



## **Análise de qualidade de notícia: WhatsApp como ferramenta de produção de conteúdo em cibermeios jornalísticos**

Gerson Luiz Martins e Angela Werdemberg

**Resumo:** O WhatsApp é uma ferramenta de interatividade que ganhou destaque nas redações dos ciberjornais de Mato Grosso do Sul nos últimos três anos. Leitores enviam sugestão de pauta aos jornais via aplicativo e notícias são publicadas com informações, fotos e vídeos. Os leitores já participavam com opiniões e pautas por meio de canais digitais como e-mail, Facebook e Twitter. O tema deste artigo é recortado a partir do estudo da adesão do aplicativo WhatsApp nas redações do Campo Grande News, Correio do Estado e Midiamax News, três ciberjornais de maior audiência no Estado. Com base nas Ferramentas para Análise de Qualidade no Ciberjornalismo, organizada por Marcos Palacios, foi possível quantificar, relacionar e analisar as notícias publicadas mencionando o WhatsApp, além de mensurar o impacto desta forma para pautar o noticiário cotidiano e as implicações na produção da notícia.

**Palavras-chave:** Ciberjornalismo; WhatsApp; Convergência; Critério de noticiabilidade; Valores-notícia.

### **1. WhatsApp: ferramenta de produção em ciberjornais**

Fundado em fevereiro de 2009, no Vale do Silício, na Califórnia, por dois amigos e ex-funcionários do Yahoo!, o estadunidense Brian Acton e o ucraniano Jan Koum, o WhatsApp<sup>1</sup> se tornou um dos aplicativos de mensagens mais populares do mundo. A proposta inicial do aplicativo era a de que o usuário pudesse dizer o que estava fazendo para seus amigos e contatos. Depois, foi disponibilizada a opção de enviar mensagens de texto e em 12 de dezembro de 2009, Brian e Koum lançaram a versão 2.3 do aplica-

---

<sup>1</sup> Trocadilho para a expressão em inglês “*What’s Up?*” – E aí?.

tivo com a opção de compartilhamento de áudio, imagem e vídeo. Havia aplicativos semelhantes, como o BBM da BlackBerry, o Gtalk do Google e o Skype.

Com a crescente adesão ao aplicativo, outras funcionalidades foram adicionadas. Em 22 de fevereiro de 2011, em comemoração aos dois anos do aplicativo, o WhatsApp lançou o chat em grupo – inicialmente limitada a cinco pessoas. Em agosto de 2013, o aplicativo disponibiliza o envio de mensagem de voz. “[...] nada substitui ouvir a voz de um amigo ou alguém da sua família. Assim, hoje estamos introduzindo uma nova ferramenta, sobre a qual estamos muito empolgados: Mensagens de Voz” (KOUM, 2013, s/n). As postagens feitas, em 2013 e no início de 2014 no blog do WhatsApp, demonstram que a intenção dos idealizadores do aplicativo era de aumentar significativamente a quantidade de usuários e, em 22 de abril de 2014, anunciaram que meio bilhão de pessoas utilizavam de forma ativa e regular o aplicativo. “Nos últimos meses, nós crescemos rapidamente em países como Brasil, Índia, México e Rússia, e nossos usuários estão enviando mais de 700 milhões de fotos e 100 milhões de vídeos a cada dia” (KOUM, 2014, s/n).

Ainda em 2014, Jan Koum divulgou que, diariamente, são processadas mais de 50 bilhões de mensagens por meio do serviço em todo o mundo, tornando o Whatsapp o principal *Instant Messenger* do mercado, superando, inclusive, o volume de trocas de mensagens via SMS (TECMUNDO, 2014, s/n). No mesmo ano, após a popularização desta aplicação em escala global, o Facebook adquiriu a empresa por 16 bilhões de dólares.

Para utilizar o WhatsApp, o usuário precisa realizar download do aplicativo em um *smartphone*, disponível para sistemas operacionais como Android (Google), iOS (Apple), BlackBerry, OS, Symbian, Windows Phone e Nokia. Além disso, precisa vincular ao número de telefone celular. Uma vez no aplicativo, pode-se inserir informações pessoais em um perfil, tais como nome, foto e status – espaço textual que conta com descrições pré-programadas pelo sistema (exemplos: Available, Busy, At School, At the Movies, At Work etc.) ou editadas manualmente pelo usuário. Em seguida, para iniciar as conversas, é necessário adicionar contatos que também possuam o Whatsapp habilitado em seus *smartphones*.

No mapeamento feito pela Secretaria de Comunicação da Presidência da República – SECOM (2014) o WhatsApp não constou nas estatísticas. A adesão de usuário do aplicativo no Brasil foi súbita e aparece em destaque na Pesquisa Brasileira de Mídia 2015 (SECOM, 2015). Dos brasileiros com acesso à internet, 58% utilizavam o WhatsApp, atrás apenas do Facebook, com 83% de adesão.

Com o objetivo de ampliar o acesso, em 21 de janeiro de 2015, o aplicativo disponibilizou o acesso ao WhatsApp pelo navegador do computador, denominado WhatsApp Web. O navegador reflete as mensagens que estão no *smartphone*, que permanecem originalmente no celular.

