

Whatsapp e a Participação do Leitor: A Avaliação dos Jornalistas sobre os Desafios e Mudanças no Mundo Contemporâneo¹

Cristine GERK²

Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ

Resumo

Este artigo trata das mudanças pelas quais passam a identidade e a rotina jornalísticas no contexto digital contemporâneo. O tema é recortado a partir do estudo da adesão do aplicativo Whatsapp na redação do jornal carioca Extra, primeiro a adotar o aplicativo no Brasil. Para isso, foram entrevistados jornalistas do veículo, de diferentes cargos, que têm contato diário com o aplicativo. Também é proposta uma reflexão sobre o método da história oral, que norteia este trabalho.

Palavras-chave: jornalismo; digitalização; Whatsapp; história oral

Texto do trabalho

A chamada participação do leitor no processo jornalístico ganha novos contornos a partir da crescente popularização das redes sociais e dos smartphones. O ano de 2013 foi emblemático para essa investigação, após vários veículos de comunicação incorporarem uma ferramenta mais dinâmica na relação com o leitor do que as até então utilizadas. Em junho daquele ano, o jornal Extra, do Rio de Janeiro, ofertou um número de Whatsapp oficial da publicação, aplicativo que permite trocar instantaneamente mensagens pelo celular, incluindo fotos, vídeos e áudios, sem pagar. A iniciativa foi, meses depois, seguida por outros veículos, como Folha de São Paulo, Estadão, O Dia e Meia Hora³. Isso sem falar em emissoras de rádio e outras publicações.

Esse aplicativo ofertava características diferentes das que já foram usadas. Os leitores já participavam com opiniões e pautas através de canais digitais, como email, Facebook e Twitter. Mas o Whatsapp tem a proposta de que o leitor mande, em tempo real, sem demora para reflexão, de qualquer lugar, a qualquer hora, uma mensagem diretamente de seu celular para o celular do jornalista, que está ali, de prontidão, escalado para

¹ Trabalho apresentado no GP Cibercultura, XV Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do XXXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Mestrando do Curso Mídias e Mediações da ECO-UFRJ, email: crisgerk@gmail.com

³ O Dia e a Folha de São Paulo lançaram o aplicativo em março de 2014, o Estadão em abril daquele ano. O Globo só implementou em abril de 2015. O Meia Hora, em maio de 2014. A BandNews FM começou a usar o Whatsapp em fevereiro de 2014, O RJ TV e o Bom Dia Rio, da Rede Globo, aderiram ao aplicativo em março de 2015.

respondê-la na hora. Configura-se, assim, um plantão imediato do jornalista para o leitor e do leitor para o jornalista.

O profissional de comunicação muitas vezes também solicita a colaboração dos leitores a partir da ferramenta. Ele passou a ter todos os leitores cadastrados em um banco de dados, com informações como seu nome, endereço e telefone, para que possa pedir fotos e testemunhos de algum evento que ocorra perto do local de moradia do colaborador. Muitas vezes, a informação transmitida é veiculada o mais rápido possível. No caso de jornais impressos, primeiro para o site e, possivelmente, depois para o papel, frequentemente com poucas diferenças de conteúdo.

Em um cenário de informações chegando por todos os lados, cada vez é maior o peso atribuído à chamada participação do leitor, sobretudo num contexto de enxugamento de redações e polivalência do jornalista, principalmente do remanescente impresso, que precisa se preocupar com o papel e o digital, ao mesmo tempo. Jornais e sites são cada vez mais preenchidos por pautas sugeridas ou feitas por não-jornalistas.

Neste trabalho, norteado pelos pressupostos metodológicos da história oral, buscamos conhecer as impressões de três jornalistas do Extra, que participam intensamente da utilização da nova ferramenta em instâncias diferentes, sobre as mudanças percebidas nas suas atividades e os rumos atuais da profissão. Os entrevistados são Bruno Alfano, repórter da editoria Geral, Daniela Dariano, editora do mesmo setor, e Vivianne Cohen, editora executiva do jornal. O objetivo é entender semelhanças e diferenças nos discursos de profissionais em posições e cargos diferentes dentro de um mesmo veículo, em um contexto de mudanças provocadas pela digitalização⁴ da sociedade. Os jornalistas comentam também sobre a importância do aplicativo em suas atividades, o que nos ajuda a compreender as novas rotinas.

