE - CRITÉRIO ATUALIZAÇÃO:

Refere-se à pertinência temporal da informação, garantindo que os dados e conteúdos refletem o estado mais recente do conhecimento ou da situação.

25. COMPONENTE INTERATIVIDADE - CRITÉRIO MECANISMOS DE INTERAÇÃO COM O CONTEÚDO:

Refere-se à presença de ferramentas ou recursos que permitam ao público explorar, comentar ou interagir diretamente com a informação disponibilizada pela instituição nos seus canais oficiais de comunicação.

26. COMPONENTE INTERATIVIDADE - CRITÉRIO MECANISMOS DE INTERAÇÃO COM OS PRODUTORES:

Refere-se à possibilidade de o público dialogar, enviar *feedback* ou esclarecer dúvidas diretamente com os responsáveis pela informação.

27. COMPONENTE INTERATIVIDADE - CRITÉRIO MECANISMOS DE INTERAÇÃO COM A INSTITUIÇÃO:

Refere-se à existência de canais formais e acessíveis para que o público se comunique, participe ou influencie as ações da instituição relacionadas com a informação divulgada.

28. COMPONENTE ACESSIBILIDADE - CRITÉRIO FACILIDADE DE ACESSO:

Refere-se à disponibilidade e facilidade para obter a informação no momento em que o público precisa dela, sem obstáculos técnicos ou burocráticos.

29. COMPONENTE ACESSIBILIDADE - CRITÉRIO FACILIDADE DE RECUPERAÇÃO:

Refere-se à capacidade de localizar e aceder à informação rapidamente, através de buscas eficientes e organização adequada.

30. COMPONENTE ACESSIBILIDADE - CRITÉRIO INTEGRABILIDADE:

Refere-se à possibilidade de integrar a informação com outros dados ou conteúdos, facilitando análises e a construção de conhecimento mais amplo. Um exemplo são os bancos de dados abertos das instituições públicas.

31. COMPONENTE ACESSIBILIDADE - CRITÉRIO ADAPTABILIDADE:

Refere-se à flexibilidade da informação para ser ajustada, filtrada ou customizada, de modo a melhor servir diferentes perfis ou demandas dos usuários.

32. COMPONENTE ACESSIBILIDADE - CRITÉRIO QUANTIDADE ADEQUADA:

Refere-se ao equilíbrio entre excesso e insuficiência de conteúdo, garantindo que a informação seja suficiente e relevante, sem sobrecarregar o público.

33. COMPONENTE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO - CRITÉRIO PROTEÇÃO CONTRA ACESSO NÃO AUTORIZADO:

Refere-se às medidas técnicas e administrativas para garantir que apenas pessoas autorizadas possam aceder à informação, preservando a confidencialidade.

34. COMPONENTE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO - CRITÉRIO RESTRIÇÃO DE ACESSO:

Refere-se à definição clara e aplicada de níveis de acesso, de acordo com o perfil, função ou autorização dos usuários.

35. COMPONENTE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO - CRITÉRIO INTEGRIDADE PESSOAL:

Refere-se à avaliação de potenciais danos físicos, psicológicos ou morais que a divulgação da informação possa causar a indivíduos envolvidos.

36. COMPONENTE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO - CRITÉRIO REPUTAÇÃO INSTITUCIONAL:

Refere-se ao potencial da informação, caso mal gerida ou incorretamente divulgada, prejudicar a imagem, confiança ou credibilidade da instituição.