Para conectar o seu navegador ao cliente web do WhatsApp, simplesmente abra a página <https://web.whatsapp.com> no seu navegador Google Chrome. Você verá um código QR --- simplesmente escaneie o código usando o WhatsApp e você estará conectado. Seu WhatsApp do telefone deverá estar agora conectado ao WhatsApp Web. O seu telefone precisa estar conectado à internet para que o seu WhatsApp Web funcione e, além disso, certifique-se de que você possui a versão mais recente do WhatsApp disponível para o seu aparelho (KOUM, 2015, s/n).

Em primeiro de fevereiro de 2016, em seu cibermeio oficial, o WhatsApp se posiciona no mercado como uma alternativa ao serviço de SMS (*Short Message Service*<sup>2</sup>) e que é utilizado por mais de 1 bilhão de pessoas. Um dos aplicativos com maior quantidade de usuários. Ainda em 2016, o aplicativo disponibilizou a chamada de voz e de vídeo.

O nosso objetivo no WhatsApp sempre foi o de ajudar o maior número possível de pessoas a manterem contato com seus familiares, amigos e com as pessoas que mais lhe importam. Para isto, desenvolvemos um produto simples, fácil de ser usado e acessível onde quer que você esteja. Começamos com as mensagens de texto, conversas em grupo e então adicionamos a chamada de voz. Tudo isso feito de maneira a funcionar nas diversas combinações entre aparelhos e sistemas operacionais ao redor de todo o mundo. Hoje, com muita alegria, anunciamos o nosso próximo passo para conectar ainda mais as pessoas umas com as outras - Chamada de Vídeo do WhatsApp. Dentro dos próximos dias, mais de um bilhão de usuários do WhatsApp poderão fazer chamadas de vídeo nas plataformas Android, iPhone e Windows Phone. Estamos introduzindo este recurso ao WhatsApp, pois sabemos que as mensagens de texto e as mensagens de voz às vezes não são suficientes. [...] Nosso objetivo é de que este recurso esteja disponível indiscriminadamente para todos, e não somente para aquelas pessoas que podem comprar aparelhos mais caros ou que residam em um país com excelente serviço de cobertura de telefonia celular. Recebemos diversos pedidos de nossos usuários para que implementássemos a chamada de vídeo no WhatsApp. É muito gratifi-

---

<sup>2</sup> Serviço de mensagem curta.

cante finalmente poder disponibilizar esta opção para o mundo (KOUM, 2016, s/n).

Com a popularização do WhatsApp no Brasil, veículos de comunicação inseriram o aplicativo à rotina de produção como forma de manter contato rápido com leitores. O Extra foi o primeiro jornal do Brasil a implementar o uso do aplicativo WhatsApp na redação, em junho de 2013. Segundo Carneiro (2016, p.10) meses depois diversos veículos brasileiros inseriram o aplicativo nas redações, entre eles, Folha de São Paulo, O Estado de São Paulo, O Dia e Meia Hora. Conforme Firmino (2015) “essa experiência de jornalismo aplicado problematiza a relação entre as tecnologias móveis e o jornalismo via apropriações dos potenciais e os tensionamentos que derivam desses usos” (FIRMINO, 2015, p. 28).

No Jornal Extra, para que toda a redação pudesse ter acesso ao conteúdo enviado pelos leitores, Carneiro (2016, p. 11) explica que foi instalado um emulador, ou seja, um programa capaz de transferir o ambiente de uma plataforma para outra, para que o conteúdo fosse manipulado por computador e exibido num telão para todos que estavam na redação, com atualização em tempo real. O programa usado permite que outras funções sejam agregadas, por exemplo, um atalho na interface que vincula o WhatsApp a um e-mail e facilita a transmissão de notícias para os editores.

São vários “repórteres” amadores, atuando como leitores, críticos e jornalistas com seus smartphones, o dia inteiro. Trata-se também da maior valorização do testemunho como lugar da verdade (sobretudo a partir de vídeos) e uma abreviação da distância cartesiana entre o fato e a sua narração. Há cada vez mais espaços para a primeira pessoa nas narrações, a partir de uma busca pelo reconhecimento de um “igual” ou “vizinho”. O agora é cada vez mais perseguido, com a possibilidade de flagrantes e “furos” facilitados pelas câmeras dos leitores sempre alertas. Reduz-se a distância entre experiência e representação para se criar certa ilusão de tempo compartilhado. Um tempo que, nessa história na qual o narrador do que vê é também personagem, possibilita uma nova experiência temporal (CARNEIRO, 2016, p. 11).

É cada vez maior o número de pautas e matérias inseridas no noticiário a partir de sugestões e mensagens de leitores. Carneiro (2016, p. 12) afirma que em dois anos de uso da ferramenta, cerca de 3.500 notícias foram inseridas nas edições impressas e no ciberjornal de Extra a partir de pautas encaminhadas via WhatsApp. O responsável pela implementação foi o editor do ciberjornal, Fabio Gusmão. Gusmão teve a ideia de utilizar o WhatsApp no jornal após notar comportamento diferente nas ruas, no início de 2013. “Grande parte da população, principalmente os jovens, não desgrudavam os olhos

do celular e digitava com os dois polegares” (CARNEIRO, 2016, p. 25). Em maio de 2013, o editor passou a usar o aplicativo e estudou uma ferramenta para acessar as mensagens em desktop. Após alguns testes com emuladores diversos, sem ajuda de um profissional especializado em tecnologia, o editor sugeriu o uso do WhatsApp à direção do jornal. O aplicativo começou a ser usado em 24 de junho de 2013.

