

# A participação do ouvinte no Jornal da CBN: uma análise sobre a utilização do aplicativo WhatsApp na construção do noticiário

The listener participation in the Jornal da CBN: an analysis about the use of WhatsApp in the news construction

Luiz Custódio da SILVA<sup>1</sup>  
Jeferson Luís Pires ROCHA<sup>2</sup>

## Resumo

O surgimento das tecnologias digitais, o fluxo e a velocidade das informações despertam nos jornalistas de rádio a necessidade de se compreender e aderir às tecnologias que facilitem seu trabalho, incluindo mobilidade e velocidade na captação das informações. Nesse sentido, algumas emissoras perceberam na ferramenta WhatsApp Messenger (aplicativo para celular disponível que utiliza dados móveis para troca de mensagens de texto, imagens, vídeos e áudio) uma oportunidade para se comunicar melhor com seus públicos. No caso específico, a rádio CBN São Paulo utiliza o aplicativo em seus programas repassando informações de serviço transmitida pelos ouvintes. Pretende-se, portanto, compreender, a partir da análise de conteúdo, como se dá a participação dos ouvintes da emissora através do aplicativo e como este contribui para construção do noticiário.

## Palavras-chave

Radiojornalismo; Participação; Whatsapp; Jornal da CBN.

## Abstract

The emergence of digital technologies, the flow and speed of information arouses the need to understand and adhere to the technologies that facilitate the work in radio journalists, including mobility and speed to get information. In this sense, some broadcasters realized the tool WhatsApp Messenger (mobile app available that uses mobile data to exchange text messages, images, videos and audio) an opportunity to better communicate with their audiences. In the specific case, the CBN São Paulo radio station use the application on their programs transferring information service transmitted by listeners. This search want to understand, from the content analysis, how is the listener's participation of the station through the application and how this contributes to building the news.

## Keywords

Radio journalism; Participation; Whatsapp; Jornal da CBN.

RECEBIDO EM 26 DE DEZEMBRO DE 2014  
ACEITO EM 30 DE MARÇO DE 2015

<sup>1</sup> Jornalista, doutor em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo. Professor do Programa de Pós-Graduação em Jornalismo da Universidade Federal da Paraíba. Contato: custodiolcjp@hotmail.com

<sup>2</sup> Jornalista, mestre pelo Programa de Pós-graduação em Jornalismo da Universidade Federal da Paraíba. Contato: jefersonroch@yahoo.com.br

**A**s notícias consumidas na atualidade, sejam através dos jornais, meios eletrônicos ou digitais, são produzidas a partir do trabalho de profissionais como jornalistas, que coletam informações e as organizam em determinados espaços (em papéis, tempo ou caracteres). Essa coleta está inserida em um processo composto por rotinas que propiciam ao profissional e à empresa, condições de trabalho para que o jornalista não se perca em meio a um montante de informações, e a empresa mantenha eficiência na realização desses processos.

Para entender essas rotinas e como as informações chegam às redações e se transformam em notícias, pesquisadores em comunicação desenvolvem desde a década de 1950, estudos sobre a produção da informação, também conhecido e intitulado como *newsmaking*. Nesses estudos, surgem os conceitos de seleção noticiosa, noticiabilidade e valores-notícia. Entende-se noticiabilidade como reflexo da ação das organizações e do trabalho dos jornalistas. Wolf (2012) acredita que, nesse processo, os eventos que não correspondem a tais requisitos são deixados de lado pelos jornalistas por não se enquadrarem ao andamento rotineiro das fases de produção jornalísticas.

Os estudos justificam a seleção noticiosa a partir desses critérios pela necessidade que os jornalistas têm em manter o equilíbrio no desenvolvimento das atividades: “sem uma certa rotina de que se possa valer para fazer frente aos acontecimentos imprevistos, as organizações jornalísticas, como empreendimentos racionais, faliriam” (TUCHMAN, 1973 apud WOLF, 2012, p. 196). Assim, a seleção faz parte do trabalho dos jornalistas em meio a um conjunto de informações que implicam o reconhecimento de que um acontecimento é um evento, e não uma sucessão casual de fatos.

Já os valores-notícia são considerados como diversas relações e as combinações para recomendar a seleção de um fato (WOLF, 2012). Eles estão difundidos durante todo o processo de produção jornalística, independente da periodicidade da mídia. É, portanto, um parâmetro de relevância utilizado pelos jornalistas na avaliação dos fatos e sua possível

inclusão no noticiário. Desse processo de seleção, Wolf (2012) propõe uma divisão ampla de valores-notícia por estarem relacionados a quatro áreas ligadas à transformação do evento em notícia, aos processos para produção e realização, à percepção dos jornalistas sobre o público receptor e a última sobre a relação dos jornalistas com seus pares: "a. os caracteres substantivos das notícias; o seu conteúdo; b. a disponibilidade do material e os critérios relativos ao produto informativo; c. o público; d. a concorrência" (WOLF, 2012, p. 207).

Compreendendo toda essa dinâmica, percebe-se que esses valores notícia são alterados com a passagem do tempo e pela especialização dos profissionais e meios de comunicação, fatores que alteram as dinâmicas de produção e seleção das notícias, além da adaptação às transformações sociais e tecnológicas. Essa relação pode ser percebida com mais clareza partir do século XIX, quando os aparatos tecnológicos começaram a revolucionar a prática do jornalismo que também adaptou a forma de construção e veiculação das notícias para aproveitar melhor as tecnologias e atender a um público cada vez mais exigente.

Um aspecto inicial dessa transformação pode ser percebido com o surgimento do telégrafo que, de acordo com Traquina (2005), foi uma das grandes revoluções do jornalismo com a aplicação do conceito de atualidade, principalmente na primeira guerra mundial. Criou-se a partir daquele instrumento, o conceito de *presente instantâneo*, colocando o jornalismo mais próximo da atualidade; contribuiu também, para a criação das agências de notícias e possibilitou a escrita de material jornalístico em uma linguagem homogeneizada em *períodos telegráficos*.