O motivo da escolha do jornal impresso Extra para estudo se deve ao fato de ele ter sido o primeiro a incorporar a tecnologia do WhatsApp no Brasil, e ser um dos que mais propaga o seu uso através de ações de marketing. O veículo sempre anunciou ter, nos seus 16 anos de história, maior proximidade com os seus leitores do que outros veículos do país. Seu surgimento, em abril de 1998, se deu a partir de uma ação promocional que mobilizou os possíveis leitores do estado a escolherem o nome do jornal. O slogan, que inicialmente era “Extra, o jornal que você escolhe”, hoje é mais personalizado: “Extra, o jornal que você

⁴ Escolhemos usar termo digitalização da sociedade, tratado por autores como Pierre Lévy (“O que é virtual?”), mas existem outros conceitos como midiática de Muniz Sodré, vida midiática de Mark Deuze, modernidade líquida de Zygmunt Bauman, pós modernidade de Jean Baudrillard, entre outros.

escolheu também é feito por você”. O recorte do tipo de mídia também se dá pelo fato de a autora ter trabalhado no ramo da imprensa escrita nos últimos nove anos, tendo, portanto, mais intimidade com processos e alterações em curso nesses dispositivos.

Em apenas 48 horas após a sua criação, em 24 de junho de 2013, o WhatsApp do jornal Extra já tinha 338 contatos salvos na agenda. Nesses primeiros dois dias, o Extra 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. Em meados de 2015, o número de contatos adicionados chegou a cerca de 72 mil, com cerca de 3.500 reportagens publicadas nas versões impressa e online⁵.

Desde do começo, houve a preocupação em seguir uma regra específica: responder a todos os usuários que fazem contato pelo Whatsapp, em uma interação um por um. O primeiro contato sempre tem uma mensagem padronizada, mas durante a conversa o repórter deve se identificar. Cada número é administrado por uma única pessoa por vez. Outra diretriz é a de cadastrar os contatos para formar um grande banco de dados, acessível em futuras reportagens.

Também é perguntado ao leitor se ele quer ser identificado na matéria a partir da denúncia feita, ou seja, se ele quer o crédito. Se for autorizado, os jornalistas dão um “Print screen” e salvam a conversa para arquivamento. Na publicação, um selo demarca que a matéria foi produzida a partir do envio da informação por leitores via Whatsapp. Diariamente, entre cinco e dez matérias produzidas a partir de mensagens do Whatsapp são publicadas no jornal, nas versões impressa e online⁶.

História Oral

Este trabalho foi feito a partir dos fundamentos da metodologia história oral. A primeira geração de historiadores orais surgiu nos anos 50, nos Estados Unidos, com a

⁵ Disponível em <http://extra.globo.com/noticias/brasil/em-dois-anos-whatsapp-do-extra-deu-volta-ao-mundo-chegou-72-mil-contatos-16576983.html>. Acesso em julho de 2015.

⁶ O levantamento foi feito pela jornalista Júlia Amim, durante observação participante para a monografia “Whatsapp do Extra: uma ferramenta de controle e reprodução do sofrimento dos leitores”, apresentada na Escola de Comunicação da UFRJ em 2014.

intenção de coligir material para biógrafos futuros.⁷ Mais tarde, no fim dos anos 60, apareceriam grupos mais interessados não só em ser uma fonte complementar de um material escrito, mas de ser uma “outra história”, inicialmente de “povos sem história”, ou seja, as minorias. A partir de 1975, surgiu na Itália um projeto historiográfico de história oral, a partir do qual foi criado um manifesto. Outros projetos foram sendo criados, com a intenção mais ampla de fazer os povos narrarem suas próprias histórias.

Segundo Joutard (1995), a história oral revela o quanto é necessário, a partir da memória, que se transmitam experiências, para que elas não se percam. A ideia é acrescentar uma dimensão viva a acontecimentos e tomar consciência sobre as relações entre passado, presente e futuro, mesmo sem ter a pretensão de que a entrevista permita atingir diretamente a realidade. Pela riqueza metodológica, se permite não apenas interrogar os atores principais, mas também os executantes e as testemunhas de assuntos diversos, como o mundo do trabalho. Segundo Joutard, a proximidade entre jornalismo, ciências políticas e história ultracontemporânea facilita a aceitação do depoimento oral.

De acordo com o autor, os defeitos que atribuem ao método da história oral, suas distorções e esquecimentos, são uma força e uma matéria histórica, já que a memória é também constitutiva da identidade pessoal e coletiva. A principal referência deixa de ser o documento, e sim a atividade humana que cumpre testemunhar.

Um outro ponto levantado por Joutard é o de que todo historiador lúcido sabe até que ponto ele mesmo se projeta na pesquisa. A qualidade da entrevista, segundo ele, depende também do envolvimento do entrevistador, e este não raro obtém melhores resultados quando leva em conta a sua subjetividade, mesmo sem abandonar a abordagem científica, ou seja, o trabalho crítico e a adoção de uma perspectiva. A memória é assim moldada pelo historiador, que não age só como cientista, mas como artista. Neste trabalho, leva-se em conta que a autora é também jornalista e trabalha como editora assistente no jornal Extra, logo está envolvida diretamente com o objeto de pesquisa, embora mantenha o distanciamento necessário para a análise.