Em apenas 48 horas, o WhatsApp do jornal já tinha 338 contatos salvos na agenda. Nesses primeiros dois dias, o jornal já havia recebido o que seria considerado o primeiro grande furo vindo do aplicativo: uma jovem, de 24 anos, morta a marteladas, em seu próprio apartamento em Vila Isabel, pelo marido. Desde que o caso foi publicado e matérias complementares foram apuradas e divulgadas, o site do Extra recebeu mais de 2,5 milhões de acessos só com as notícias relacionadas ao assunto, de 26 a 30 de junho daquele ano. [...] Em junho de 2015, havia de três a cinco estagiários e repórteres escalados para responder as mensagens, em turnos de 7h às 23h, com supervisão do chefe de reportagem e dos editores. Segundo divulgação do jornal, em meados de 2015, o número de contatos cadastrados chegou a cerca de 72 mil, com cerca de 3.500 reportagens publicadas nas versões impressas e online (CARNEIRO, 2016, p.26).

Na pesquisa, Carneiro (2016) documentou que fontes oficiais também utilizam o canal, principalmente policiais e bombeiros e que não gostam de fornecer dados pessoais, informam apenas o nome de guerra, o cargo, o bairro e o batalhão. Os horários de maior fluxo de mensagens enviadas ao jornal Extra são de manhã e no final da tarde. Das sugestões encaminhadas para um dos números do jornal, de 6 a 10 de abril de 2015, e que foram publicadas correspondiam a ocorrências na cidade. Assuntos relacionados a determinados pontos da cidade do Rio de Janeiro (acidente de trânsito, educação, hospitais, transporte público).

Também é preciso destacar o interesse em temas policiais e de transporte público, que revelam a publicação de assuntos referentes ao cotidiano de certa parcela da população, com destaque para tópicos sensacionalistas e de impacto no dia a dia da maioria (CARNEIRO. 2016, p. 34).

Seguindo a tendência, em 2014, ciberjornais de Campo Grande, no Mato Grosso do Sul, começaram a utilizar o aplicativo WhatsApp como meio de contato com a população. Os principais ciberjornais de Mato Grosso do Sul divulgam o número de contato e incentivam que os leitores enviem sugestões de pauta, fotos e vídeos para os jornalistas, conforme pode ser observado nas publicações abaixo:

Andando pela cidade sempre surge algo que rende notícia. Por isso, o Campo Grande News abriu um novo canal de comunicação para ampliar o espaço às reclamações, observações, curiosidades ou flagrantes feitos pelo leitor. Para

colaborar, é só cadastrar o número (67) 9687-7598 no WathsApp e enviar mensagens, fotos, áudios ou vídeos.

O aplicativo é hoje uma das principais ferramentas de comunicação entre os usuários, por isso é inserida na rotina do Campo Grande News. O portal já conta com e-mail aberto às sugestões, além de instrumentos como os comentários nas reportagens e a editoria “Repórter News”, criada também para que a população envie sugestões de matérias, faça denúncias ou ela mesma relate problemas que enfrenta no dia-a-dia da sua comunidade (KEMPFER, 2014, s/n).

É possível encontrar nas páginas destes veículos o número telefônico para contato pelo WhatsApp. Diariamente, informações são publicadas e o jornalista divulga que a recebeu via aplicativo. “Preso tenta tirar arma de policial, que perde controle de viatura e bate” (STURZA, 2016, s/n). No final das reportagens publicadas pelo Midiamax News é informado que houve a participação do leitor com envio de informação, fotos e vídeos.

WhatsApp: fale com os jornalistas. O leitor enviou as imagens ao WhatsApp do Jornal Midiamax, no número (67) 9207-4330. O canal de comunicação serve para os leitores falarem com os jornalistas. Flagrantes inusitados, denúncias, reclamações e sugestões podem ser enviados com total anonimato garantido pela lei (STURZA, 2016, s/n).

O Correio do Estado adotou como prática inserir no início das notícias a informação de que a pauta foi sugerida por leitor via aplicativo. “Após denúncia encaminhada via WhatsApp ao Portal Correio do Estado de que homem de 57 anos estaria internado na Unidade de Pronto Atendimento (UPA) [...] com suspeita de H1N1” (ORIQUEI, 2016, s/n).

A primeira pauta enviada pelo WhatsApp aos ciberjornais de Mato Grosso do Sul, com grande repercussão, aconteceu na madrugada do dia 27 de março de 2015. Fotos, vídeos e depoimentos foram enviados às redações durante um tumulto na Boate Wood’s, em Campo Grande.

O início da jornada de trabalho dos jornalistas, no dia 27 de março de 2015, foi sobrecarregado de imagens, vídeos e áudios compartilhados por vários leitores, conforme narraram os jornalistas do Midiamax News e do Campo Grande News. “O tumulto foi registrado por muitas pessoas que estavam no local e usaram os celulares para filmar e fotografar as cenas de violência” (KEMPFER, 2015, s/n). Na segunda notícia publicada pelo Campo Grande News sobre este fato, foi especificado o uso do aplicativo. “Vá-

rios vídeos foram enviados ao Campo Grande News, desde às 4h de hoje, via WhatsApp (9687 7598)” (KEMPFER, 2015, s/n).