Aquela época também registrou o crescimento da venda dos jornais, percebido a partir das mudanças sociais com a revolução industrial e do crescimento do número de alfabetizados. Percebe-se, portanto, que o jornalismo não se desenvolveu apenas tecnicamente, mas também, acompanhou as mudanças da sociedade, como destaca Traquina (2005, p. 65):

A seu tempo, a extrema orientação política da imprensa modificou-se, embora apenas parcialmente, como resultado do crescimento econômico. A mudança chegou por causa do aumento da alfabetização e da formação de um público leitor novo que já não

estava tão interessado na política, e por causa do aumento da publicidade paga, que diminui a dependência financeira da imprensa dos partidos políticos.

Esse período também é conhecido como o surgimento do novo jornalismo justamente por registrar mudanças consideráveis na técnica jornalística, incluindo a produção em larga escala e a *industrialização* do processo de produção jornalístico (TRAQUINA, 2005).

Essa época também fez surgir a figura do repórter que passou a cobrir os acontecimentos, em especial os conflitos, como foi o caso da Guerra Civil Americana. Esses eventos se tornaram mais acessíveis aos jornalistas que passaram a buscar novas fontes de informações, relatar os fatos com exclusividade dos locais onde aconteciam, além exporem o conteúdo com diversas fontes e ângulos.

Isso tudo fez com que a notícia passasse a ser tratada como um produto (como assim o é até os dias atuais): os americanos são reconhecidos como os criadores dessas técnicas de redação jornalística como se conhece aqui na América Latina e que foi implantada justamente nesse período; o produto notícia apresentado por eles, trazia características nas quais os fatos importantes estavam nas primeiras linhas do que conhecemos como *lead*, e os com menor importância de desenvolviam no texto formando uma *pirâmide invertida*.

Além dessa formatação, destacam-se também daquela época, as melhorias na reprodução de imagem, sobretudo com a fotogravura (1851) e a heliogravura em (1905) e, no início do século XX, a popularização das máquinas fotográficas e das lentes que contribuíram para o registro de imagens, passando não só a ilustrar o conteúdo escrito como também, servindo para complementar com informações adicionais – não verbais.

Também na primeira metade do século XX, surgiram os meios de comunicação eletrônicos como o rádio e a televisão que incorporaram o jornalismo em suas práticas. Ao longo das décadas, as notícias precisaram se adaptar a esses meios que buscavam se tornar mais ágeis que os jornais e passaram a emitir notícias em tempo real para milhares de pessoas com auxílio de outros aparatos tecnológicos, como por exemplo, o telefone, que



possibilitou a comunicação entre redação e repórter, além da transmissão de informações sonoras com maior agilidade.

Já as últimas décadas do século XX revelaram uma importante transformação na forma de produção e consumo de informações jornalísticas. Os computadores se transformaram em ferramentas essenciais para a construção de notícias em todas as mídias, ao mesmo tempo que a internet, que além de facilitar a comunicação e distribuição de informações digitais, também pode ser considerada um grande arquivo onde se encontram informações de todo o mundo, verdadeiras ou não.

Essas ferramentas evoluíram ainda mais no início do século XXI com o barateamento da produção dos aparatos tecnológicos, popularização da internet e dos aparelhos portáteis que permitem, tanto ao profissional quanto ao consumidor, produzir e transmitir conteúdos multimídia com rápidos toques nas telas de seus aparelhos.

Nessa perspectiva, os jornalistas e as empresas jornalísticas se veem em um espaço onde as notícias não são mais estáticas e o espaço é infinito, diferentemente dos jornais impressos. Assim, surgiram novas hipóteses sobre as técnicas do jornalismo no século XXI, como a defendida por Canavilhas (2007, p. 38) que apresenta a “Pirâmide deitada” em uma tentativa de relacionar a técnica do *webjornalismo de terceira geração* com o conceito de pirâmide invertida. Nesse contexto, o leitor fica livre para fazer escolhas de leituras através de hiperlinks conectados em um mesmo site ou em sites diferentes.

Percebe-se, ainda, que a sociedade do século XXI vive uma nova ordem do consumo das notícias e está cada vez mais crítica, percebendo que as informações publicadas não são verdades absolutas (ALSINA, 2009). Isso nos mostra que tanto a sociedade quanto os profissionais precisam compreender a importância do jornalismo e que as notícias precisam evoluir com base no interesse social.

Nessa perspectiva, percebendo as alterações tecnológicas e sociais na evolução do jornalismo, considera-se a necessidade de se compreender como a sociedade utiliza tais tecnologias para expor seus anseios e como os aparatos tecnológicos contribuem para a construção das mensagens noticiosas, tendo o rádio como objeto específico de avaliação.

## **A notícia radiofônica na era dos dispositivos móveis**

Após todas as discussões já apresentadas, estamos cientes de que a produção das notícias passa por processos de rotinas que incluem a seleção dos fatos que merecem ser publicados. Sampaio (2008), destaca que o rádio, assim como as demais mídias, utiliza tal seleção para construir seu noticiário. Entretanto, diferentemente dos jornais gráficos que tem equipes distribuídas em tarefas específicas, o radiojornalismo exige, por exemplo, que os profissionais lidem com matérias de todas as procedências ou natureza, o que contribui para que o jornalista tenha maior apuro, “redundando na melhoria gradativa pela prática do importantíssimo critério seletivo” (SAMPAIO, 2008, p. 41).

Considera-se que a seleção das notícias, portanto, é algo inerente aos jornalistas, incluindo os que atuam na produção de conteúdo para o rádio, mesmo apresentando rotinas estruturais e de pessoal diferentes das demais mídias, mas mantendo rotinas intelectuais de seleção semelhantes, afinal, o tempo do rádio não comportaria a cobertura de todos os fatos que acontecem no mundo.

Nessa perspectiva, diversos pesquisadores buscaram sistematizar, com o objetivo de explicar aos estudantes de comunicação, quais os critérios necessários para que um fato se torne notícia no rádio. Parada (2000) apresenta um resumo da pesquisa de Boyd (1988) que reuniu os elementos das notícias de rádio em seis grandes grupos: proximidade, relevância, imediatismo, interesse, drama e entretenimento.