Angela Kempfer (informação verbal)<sup>3</sup> narra que “já tínhamos recebido várias mensagens pelo WhatsApp, mas depois da publicação da primeira matéria a quantidade de leitores que entrou em contato para relatar sobre o tumulto foi ainda maior”. Nesta mesma entrevista, a jornalista relata que faz parte da rotina iniciar o trabalho na redação com buscas de pauta pelas redes sociais. “Nossa maior fonte de pauta hoje é o Facebook e o WhatsApp”.

Ao todo, neste mesmo dia, foram publicadas sete notícias abordando o acontecimento. “De acordo com um vídeo recebido via WhatsApp por um leitor, os músicos ainda estavam no palco quando a briga começou na pista” (PRADO, 2015, s/n). As notícias sobre este caso foram as mais acessadas e compartilhadas do dia, conforme dados fornecidos pelo ciberjornal.

**Tabela 1** – Quantidade de acesso das notícias do Campo Grande News sobre o caso da boate Wood’s em 27 de março de 2015.

<b>Notícia</b>	<b>Quantidade de acesso</b>	<b>Horário da publicação</b>
Imagens mostram como foi pancadaria e quebra-quebra em casa sertaneja <sup>4</sup>	80.461	09:17
Confusão generalizada termina com pessoas feridas e destruição em boate <sup>5</sup>	63.957	07:00
Confusão começou com briga entre "pista e camarote", dizem clientes <sup>6</sup>	23.104	12:59
PM vai relatar ao Ministério Público riscos em boate onde houve briga <sup>7</sup>	20.427	09:47
Woods contabiliza prejuízos, mas garante que abrirá normalmente <sup>8</sup>	13.893	11:47
Mulher atingida por garrafa afirma que viveu um	8.178	17:28

<sup>3</sup> Entrevista concedida por KEMPFER, Angela. **Entrevista I**. [julho de 2016]. Entrevistadora: Angela Eveline Werderberg dos Santos. Campo Grande, 2016.

<sup>4</sup> Além dos 80 mil acessos em 27 de março de 2015, esta notícia teve mais 60 mil acessos no dia posterior à publicação. Disponível em: <<http://www.campograndenews.com.br/cidades/capital/imagens-mostram-como-foi-pancadaria-e-quebra-quebra-em-casa-sertaneja>>. Acessado em: 10 de junho de 2016.

<sup>5</sup> Disponível em: <<http://www.campograndenews.com.br/cidades/capital/confusao-generalizada-termina-com-pessoas-feridas-e-destruicao-em-boate>>. Acessado em: 10 de junho de 2016.

<sup>6</sup> Disponível em: <<http://www.campograndenews.com.br/cidades/capital/confusao-comecou-com-briga-entre-pista-e-camarote-dizem-clientes>>. Acessado em: 10 de junho de 2016.

<sup>7</sup> Disponível em: <<http://www.campograndenews.com.br/cidades/capital/pm-vai-relatar-ao-ministerio-publico-riscos-em-boate-onde-houve-briga>>. Acessado em: 10 de junho de 2016.

<sup>8</sup> Disponível em: <<http://www.campograndenews.com.br/cidades/capital/woods-contabiliza-prejuizos-mas-garante-que-abrira-normalmente>>. Acessado em: 10 de junho de 2016.

---

filme de terror em casa noturna <sup>9</sup>		
Wood's afirma que funcionava com só 60% da lotação em noite de confusão <sup>10</sup>	4.507	16:22

**Fonte:** Campo Grande News

O Midiamax News utilizou fotos e vídeos recebidos via WhatsApp a partir da segunda notícia sobre o assunto. “Um cliente da casa noturna sertaneja localizada nos altos da Avenida Afonso Pena [...] filmou o início da briga que houve no local. O vídeo foi enviado para o WhatsApp da redação do Jornal Midiamax” (CASTILHO, 2015, s/n). Ao todo, foram quatro notícias publicadas neste dia sobre o ocorrido.

Segundo o jornalista Arlindo Florentino (informação verbal)<sup>11</sup> imagens sobre o tumulto na Boate Wood's foram compartilhadas com o Midiamax por leitores e policiais que estiveram no local. “Foram inúmeras as mensagens e a nós, jornalistas, coube fazer a filtragem e checar as informações”. Neste caso, vale destacar que denúncias e flagrantes via WhatsApp também foram feitas por fontes oficiais.

**Tabela 2** – Quantidade de acesso das notícias do Midiamax News sobre o caso da boate Wood's em 27 de março de 2015.

Notícia	Quantidade de acesso	Horário da publicação
Wood's usará vídeo para achar quem iniciou pancadaria em show <sup>12</sup>	39.531	10:48
VÍDEO: cliente grava início de briga em casa noturna sertaneja <sup>13</sup>	26.336	13:36
Internautas não perdoam e confusão em boate sertaneja vira meme na Internet <sup>14</sup>	17.326	18:16
Boate diz que não vai cobrar clientes que saíram sem pagar durante confusão <sup>15</sup>	4.765	17:48

**Fonte:** Midiamax News

<sup>9</sup> Disponível em: <<http://www.campograndenews.com.br/cidades/capital/mulher-atingida-por-garrafa-afirma-que-viveu-um-filme-de-terror-em-casa-noturna>>. Acessado em: 10 de junho de 2016.