Este último tópico pode até causar estranheza já que estamos tratando de jornalismo e muitos acreditam que o entretenimento é contraponto a ele. Entretanto, segundo Boyd (1988 apud PARADA, 2000), esse entretenimento jornalístico é um conjunto de informações úteis ao ouvinte que não precisa ter um tom de seriedade como as notícias factuais. Nesse sentido, o autor ainda subdivide o critério entretenimento em onze grupos e assuntos que o ouvinte está à procura: hora certa; emergências; denúncias; atos do governo; conflitos e debates; saúde; reclamações de ouvintes; dá para resolver - soluções simples para problemas cotidianos; previsão do tempo; esporte; trânsito e estradas (BOYD, 1988 apud PARADA, 2000).

O autor ainda registra que os fatos devem ser abordados sob a ótica do interesse público e do ouvinte e que, se o fato não se enquadrar nos critérios acima citados, o produtor/redator deve verificar se a informação se encaixa em um dos tópicos seguintes: importante; trágico; raro; o último ou mais recente; o mais caro; acabou de acontecer; vai acontecer; o primeiro ou o maior (PARADA, 2000).

Um outro olhar sobre essa temática está na pesquisa de Ferraretto (2003) que, com um viés nacional, afirma que o rádio brasileiro não difere das demais mídias, em sua essência, mas a seleção dos fatos noticiáveis obedece a dois tipos de parâmetros: validação do grupo dominante na sociedade e o teor informativo. O autor define que as informações são analisadas com base nas normas da empresa, depois passam por critérios jornalísticos – normalmente expressos em manuais de redação das emissoras, e, quando finalmente definido o que será noticiado, os fatos ainda sofrem influência dos editores.

A pesquisa ainda aponta que “a unidade básica do poder noticioso de um acontecimento é a sua anormalidade, o seu inusitado” (FERRARETTO, 2003, p. 194). Ele ainda nos apresenta que os principais critérios de seleção no rádio são: atualidade, proximidade, proeminência e Universalidade. Para o autor, os chefes de reportagens, editores, repórteres e redatores ainda analisam o material informativo com base nos parâmetros editoriais da empresa e com relação à ideia que eles têm do público receptor.

A partir de uma análise comparativa desses critérios apresentados, percebe-se que os dois pesquisadores concordam que um dos fatores que levam à seleção dos fatos é o seu imediatismo e a proximidade geográfica. Comasseto (2007) destaca ainda que as notícias no rádio costumam ser apresentadas em três grandes grupos: “a) notícias tradicionais; b) notícias de serviço; c) notícias de entretenimento” (COMASSETO, 2007, p. 166).

As notícias tradicionais compreendem temas de atualidade de todas as editorias com o objetivo de manter as pessoas informadas sobre acontecimentos importantes e contribuindo para enriquecer o conhecimento de mundo dos ouvintes. Já as notícias de serviço têm a função de fornecer informações e dicas sobre as condições do tempo, trânsito além de oferecer orientações sobre saúde, economia doméstica, direitos do cidadão, ofertas de emprego, dentre outros.



Por último, as notícias de entretenimento englobam as dicas de culinária, notícias do mundo artístico e relatos sobre problemáticas pessoais e dramas emocionais (COMASSETTO, 2007). Dentre as notícias tradicionais, o autor ainda destaca o fato dos produtores de rádio darem ênfase às matérias de cunho policial que se distribuem em toda a programação informativa/jornalística, deixando de lado outros temas importantes. Essas observações de Comassetto nos fazem refletir sobre a construção da notícia no rádio do século XXI. Temos um meio de comunicação ágil que se transforma. Os critérios que se enquadram no jornalismo de entretenimento surgem como novo elemento no radiojornalismo.

Entretanto, é necessário destacar que, além dos temas, estamos vivendo em uma era em que a informação é transmitida de forma ágil através das mídias sociais acessíveis em dispositivos móveis com transmissão e recepção de dados como smartphones e tablets. Ressalta-se dessa percepção, que o radiojornalismo, no contexto digital do século XXI, se transformará para além da sua atual forma de apresentação. Com a influência da internet, a informação radiofônica estará conectada com um hipertexto maior, desconstruindo a ideia de produção e apresentação das notícias que se tem na atualidade, como destaca Semprini (1994 apud MEDITSCH, 2010, p. 234-235):

Não se trata de fornecer o dado, mas de indicar onde encontra-lo e como obtê-lo. É explorando esta atividade de intermediário que o rádio põe a conhecer uma vastíssima rede a todos os níveis de administração pública, a nível associativo e do voluntariado. [...] A França aparece agora como um imenso *how to*, um sistema de complexidade tal que necessita a presença de um intermediário para poder interroga-lo. France Info é propriamente isto, um *smart agente* midiático da vanguarda que orientou o seu fluxo pela disposição da audiência de orientar-se na nova sociedade da comunicação generalizada.

Nesse contexto percebe-se que o jornalismo também sofrerá adaptações, em especial nos processos de produção e nos critérios de noticiabilidade, em virtude da maior conexão entre receptor e emissor. Além disso, a concepção de hipertextualidade no rádio desconstrói a ideia do



seletor de notícias, pois na internet, o usuário organiza suas próprias informações de acordo com os interesses próprios. Surge então, o receptor-emissor, aquele que emite informações que ajudam a pautar e construir o noticiário através de participação pelas mídias sociais ou por aplicativos.

É interessante registrar uma breve diferença entre interação e participação. Consideramos o conceito apresentado por Klöckner (apud KOCHHANN, 2012) que registra a participação como sinônimo de tomar parte de, enquanto a "interação implica, entre outros fatores, na conquista de um lugar, em intenção de interagir mutuamente, em senso de oportunidade, em concentração ao conteúdo debatido" (KLÖCKNER, 2011 apud KOCHHANN 2012, p. 52).