<sup>10</sup> Disponível em: <<http://www.campograndenews.com.br/cidades/capital/woods-afirma-que-funcionava-com-so-60-da-lotacao-em-noite-de-confusao>>. Acessado em: 10 de junho de 2016.

<sup>11</sup> Entrevista concedida por FLORENTINO, Arlindo. **Entrevista II**. [julho de 2016]. Entrevistador: Angela Eveline Werdemberg dos Santos. Campo Grande, 2016.

<sup>12</sup> Disponível em: <<http://www.midiamax.com.br/policia/253832-imagens-circuito-seguranca-casa-noturna-sertaneja-devem-identificar-vandalos.html>>. Acessado em: 10 de junho de 2016.

<sup>13</sup> Disponível em: <<http://www.midiamax.com.br/policia/253857-video-cliente-grava-inicio-briga-casa-noturna-sertaneja-campo-grande.html>>. Acessado em: 10 de junho de 2016.

<sup>14</sup> Disponível em: <<http://www.midiamax.com.br/policia/253900-internautas-nao-perdoam-confusao-boate-sertaneja-vira-meme-internet.html>>. Acessado em: 10 de junho de 2016.

<sup>15</sup> Disponível em: <<http://www.midiamax.com.br/policia/253894-boate-sertaneja-nao-vai-cobrar-clientes-sairam-sem-pagar-durante-confusao.html>>. Acessado em: 10 de junho de 2016.



O Correio do Estado publicou uma notícia<sup>16</sup>, às 8h30 do dia 27 de março de 2015, mas não especificou se recebeu a informação por WhatsApp. “Em vídeos gravados por participantes, pessoas que estão no camarote aparecem jogando garrafas em direção ao andar inferior da Wood's” (SANTOS, 2015, s/n).

### 1.1 WhatsApp: rede social ou mensageiro instantâneo

Boyd e Ellison (2007, p. 211) definem sítios de redes sociais (SNSs) como serviços baseados na web que permitem aos indivíduos (1) construir um perfil público ou semi-público dentro de um sistema delimitado, (2) articular uma lista de outros usuários com quem compartilham uma conexão e (3) veja e atravesse sua lista de conexões e aquelas feitas por outros dentro do sistema.

What makes social network sites unique is not that they allow individuals to meet strangers, but rather that they enable users to articulate and make visible their social networks. This can result in connections between individuals that would not otherwise be made [...] (BOYD e ELLISON, 2007, p. 211).

Efimova *apud* Recuero (2009, p. 27) diz que “é preciso ser “visto” para existir no ciberespaço. É preciso constituir-se parte dessa sociedade em rede, apropriando-se do ciberespaço e constituindo um ‘eu’ ali”. Recuero complementa a afirmativa de Efimova ao dizer que, mais do que ser visto, essa visibilidade seja um imperativo para a sociabilidade mediada pelo computador. Sibilia *apud* Recuero (2009, p. 27) chama de imperativo da visibilidade da nossa sociedade atual essa necessidade de exposição pessoal. Esse imperativo, decorrente da intersecção entre o público e o privado, para ser uma consequência direta do fenômeno globalizante, que exacerba o individualismo. Sobre a visibilidade de um perfil em redes sociais, Boyd e Ellison (2007, p. 211), afirmam haver variação de acordo com o cibermeio e de acordo com a descrição do usuário.

By default, profiles on Friendster and Tribe.net are crawled by search engines, making them visible to anyone, regardless of whether or not the viewer

---

<sup>16</sup> Disponível em: < <http://www.correiodoestado.com.br/cidades/boate-e-palco-de-momentos-de-terror-com-tumulto-e-quebra-quebra/242764/>>. Acessado em: 10 de junho de 2016.

<sup>17</sup> O que torna os sites de redes sociais únicos não é que eles permitem que os indivíduos conheçam estranhos, mas sim que eles permitem aos usuários articular e tornar visíveis suas redes sociais. Isso pode resultar em conexões entre indivíduos que de outra forma não seriam feitos [...] (tradução nossa).

has an account. Alternatively, LinkedIn controls what a viewer may see based on whether she or he has a paid account. Sites like MySpace allow users to choose whether they want their profile to be public or “Friends only.” Facebook takes a different approach—by default, users who are part of the same “network” can view each other’s profiles, unless a profile owner has decided to deny permission to those in their network. Structural variations around visibility and access are one of the primary ways that SNSs differentiate themselves from each other<sup>18</sup> (BOYD e ELLISON, 2007, p. 213).

Depois de efetuar cadastro em uma rede social, os usuários são convidados a identificar outros no sistema com quem eles têm um relacionamento. A denominação para essas relações difere dependendo do cibermeio. Os termos populares incluem amigos, contatos, fãs e seguidores. “The term “Friends” can be misleading, because the connection does not necessarily mean friendship in the everyday vernacular sense, and the reasons people connect are varied”<sup>19</sup> (BOYD e ELLISON, 2007, p. 213). A exibição pública de conexões é um componente crucial dos sítios de redes sociais. A lista de amigos contém links para o perfil de cada amigo, permitindo que os espectadores atravessem o gráfico de rede clicando nas listas de amigos.

Em 2013, Boyd e Ellison publicaram um novo trabalho apontando as mudanças nos sítios de redes sociais de 2007 a 2013. Para elas, à medida que os SNSs<sup>20</sup> proliferam e evoluem, definir o que os constituem torna-se cada vez mais desafiador. Em suma, os recursos técnicos que definem um sítio de rede social tornaram-se cada vez mais fluidos. “Of course, people’s practices, expectations, and social norms have also co-evolved alongside the technical features and social interaction opportunities”<sup>21</sup>.

Segunda as autoras, as três características definidoras de um sítio de rede social mudaram de relevância. Mais notavelmente, o papel do perfil mudou, já que os fluxos de mídia assumiram cada vez mais um papel proeminente. A articulação dos contatos

---

<sup>18</sup> Por padrão, os perfis no Friendster e Tribe.net são rastreados pelos motores de busca, tornando-os visíveis para qualquer um, independente de o visualizador ter ou não uma conta. Alternativamente, o LinkedIn controla o que um espectador pode ver com base em se ele ou ela tem uma conta paga. Cibermeios como o MySpace permitem que os usuários escolham se eles querem que seu perfil seja público ou, apenas, para amigos. O Facebook assume uma abordagem diferente – por padrão, os usuários que fazem parte da mesma rede podem visualizar os perfis uns dos outros, a menos que um proprietário do perfil decidiu negar a permissão em sua rede. As variações estruturais em torno da visibilidade e do acesso são uma das principais formas pelas quais os sítios de redes sociais se diferenciam (tradução nossa).

<sup>19</sup> O termo “amigos” pode ser enganador, pois a conexão não significa necessariamente amizade no sentido vernáculo cotidiano e as razões pelas quais as pessoas se conectam são variadas (tradução nossa).

<sup>20</sup> *Social Network Sites* (SNSs).

<sup>21</sup> Evidentemente, as práticas, as expectativas e as normas sociais das pessoas também evoluíram de forma conjunta com as características técnicas e as oportunidades de interação social (tradução nossa).

tornou-se mais central, tanto por causa do aumento dos fluxos de mídia quanto por tecnologias de terceiros que incorporam o gráfico social como forma de organizar o conteúdo. A terceira característica, que é a capacidade funcional de atravessar as conexões, não mudou na perspectiva técnica, mas tornou-se menos central ao longo do tempo.

## 1.2 Análise de qualidade de notícia

Com base em Ferramentas para Análise de Qualidade no Ciberjornalismo (PALACIOS, 2011), foi realizada a quantificação e a relação das reportagens publicadas mencionando o WhatsApp nos ciberjornais com maior audiência de Mato Grosso do Sul: Campo Grande News, Correio do Estado e Midiamax News. As notícias analisadas foram publicadas em julho de 2014, julho de 2015 e julho de 2016.

Ao todo, foram publicadas 23.811 notícias nos meses pesquisados. Dentre as publicações, 273 especificaram ter recebido a informação via WhatsApp. O Midiamax News é o ciberjornal com maior quantidade de notícias que especificou receber a sugestão de pauta pelo aplicativo. Das notícias analisadas, 61,3% são notícias do Midiamax News; 31,8% do Campo Grande News e 6,9% do Correio do Estado.

**Tabela 3** – Total de notícias publicadas

	<b>Julho de 2014</b>	<b>Julho de 2015</b>	<b>Julho de 2016</b>
<b>Campo Grande News</b>	2.740	2.660	2.760
<b>Correio do Estado</b>	2.909	2.844	2.215
<b>Midiamax News</b>	659	3.850	3.174

**Tabela 4** – Notícias com informação recebida via WhatsApp

	<b>Julho de 2014</b>	<b>Julho de 2015</b>	<b>Julho de 2016</b>
<b>Campo Grande News</b>	23	20	44
<b>Correio do Estado</b>	0	15	4
<b>Midiamax News</b>	114	0	53

No Campo Grande News, criaram uma editoria para as notícias com a participação de leitores e informações enviadas via WhatsApp. A editoria é denominada de “Direto das Ruas”. Ao todo, 95,5% das notícias do Campo Grande News são desta editoria; 3,4% das notícias publicadas em “Capital” e 1,1% em “Comportamento”. O Correio do

Estado não especificou a editoria das notícias em 89,5% das publicações e 10,5% foram publicadas na editoria de “Capital”. No Midiamax News, 49,7% das notícias são da editoria Geral, 22,7% de Cotidiano, 13,2% de Trânsito, 6,6% de Polícia, 4,2% de Plantão, 3% de Bairros e 0,6% de Capa.