Nesse processo de participação na era da conexão pela internet móvel em celulares e tablets, um dos destaques dos tempos atuais do uso dessa rede na participação do ouvinte para construção do conteúdo jornalístico nas emissoras de rádio, é o aplicativo *WhatsApp Messenger*, que permite troca de mensagens por celulares e tablets através de conexão de dados por internet. Esse aplicativo vem sendo usado nos últimos meses por emissoras de rádio das maiores capitais do Brasil como uma forma de participação e obtenção de informações para construção do noticiário:

As grandes emissoras estão usando o aplicativo muito além do envio de mensagens. Alguns veículos de comunicação têm usado outro recurso do aplicativo, que é dinâmico, como a informação passada por áudio, onde o ouvinte tem 15 segundos para passar a sua informação ou o seu recado. Em emissoras jornalísticas, o uso do aplicativo em áudio tem se tornando comum. O próprio ouvinte passa (grava) informações do trânsito, por exemplo, quase que em tempo real (CHENI, 2014, p. 1)

Percebe-se, portanto, que o jornalismo de rádio vem se adaptando às novas tecnologias para chegar cada vez mais perto de seu público ouvinte. Entretanto, é necessário lembrar que a rotina jornalística não pode ser abandonada ou substituída pelas novas tecnologias, mas sim, adaptada, afinal o jornalista tem responsabilidade sobre o que publica e, por isso, deve apurar ou confirmar os dados recebidos por qualquer plataforma.

Um dos exemplos práticos do uso do WhatsApp na construção do noticiário é percebido na Rádio CBN de São Paulo que proporciona a

participação dos ouvintes através do número (11) 999 131 943 em programas como o Jornal da CBN e o CBN São Paulo. Nessa perspectiva e buscando compreender melhor as influências das atualizações tecnológicas e das necessidades dos ouvintes na construção do noticiário na perspectiva prática, apresentamos, a seguir, uma análise sobre a utilização do aplicativo WhatsApp no Jornal da CBN exibido durante o período de 06 a 10 de outubro de 2014.

## **O WhatsApp no Jornal da CBN**

A rádio CBN São Paulo opera nas frequências de 780 AM e 90,5 FM a partir da capital paulista para outras três emissoras próprias da Central Brasileira de Notícias (CBN) instaladas nas cidades de Belo Horizonte/MG, Brasília/DF e Rio de Janeiro/RJ, além de outras 32 rádios afiliadas, formando assim, a rede CBN. A rádio de São Paulo é responsável por boa parte da programação da rede, incluindo o programa Jornal da CBN, objeto deste estudo, transmitido diariamente no horário das 6h às 9h30.

Esta pesquisa realizou análise de conteúdo do programa veiculado pela emissora no período de 6 a 10 de outubro de 2014, e, a partir dessa análise, podemos resumir a organização e caracterização do programa. O radiojornal é apresentado pelo jornalista Milton Jung com o apoio do locutor Thiago Barbosa. Eles iniciam a primeira hora do informativo com escalada com cerca de dez minutos de duração, transmitindo os destaques dos principais temas que serão abordados no programa, apresentando também, sonoridades dos temas mais impactantes do noticiário, como por exemplo, as repercussões dos temas políticos.

Em seguida, é concedido espaço para as notícias locais das emissoras afiliadas, enquanto a emissora cabeça de rede<sup>3</sup> transmite as informações da cidade de São Paulo com reportagens e informações *ao vivo* do trânsito e outros acontecimentos observados por Luiza Silvestrini a bordo do helicóptero da CBN. Adiciona-se também um resumo da situação de outros serviços públicos e trânsito com Adamo Bazani e Joyce Ribeiro (que atuam dentro da redação da CBN) além da participação da repórter de rua Kátia Tofoleto com informações e entrevistas em determinados pontos das

<sup>3</sup> Local onde é gerada a programação para emissoras afiliadas (TAVARES, 2011).

idades em torno da capital paulista. Ressalta-se que algumas dessas informações são veiculadas com frequência também para as demais emissoras da rede.

O Jornal da CBN também apresenta quadros com análises de temas do cotidiano que contam com a participação de jornalistas e especialistas já conhecidos do público ouvinte, seja pelo tempo de atuação no noticiário ou pela participação em outras mídias. No período de pesquisa, registram-se os seguintes quadros: CBN na Fórmula 1; Academia CBN com Mário Sérgio Portela; Mundo digital com Ethevaldo Ciqueira; Momento do Esporte com Juca Kfoury; Caderninho da Bel com Bel Pesce; Linha aberta com Carlos Alberto Sardenberg; Bem estar e movimento com Márcio Atalla; CBN Dinheiro com Mauro Halfeld; Time das 8; O comentário de Arnaldo Jabor; Dia-a-dia da economia com Míriam Leitão; Capital Humano com Gilberto Dimenstein; Momento do Esporte; Hora de Expediente Dan Stubach, Luiz Gustavo Medina e José Godoy; A política como ela é com Kennedy Alencar; Mais São Paulo com Gilberto Dimenstein; Liberdade de expressão com Carlos Heitor Cony, Artur Xexéo e Viviane Mosé; Rádio Sucupira; e Minuto Meio e Mensagem.

Além desses quadros, ainda puderam ser registradas entrevistas com profissionais ou personalidades que contribuíram para o detalhamento de informações que não se adaptaram ao formato das reportagens, por exemplo. Elas não são apresentadas em horários fixos e, durante o período de análise, registrou-se entrevistas com: Walter Feldman (coordenador da campanha de Marina Silva – PSB, à presidência da república) no dia 06/10; Claudio Couto (cientista político) e Flávio Dino (político do PCdoB eleito governador do Maranhão) no dia 07/10; Wellington Dias (eleito governador do Piauí pelo PT) no dia 08/10; e Dr.<sup>a</sup> Rosana Richtmann (Instituto de Infectologia Emilio Ribas), 10/10.

Destaca-se ainda, da exibição do programa, o Repórter CBN, boletim informativo veiculado para todas as emissoras da rede e lido pelo locutor Thiago Barbosa, a cada meia hora, com os principais acontecimentos do Brasil e do mundo em blocos de dois a dois minutos e meio de duração (TAVARES, 2011).

Em meio a todos esses quadros, o ouvinte é convidado pelo âncora a participar do programa através de ferramentas como o e-mail do âncora



(milton@cbn.com.br), Twitter do programa (twitter.com/jornaldacbn) e da página do Facebook da emissora (facebook.com/radiocbn), além do WhatsApp da CBN São Paulo. Para participar através desta última plataforma, a emissora orienta que o ouvinte deve fazer download do aplicativo e adicionar o número à sua agenda de contatos. Em seguida, deve enviar nome completo, cidade e bairro em mensagem através do aplicativo para o número da emissora (CBN, 2014).