**Tabela 5** – Editoria das notícias analisadas do Campo Grande News

<b>Editoria</b>	<b>Quantidade</b>
Direto das Ruas	83
Capital	3
Comportamento	1

**Tabela 6** – Editoria das notícias analisadas do Correio do Estado

<b>Editoria</b>	<b>Quantidade</b>
Não especificada	17
Capital	2

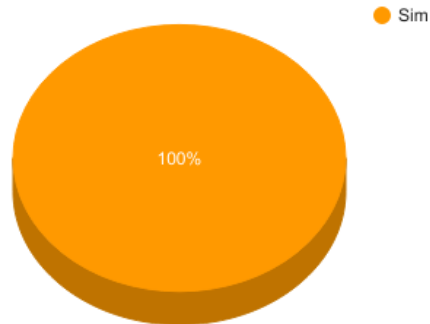
**Tabela 7** – Editoria das notícias analisadas do Midiamax News

<b>Editoria</b>	<b>Quantidade</b>
Geral	83
Cotidiano	38
Trânsito	22
Polícia	11
Plantão	7
Bairros	5
Capa	1

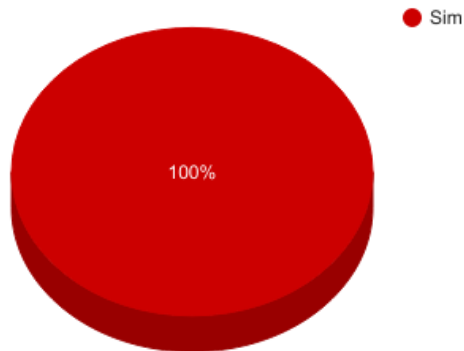
O principal assunto das notícias analisadas é trânsito. Flagrantes de acidente e infração de trânsito totalizaram 29,3% das publicações. Além das informações, estas notícias têm fotos e/ou vídeos enviados por leitores. Violência é o tema de 5% das notícias. São denúncias de violência doméstica com crianças e mulheres. Saúde Pública é tema de 4% das publicações. Asfalto danificado também é tema de 4% das notícias. O termo mais utilizado nestas publicações é “buraco nas ruas”. As demais notícias (57,7) tiveram assuntos diversos: iluminação pública, incêndio em carros, transporte, vazamento de água em vias públicas, danos causados por chuva forte, lixo em terrenos, direito do consumidor, pequenos furtos e assaltos.



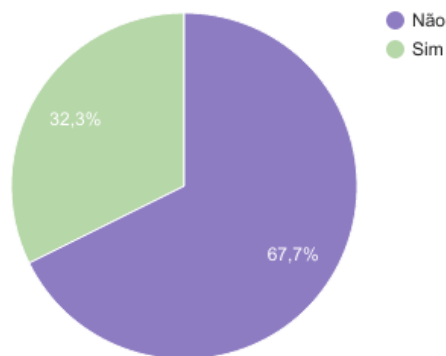
**Gráfico 1** – Identificação do autor da notícia no Campo Grande News



**Gráfico 2** – Identificação do autor da notícia no Correio do Estado



**Gráfico 3** – Identificação do autor da notícia no Midiamax News



### 1.3 Considerações Finais

Em um cenário de informações chegando por todos os lados, é cada vez maior o peso atribuído à chamada participação do leitor, sobretudo num contexto de enxugamento de redações e polivalência do jornalista. Foi possível constatar que os ciberjor-

nais são cada vez mais preenchidos por pautas sugeridas ou feitas por não-jornalistas, que em alguns casos, não consultam fontes oficiais, não especificam o autor da notícia e a origem da informação publicada.

A utilização de ferramentas, como o WhatsApp, contribui para a reconfiguração do fazer jornalístico em cibermeios, na tentativa de adaptação às mudanças de rotina de produção e ao processo tecnológico e cultural, onde o espectador interage com os meios.

São inúmeras as mensagens recebidas diariamente, cujos conteúdos são principalmente, denúncias, flagrantes e fatos que atingem diretamente o leitor. Com este estudo foi constatado que os ciberjornais pesquisados são pautados por assuntos enviados pelos leitores via WhatsApp, apesar da pequena quantidade de notícias que especificaram o WhatsApp como a ferramenta de contato com a fonte no período pesquisado. O estudo também indica que o processo de produção (apuração, redação, edição e publicação) da notícia se transforma e implica novos procedimentos.

O jornalista perdeu o monopólio informativo, no entanto, com as necessárias adaptações ao ambiente da internet, continuará sendo uma das funções jornalísticas: checar as informações e noticiar os fatos relevantes. Ao jornalista compete o desafio de organizar o caos informacional, desenhando o espaço social e trazendo as informações relevantes.

## Referências

BOYD, Danah; ELLISON, Nicole. **Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship**. Journal of Computer-Mediated Communication, 2007. Disponível em: < <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x/epdf>>. Acessado em: 15 de julho de 2017.

BOYD, Danah; ELLISON, Nicole. **Sociality through Social Network Sites**. In Dutton, W. H. (Ed.), The Oxford Handbook of Internet Studies. Oxford: Oxford University Press, p. 151-172, 2013. Disponível em: < <https://www.danah.org/papers/2013/SocialityThruSNS-preprint.pdf>>. Acessado em 24 de junho de 2017.

CARNEIRO, Cristine Gerk Pinto. **Jornalismo e público: reconfigurações no contexto digital. WhatsApp do Extra como ferramenta histórico-tecnológica.** 206 páginas. Dissertação. Programa de Pós-Graduação em Comunicação e cultura – UFRJ. Rio de Janeiro, 2016.

CASTILHO, Jucyllene. **VÍDEO: cliente grava início de briga em casa noturna sertaneja.** Midiamax News, 27 de março de 2015. Disponível em: <<http://www.midiamax.com.br/policia/253857-video-cliente-grava-inicio-briga-casa-noturna-sertaneja-campo-grande.html>>. Acessado em: 01 de julho de 2016.