Para compreender como esse aplicativo compõe o noticiário, foi realizada uma análise do conteúdo veiculado no período de 06 a 10 de outubro de 2014. Nesse recorte temporal, observou-se que a produção do Jornal da CBN convida constantemente os ouvintes a participar através do WhatsApp. Além disso, o programa também utiliza sinais sonoros para ressaltar o momento em que as informações recebidas pelo aplicativo são utilizadas e veiculadas no programa.

No período analisado foram constatadas 31 inserções de conteúdos enviados pelos ouvintes através do aplicativo, sendo divididas em 11 no dia 06/10, 6 em cada um dos dias 07, 08 e 09/10, e apenas 02 participações no dia 10/10. A seguir, veremos uma descrição detalhada do que aconteceu em cada uma dessas participações.

## **06 de outubro de 2014**

A primeira participação aconteceu às 6h24, quando um ouvinte não identificado fez reclamações e enviou fotos sobre descarte de lixo e publicidade político-eleitoral em formato de *santinho* nas ruas da cidade de Guaratinguetá. O locutor ainda destacou que outros ouvintes reclamaram da sujeira com material eleitoral na cidade de São Paulo. Logo depois, foi registrada a reclamação de ouvintes a respeito de problemas na linha 3 do metrô. O locutor registrou a mensagem do ouvinte Ricardo Leandro que estava na plataforma Arthur Avin da linha vermelha do metrô, e destacou que o ouvinte aconselhava aos demais usuários que se deslocavam da zona leste para o centro da cidade a procurarem outro transporte. Segundo Thiago Barbosa, locutor no horário, àquela hora eram cinco mensagens de ouvintes no WhatsApp da CBN reclamando da linha 3 vermelha.

Já às 6h42 o sinal sonoro do WhatsApp foi veiculado para registrar a informação do ouvinte André Keirob, de Mauá, que relatou um acidente grave na Pereira Barreto em São Bernardo do Campo, sentido Santo André. A seguir, o locutor chamou o repórter Adamo Bazani que ratificou a informação destacando que o acidente ocorreu porque um motorista perdeu o controle do carro na avenida Pereira Barreto no sentido Santo André e acabou batendo contra um poste. Duas pessoas ficaram feridas naquele acidente e o veículo ocupava a calçada. O repórter aproveitou a oportunidade para informar que um outro acidente também foi registrado na marginal do Rio Tietê próximo à ponte Cruzeiro do Sul no sentido da Castelo Branco e deixava o trânsito lento na região.

Às 6h54 o locutor destacou novamente que os ouvintes continuavam reclamando da linha 3 do metrô paulista. Logo após, o repórter Adamo Bazani justificou que a Linha 3-vermelha do metrô apresentou problemas e que o passageiro ainda sentia os reflexos. Um trem apresentou defeito na estação vila Matilde e a composição foi esvaziada, ficou parada por 4 minutos e seguiu para barra funda. Por causa disso, havia lentidão no serviço. Quase uma hora depois, às 7h44, o repórter Adamo Bazani foi chamado novamente para conferir informação enviada por um ouvinte de que havia um acidente no túnel 9 de julho. O jornalista ratificou a informação e relatou que dois carros bateram e que a faixa da direita continuava bloqueada.

Uma outra participação no dia 06/10 envolveu a opinião dos ouvintes sobre o conteúdo do jornal. Às 7h47 foi registrada a reclamação dos ouvintes sobre a afirmação da jornalista Luiza Silvestrini que estava a bordo do Helicóptero CBN e que havia informado que usaria óculos de raio laser para ver os túneis e ficar informada sobre acidentes como o do túnel 9 de julho. Os ouvintes registraram que era melhor a profissional utilizar óculos de raio-x, pois o de raio laser poderia danificar os túneis. Nesse momento a repórter pediu desculpas aos ouvintes e aproveitou para registrar outras informações do trânsito.

Já às 7h55 a repórter Luiza Silvestrini trouxe outras informações do trânsito e foi registrada a participação dos ouvintes que estavam na avenida Pereira Barreto em Santo André e tinham dificuldade com o trânsito intenso, ratificada pela profissional que estava no helicóptero. Um minuto depois, o

locutor registrou que um ouvinte relatava dois acidentes entre a Ponte do Jaguaré e o Cebolão na Marginal Pinheiros, informação ratificada pela jornalista Luiza Silvestrini que viu um dos acidentes que estava causando interdição na Marginal Pinheiros no sentido Interlagos. Três minutos depois, o locutor continuou com a opinião dos ouvintes que enviavam texto e fotografias sobre a sujeira na cidade ocasionada pelo descarte de materiais de campanha eleitoral.

Ainda sobre o acidente em Santo André e lentidão na Marginal Pinheiros relatada pelos ouvintes, a repórter Luiza Silvestrini informou ao vivo, às 8h17, as alternativas para quem seguia no sentido Interlagos. Mais de uma hora depois, às 9h20, foi registrada a última participação pelo WhatsApp, quando o locutor relatou que os ouvintes continuavam reclamando da sujeira de material de campanha eleitoral nas ruas, e que um deles preferia que se trocassem os nomes das impressões de *santinhos* para *capetinhas*. Nas ruas, a repórter Catia Toffoletto, confirmou o que os ouvintes estavam reclamando e entrevistou cidadãos que estavam limpando os materiais descartados em frente às casas deles.

### **07 de outubro de 2014**

A primeira participação aconteceu às 6h52 quando um ouvinte não identificado perguntou o que estava acontecendo na Marginal Pinheiros no sentido Castelo Branco. O repórter Adamo Bazani, da redação da CBN, respondeu o ouvinte registrando que a pista local na marginal Pinheiros no sentido Castelo Branco estava com a faixa da esquerda interditada por causa da queda de um motociclista.

Às 7h15 a ouvinte Ana Carolina estava na Estação Tucuruvi do Metrô e mandou uma mensagem pelo WhatsApp informando que o acesso à estação estava restrito devido a uma falha em equipamento de via. O repórter Adamo Bazani confirmou a informação e destacou que o problema ocasionou o embarque por apenas uma plataforma e, por isso, a lotação na estação era maior. Cerca de 30 minutos depois, às 6h44, o locutor Thiago Barbosa destacou que o ouvinte Samuel Queiroz reclamava do problema naquela mesma estação através do e-mail e que a ouvinte Ana Carolina,



que já tinha entrado em contato anteriormente, ressaltou que o problema foi somente na estação e que dentro dos trens a situação era tranquila.