FIRMINO, Fernando. **Jornalismo móvel.** EDUFBA: Bahia, 2015.

KEMPFER, Ângela. **Imagens mostram como foi pancadaria e quebra-quebra em casa sertaneja.** Campo Grande News, 27 de março 2015. Disponível em <<http://www.campograndenews.com.br/cidades/capital/imagens-mostram-como-foi-pancadaria-e-quebra-quebra-em-casa-sertaneja>>. Acessado em: 29 de junho de 2016.

KEMPFER, Ângela. **Leitores podem colaborar com o Campo Grande News via WhatsApp.** Campo Grande News, 13 de março 2014. Disponível em <<http://www.campograndenews.com.br/tecnologia/leitores-podem-colaborar-com-o-campo-grande-news-via-whatsapp>>. Acessado em: 31 de maio de 2015.

KOUM, Jan. **Introduzindo as Mensagens de Voz.** Blog WhatsApp, 07 de agosto de 2013. Disponível em: <<https://blog.whatsapp.com/378/Introduzindo-as-Mensagens-de-Voz>>. Acessado em: 10 de maio de 2016.

KOUM, Jan. **500,000,000.** Blog WWhatsApp, 22 de abril de 2014. Disponível em: <<https://blog.whatsapp.com/613/500000000>>. Acessado em: 10 de maio de 2016.

KOUM, Jan. **WhatsApp Web.** Blog WhatsApp, 21 de janeiro de 2015. Disponível em: <<https://blog.whatsapp.com/614/WhatsApp-Web>>. Acessado em: 10 de maio de 2016.

KOUM, Jan. **Chamada de Vídeo do WhatsApp.** Blog WhatsApp, 14 de novembro de 2016. Disponível em: <<https://blog.whatsapp.com/10000629/Chamada-de-V%C3%ADdeo-do-WhatsApp>>. Acessado em: 22 de janeiro de 2017.

PALACIOS, Marcos (org). **Ferramentas para Análise de Qualidade no Ciberjornalismo** (Volume 1: Modelos). Covilhã, Portugal: LabCOM Books, 2011. Disponível em: <[http://www.livroslabcom.ubi.pt/pdfs/20111219-201110\\_marcos\\_palacios.pdf](http://www.livroslabcom.ubi.pt/pdfs/20111219-201110_marcos_palacios.pdf)>. Acessado em 14 de agosto de 2015.

PRADO, Filipe. **Mulher atingida por garrafa afirma que viveu um filme de terror em casa noturna.** Campo Grande News, 27 de março de 2015. Disponível em: <<http://www.campograndenews.com.br/cidades/capital/mulher-atingida-por-garrafa-afirma-que-viveu-um-filme-de-terror-em-casa-noturna>>. Acessado em: 29 de junho de 2016.

ORIQUI, Valquíria. **Sesau descarta H1N1 de paciente em UPA, mas confirma falta de vaga em hospitais.** Correio do Estado, 08 de maio de 2016. Disponível em: <<http://www.correiodoestado.com.br/cidades/sesau-descarta-h1n1-de-paciente-em-upa-mas-afirma-falta-de-vaga-em/277394/>>. Acessado em: 01 de julho de 2016.



RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.

SANTOS, Vânia. **Boate é palco de momentos de terror com tumulto e quebra-quebra**. Correio do Estado, 27 de março de 2015. Disponível em <http://www.correiodoestado.com.br/cidades/boate-e-palco-de-momentos-de-terror-com-tumulto-e-quebra-quebra/242764/>. Acesso em 01 de julho de 2016.

SECOM – Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República. **Pesquisa brasileira de mídia 2014**: hábitos de consumo de mídia pela população brasileira. Brasília: Secom, 2014. p. 152. Disponível em: <[http://secom.gov.br/atuacao/pesquisa/lista-de-pesquisas-quantitativas-e-qualitativas-de-contratos-atuais/livro-pesquisa-brasileira-de-midia\\_internet-pdf/view](http://secom.gov.br/atuacao/pesquisa/lista-de-pesquisas-quantitativas-e-qualitativas-de-contratos-atuais/livro-pesquisa-brasileira-de-midia_internet-pdf/view)>. Acessado em: 30 de maio de 2015.

SECOM – Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República. **Pesquisa brasileira de mídia 2015**: hábitos de consumo de mídia pela população brasileira. Brasília: Secom, 2015. p. 156. Disponível em: <<http://www.secom.gov.br/atuacao/pesquisa/lista-de-pesquisas-quantitativas-e-qualitativas-de-contratos-atuais/pesquisa-brasileira-de-midia-pbm-2015.pdf>>. Acessado em: 13 de agosto de 2015.

STURZA, Catarine. **Preso tenta tirar arma de policial, que perde controle de viatura e bate**. Midiamax News, 21 de abril de 2016. Disponível em: <<http://www.midiamax.com.br/policia/preso-tenta-tirar-arma-policial-perde-controle-viatura-bate-arvore-298131>>. Acessado em 05 de maio de 2016.

TECMUNDO. **Volume de mensagens trocadas diariamente pelo WhatsApp supera SMS**. Disponível em: <<https://www.tecmundo.com.br/mensageiros/49318-volume-de-mensagens-trocadas-diariamente-pelo-whatsapp-supera-sms.htm>>. Acessado em 10 de maio de 2016.