A participação seguinte aconteceu às 8h46, quando a ouvinte Natalia Ferrari relatou que havia cinco vacas pastando em frente à prefeitura de Mauá, interior paulista. Depois do relato, a repórter Luiza Silvestrini foi chamada a falar ao vivo e confirmou que viu vacas pastando no centro da cidade e que, naquele momento, elas estavam em frente ao Teatro Municipal. Ainda sobre o assunto, às 8h49 o repórter Adamo Bazani e o âncora do jornal, Milton Jung, fizeram um breve comentário sobre as vacas que continuavam no centro da cidade. Oito minutos depois, o locutor do jornal trouxe o comentário do ouvinte Geyzus que declarou pelo WhatsApp que costumava ver cavalos em Mauá, e que aquela era a primeira vez que ele via vacas no centro da cidade. O locutor aproveitou e brincou com a repórter aérea Luiza Silvestrini, perguntando se havia vacas no corredor norte-sul, onde ela sobrevoava naquele instante.

Às 9h24, o sinal sonoro do WhatsApp tocou mais uma vez para a última participação do dia através do aplicativo. O locutor anunciou que havia chegado uma foto mostrando um motociclista caído na rodovia Presidente Dutra no quilômetro 228 e que uma faixa estava interditada. Naquele momento, ele convidou a repórter Isabel Campos para trazer mais informações e ela confirmou que o quilômetro 227 estava com duas faixas interditadas e que já havia sete quilômetros de congestionamento no sentido São Paulo, destacando como alternativas a avenida Ayrton Senna ou expressa da Dutra.

## **08 de outubro de 2014**

Às 6h19 o sinal do WhatsApp tocou pela primeira vez naquela quarta-feira e o locutor Thiago Barbosa destacou que os ouvintes internautas estavam enviando fotografias da lua e do sol de São Paulo e que um ouvinte compartilhou pelo aplicativo uma imagem da lua e do sol na região do Capão Redondo, destacando que ainda não dava para ver o eclipse da lua que acontecia naquela manhã. Trinta e cinco minutos depois, às 6h54, o repórter Adamo Bazani informou que a velocidade estava reduzida na avenida Presidente Dutra por excesso de veículos e que a Rodovia dos Imigrantes ainda estava com faixas interditadas por causa de

um acidente. Naquele momento, o locutor Thiago Barbosa destacou que alguns ouvintes utilizavam o WhatsApp da CBN para informar que já estavam parados na Rodovia dos Imigrantes a partir do quilômetro 22 e que havia pelo menos cinco quilômetros de congestionamento para quem estava indo naquela rodovia no sentido de São Paulo.

Às 7h43 o Sinal WhatsApp tocou novamente e o locutor do jornal destacou que as pessoas continuavam falando de trânsito. Marcelo Lima, um dos ouvintes, relatou pelo aplicativo que gastou dezoito minutos para andar 600 metros na Geovani Grunch para chegar até a Ponte João Dias. Dois minutos depois, outro ouvinte participou informando que havia um sinal quebrado na avenida Francisco Morato com a Praça dos Três Poderes.

A participação seguinte aconteceu às 7h56 quando os ouvintes emitiram opiniões sobre o retorno da proibição do uso das sacolas plásticas na cidade de São Paulo, mas essas opiniões não foram citadas com nomes dos ouvintes. Vinte e quatro minutos depois, às 8h22, aconteceu a última veiculação de participações do ouvinte pelo WhatsApp no Jornal da CBN. Naquele momento, o locutor destacou informações do ouvinte Almir, que escreveu que na avenida Ordem e Progresso, Casa Verde, estavam acontecendo obras do corredor de ônibus há pelo menos sete meses e aproveitou para questionar se prioridade das obras da prefeitura eram os ônibus ou as ciclovias.

## **09 de outubro de 2014**

A participação dos ouvintes através do WhatsApp da CBN São Paulo naquela quinta-feira começou às 6h14 quando o sinal sonoro foi executado e, na sequência, o locutor ressaltou que havia gente reclamando da Linha 3/vermelha do metrô, que teve um problema por volta das cinco horas da manhã e precisou ser esvaziada. A ouvinte Solange contou que embarcou às 4h50 e chegou no Anhangabaú até as 5h50. O locutor ainda destacou que outros ouvintes relataram que, naquele momento, a situação já estava normalizando.

Já às 7h13, alguns ouvintes reclamaram do trânsito na avenida 23 de maio, sentido centro. Já o ouvinte Thiago, taxista na capital paulista, relatou um acidente na altura da avenida Stela, que estava causando

congestionamento. Naquele momento, o locutor chamou a repórter aérea Luiza Silvestrini que ratificou que havia um acidente na avenida 23 de maio e que também havia trânsito lento no Corredor Norte-Sul até a ponte Cruzeiro do Sul. A repórter registrou ainda, que o acesso da marginal Tietê estava difícil naquele momento.

Trinta e três minutos depois, o locutor Thiago Barbosa registrou que várias reclamações sobre a água continuavam chegando pelo WhatsApp da CBN. Ele destacou a opinião de Felipe Mendes que relatou a situação de Itaquera, Guaianazes e Parte da grande São Paulo no lado Leste, onde o abastecimento de água estava sendo feito das 20h às 5h. Felipe desabafou, questionando se a medida seria para ensinar a economizar. O locutor replicou também, a mensagem de Renato Brand que estava no Ipiranga e afirmou que naquela região também faltava água toda madrugada e pediu para que a produção do Jornal da CBN questionasse a presidenta da Sabesp para explicar a diferença entre racionamento e corte de pressão.

Às 8h19, o efeito sonoro do WhatsApp soou novamente e o locutor Thiago Barbosa destacou que vários ouvintes escreveram reclamando de lentidão na Linha 4 do metrô. Ronaldo, de São Miguel Paulista, disse que a linha estava completamente parada; Moura escreveu: "15 minutos parado no metrô, na linha amarela". Em seguida, o repórter Adamo Bazani esclareceu que havia um problema técnico na circulação dos metrôs e que a redação ainda não sabia qual tipo de problema, mas que havia uma ocorrência técnica que reduzia a velocidade das composições e aumentava a lotação nos trens e nas plataformas naquela manhã.

O problema seguiu e os ouvintes continuaram a se comunicar com a CBN através do WhatsApp: às 8h57 o locutor registrou mensagens de Ronaldo Brown, Maurício Vincentin, Douglas Pires e Adriane que enviaram imagens da plataforma sentido Butantã lotada na linha amarela do metrô. O locutor ainda destacou que o repórter Adamo Bazani já havia informado a existência de um problema de lentidão no metrô, não justificado nem esclarecido até o final daquele programa.

Na última participação registrada pelo WhatsApp, o locutor Thiago Barbosa leu a mensagem de Rodrigo, do Jardim da Saúde, que afirmou haver um vazamento de água em frente ao Supermercado Joanin, da rodovia Anchieta, e que estava insatisfeito com aquele desperdício em meio



ao racionamento de água que a cidade de São Paulo vivia. O ouvinte ressaltou que já havia informado o problema à Sabesp e que a empresa já estava indo ao local do vazamento para saber o que estava acontecendo.

## **10 de outubro de 2014**

Na sexta-feira, último dia de análise, o número de participações através do WhatsApp foi reduzido com apenas duas ocorrências. A primeira aconteceu às 6h43, quando o locutor Thiago Barbosa registrou a opinião de Ademar, da Vila Penteados, que relatou a existência de um vazamento de água na Rua Miguel Conejo, próximo à Marginal Tietê, caracterizando como “um chafariz de cerca de quatro metros de altura”.

Durante o programa, o âncora Milton Jung e o locutor Thiago Barbosa chamam para que o ouvinte participasse pelo WhatsApp da CBN às 7h22 e 7h49. Já às 8h22 registrou-se a última mensagem veiculada no programa, quando o ouvinte Denis Max afirmou que o trânsito estava parado desde o começo da avenida Eduardo Paulo Freire e na Fernão Dias. Naquele momento o locutor contatou a repórter Luiza Silvestrini que estava no helicóptero e que registrou a ocorrência de um acidente na ponte Aricanduvás que estava travando a Rodovia Presidente Dutra, avenidas Educador Paulo Freire e Fernão Dias, por causa de um carro e uma moto que colidiram e estavam ocupando uma faixa da rodovia no sentido zona leste – centro.

Para compreender melhor esses dados, codificamos metodologicamente as inserções em cinco categorias relacionadas aos assuntos veiculados, quais sejam: trânsito, metrô, cidade/cotidiano, infraestrutura e sugestão. Em um resumo das participações descritas acima, percebe-se que houve 16 inserções relativas ao trânsito na capital paulista e região metropolitana, 07 exposições sobre problemas no sistema de metrô, 05 discussões a respeito de temas cotidianos ligados à cidade, 02 inserções relativas a problemas de infraestrutura percebidos pelos ouvintes e 01 ocorrência classificada como sugestão, quando os ouvintes comentam sobre a própria produção do programa.

Esses dados demonstram que o rádio ainda cumpre o seu papel de prestador de serviços e que o WhatsApp, enquanto tecnologia, contribui para o fortalecimento desse aspecto, facilitando o contato do ouvinte com a emissora. Com tal ferramenta de baixo custo e alta agilidade, o ouvinte tem condições de chamar atenção para problemas que interferem na vida dele e que merecem ser veiculados por também interferir na vida de um número maior de pessoas que é ouvinte da rádio.

Entretanto, percebe-se uma característica importante na forma de apresentação do conteúdo que, na maioria dos casos, seguem acompanhados de ratificação por parte de jornalistas que estão na redação, na rua ou a bordo do helicóptero. Para compreendermos essa situação numericamente, de 31 ocorrências, 17 ou 54,84%, foram acompanhadas de informações adicionais ou confirmações por parte de profissionais do jornalismo. Se levarmos em consideração apenas as informações de trânsito e metrô, que somam 23 ocorrências, temos 15 delas ratificadas pela equipe da CBN, ou seja, cerca de 65%.

Outro destaque das informações veiculadas, são os critérios utilizados para que as informações fossem veiculadas em meio a um grande número de mensagens recebidas pela produção do informativo. Levando-se em consideração os critérios apresentados por Parada (2000) e Ferraretto (2003) para seleção de informações jornalísticas no rádio, podemos elencar os seguintes, adotados pela equipe do Jornal da CBN na construção do noticiário a partir das mensagens do WhatsApp: atualidade, proximidade, proeminência e universalidade.

A atualidade é o critério mais perceptível na seleção das mensagens veiculadas, utilizado para selecionar assuntos mais recentes possíveis em relação ao momento de sua transmissão ao público, de acordo com Ferraretto (2003). Assim, das 31 ocorrências, pode-se considerar que 28 foram selecionadas utilizando esse critério, ou seja, 90,3% das participações. Já o critério proximidade utilizado para selecionar as ocorrências mais próximas possíveis do público foi utilizado pela produção do Jornal da CBN para veiculação das participações dos ouvintes em 30, do total de 31 ocorrências, estando assim, presente em 96,78% dos casos.

Outro critério presente na seleção é a universalidade, que seleciona os assuntos que interessam ao maior número de pessoas possível em

relação ao quadro de valores, conhecimentos e necessidades do público. Ele está presente em 22 das 31 participações, ou seja, em 70,97% das veiculações referentes ao aplicativo WhatsApp. Já com relação à proeminência, que envolve pessoas importantes ou conhecidas do público, pode-se relacionar apenas uma ocorrência, quando os ouvintes brincam com uma informação equivocada da repórter aérea, figura conhecida do público.

A partir dessa análise, percebe-se que a participação do ouvinte através do WhatsApp no Jornal da CBN vai além de um simples contato entre receptor e emissor. Trata-se do uso de uma tecnologia de participação gerida por profissionais da comunicação que precisam manter o ritmo de produção e veiculação de informações, construídas pela emissora ao longo de anos, e que têm por objetivo garantir a audiência e credibilidade dos conteúdos veiculados.

## **Considerações finais**

O estudo chama a atenção para o fato da rádio CBN São Paulo dar ênfase ao WhatsApp em relação a outras mídias de comunicação, utilizando-o para estreitar os laços de comunicação entre emissor e receptor. Entretanto, o uso da tecnologia tanto pela emissora quanto pelo ouvinte, vai além do tráfego de conteúdo.

Mesmo com a facilidade de contato, percebe-se que as informações precisam ser ratificadas pelos jornalistas visando a manutenção da credibilidade da audiência da empresa. Essa credibilidade é, portanto, um dos fatores que influem na seleção de um fato que se tornará notícia, pois “a legitimidade do jornalismo está associada à credibilidade dos jornalistas e ‘esta credibilidade, por sua vez, está vinculada às preocupações legítimas do público em relação à qualidade da informação que recebe’ (BERNIER, 2004 apud SCHMITZ, 2011, p.58). Então, quando não há como saber se uma informação enviada pelo ouvinte é verdadeira, cabe ao jornalista confirmar e ratificar em busca da qualidade de seus conteúdos. Destaca-se, daí a legitimação do olhar do jornalista sobre os acontecimentos.

Além disso, ressalta-se o fato do rádio ainda se manter na ordem dos meios de comunicação de serviços. Pela análise de conteúdo é



impossível relatar o número exato de mensagens enviadas pelos ouvintes, pois não se registrou aquelas que não foram veiculadas. Entretanto, de acordo com o número de inserções lidas no ar e sua relação com os demais conteúdos, percebe-se uma preferência por parte dos receptores e da emissora em abordar temas ligados aos serviços públicos que envolvam os cidadãos da capital paulista e região metropolitana.

Essa é uma das importâncias dessa tecnologia na construção do Jornal da CBN, que também utiliza de outras mídias, como já citado. Entretanto, o que faz dela uma forma de comunicação que mereça destaque com uso de sinal sonoro específico e até citação do nome do aplicativo em detrimento de outros meios de comunicação como o telefone, por exemplo? Essa resposta só será possível em outro estudo mais profundo com foco nos produtores da informação. No entanto, hipóteses podem ser admitidas como o fato de o aplicativo ser de baixo custo e a transmissão de dados de imagens digitais, áudio e vídeo serem mais ágeis através dele com relação a outras mídias ou aplicativos como Facebook Messenger, por exemplo.

Por fim, ressalta-se a importância da utilização do WhatsApp na construção do noticiário por possibilitar o estreitamento de laços entre o ouvinte e a emissora na perspectiva de construção de um noticiário cada vez mais próximo do público, além da necessidade das emissoras atentarem mais para essas formas de comunicação, mas com a preocupação em utilizá-la com zelo pela qualidade e responsabilidade.

## Referências

ALSINA, Rodrigo Miquel. **A construção da Notícia**. São Paulo: Vozes, 2009.

CANAVILHAS, João. **Webjornalismo**: da Pirâmide invertida à pirâmide deitada P. 24 – 40. In: BARBOSA, Suzana (Org.). *Jornalismo Digital de Terceira Geração*. Covilhã: Universidade da Beira Interior, 2007.

CBN. **Rede CBN**. Disponível em:

<<http://cbn.globoradio.globo.com/institucional/rede-cbn/rede-cbn/REDE-CBN.htm>>. Acesso em: 21 out. 2014.

CBN. **WhatsApp**. Disponível em:

<<http://cbn.globoradio.globo.com/servicos/whatsapp/WHATSAPP.htm#ixz33ET1D3WbH>>. Acesso em: 17 out. 2014.

CHENI, Anderson. **WhatsApp! a nova ferramenta de interação do rádio**. Disponível em: <<http://portal.comunique-se.com.br/index.php/artigos-e-colunas/74717-whatsapp-a-nova-ferramenta-de-interacao-do-radio>>. Acesso em: 31 jul. 2014.

COMASSETO, Leonardo Ramires. **A Voz da Aldeia: o rádio local e o comportamento da informação na nova ordem global**. Florianópolis: Insular, 2007.

FERRARETTO, Luiz Artur. **Rádio: o veículo, a história e a técnica**. 3 ed. Porto Alegre: Luzatto, 2003.

KOCHHANN, Roscéli. **Rádio e tecnologias: a produção de radiojornalismo da guaíba, em ambiente de convergência**. 2012. 169 f. [Dissertação (Mestrado) – Mestrado em Comunicação], Programa de Pós-graduação em Comunicação, Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2012. Disponível em: <<http://w3.ufsm.br/poscom/wp-content/uploads/2013/05/Dissertação-Rosceli-Kochhann.pdf>>. Acesso em: 16 out. 2014.

MEDITSCH, Eduardo. A informação sonora na webemergência: sobre as possibilidades de um radiojornalismo digital na mídia e pós-mídia. In: MAGNONI, Antônio Francisco. CARVALHO, Juliano Maurício de (Org.). **O novo rádio: cenários da radiodifusão na era digital**. São Paulo: Senac, 2010.

PARADA, Marcelo. **Rádio: 24 horas de jornalismo**. São Paulo: Panda, 2000.

SAMPAIO, Walter. Teoria e Prática do jornalismo no rádio. In: MEDITSCH, Eduardo; ZUCULOTO, Valci (Org.). **Teorias do rádio: textos e contextos**. Florianópolis: Insular, 2008. p. 37-47.

SCHMITZ, Aldo Antonio. **Fontes de notícias: ações e estratégias das fontes no jornalismo**. Florianópolis: Combook, 2011.

SILVA, Gislene. Para pensar critérios de noticiabilidade. In: FERNANDES, Mário Luiz; SILVA, Gislene; SILVA, Marcos Paulo da (Org.). **Crêterios de noticiabilidade: problemas conceituais e aplicaçôes**. Florianópolis: Insular, 2014. p. 51-68.

TAVARES, Mariza. **Manual de redaçãõ CBN**. São Paulo: Globo, 2011.

TRAQUINA, Nelson. **Teorias do Jornalismo**. 2. ed. Florianópolis: Insular, 2005. v. 1.

WOLF, Mauro. **Teorias das comunicaçôes de massa**. 6. ed. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2012.