Já dizia Portelli (2010) que a “entre/vista” é uma troca de olhares. É um gênero multivocal, resultado do trabalho comum de uma pluralidade de autores em diálogo. O discurso do narrador passa por modalidades institucional, comunitária e pessoal, que não são separáveis de modo nítido: a arte de contar história consistiria em combiná-las de

⁷ Para uma cronologia da história oral, ler “Usos e abusos da história oral”, de Marieta de Moraes Ferreira e Janaina Amado (organizadoras), 2006.

maneira criativa em estruturas significativas. As memórias são também ideológica e culturalmente mediadas.

O desafio é maior já que esta narrativa se faz pelo livre fluxo de associações anacrônicas e sempre existe uma barreira entre entrevistador e entrevistado. Essas barreiras, segundo Portelli, são renegociadas e modificadas continuamente, em função da interação entre os interlocutores. Quando são escritas, as palavras passam ao controle do autor, na barreira entre a oralidade e a escritura, indício escrito do distanciamento da voz. A preocupação, de acordo com Bourdieu (1986), é extrair uma lógica ao mesmo tempo retrospectiva e prospectiva, estabelecendo relações entre os estados sucessivos, construídos em etapas de desenvolvimento, tentando recuperá-los na unidade de um relato totalizante.

Mesmo assim, ressalta Portelli, não se pode esquecer que a história oral é menos apenas o testemunho de eventos e mais uma construção feita por meio da cooperação de editores, entrevistadores, testemunhas e narradores, cada um deles buscando, através da linguagem, dar significado à experiência e à memória. A história é representada pela experiência pessoal de indivíduos específicos, convidados a focalizar o encontro entre suas vidas privadas e eventos de interesse geral. A função da pesquisa histórica não é, para o autor, confirmar o que já sabemos, mas questionar nossas suposições.

De acordo com Thomson (1994), a história oral sofre críticas, devido ao fato de o testemunho ser influenciado por versões coletivas, por nostalgia, falhas da memória, por preconceitos do entrevistador e do entrevistado. Mas o autor chama a atenção para o fato de que as fontes documentais não são menos seletivas ou tendenciosas e, na verdade, estas distorções da memória podem ser um recurso, já que o processo de lembrar é um meio de explorar os significados subjetivos da experiência vivida e a natureza da memória coletiva e individual.

A própria memória coletiva vem se transformando cada vez mais em objeto de estudo: tem sido entendida como uma dimensão da história com uma história própria que pode ser estudada e explorada. Segundo Hamilton (1994), poucos tiram proveito do potencial da história oral para explorar a experiência da cultura do trabalho. É o que se pretende nesta pesquisa.

De acordo com Alberti (2004), a história, como toda atividade de pensamento, opera por descontinuidades: certos acontecimentos, conjunturas e modos de viver são selecionados para conhecer e explicar o que se passa. É importante ter a noção de um círculo hermenêutico: a ideia de que o todo fornece sentido às partes e vice-versa. Pelo

modo de pensar hermenêutico, é valorizado o movimento de se colocar no lugar do outro para compreendê-lo e acreditar que as coisas (o passado, os sonhos, as falas) têm um sentido latente, a que se chega pela interpretação. A vivência, segundo Alberti, deixa de ser vivência quando é observada, porque a observação interfere no fluir da vida. Compreender é voltar a vivenciar, vivenciar outras existências, é reencontrar o tu no eu. Outro aspecto a ser ressaltado é que a história trabalha concomitantemente numa perspectiva diacrônica e sincrônica, considerando, portanto, continuidades e descontinuidades, como rupturas.

Nesta pesquisa, tentamos valorizar a capacidade de a autora se colocar no lugar do outro, já que ela está neste mesmo lugar, mas também este movimento de observar de forma isenta a própria vivência e revivê-la de outras formas, a partir das falas dos outros e a partir da interpretação e análise do que é dito, sem a prisão total de pré-julgamentos. A entrevista da história oral, como diz Alberti, requer um preparo criterioso, para que os interlocutores estejam à altura de seus entrevistados, capazes de entender suas expressões de vida e acompanhar seus relatos. Embora, é claro, a compreensão nunca produza certezas demonstráveis. Trata-se, em grande parte, de um trabalho de organização e seleção daquilo que é importante para um sentimento de unidade, de continuidade e de coerência, ou seja, de identidade.

Como nenhuma interpretação é completa, ressalta Alberti, sempre há espaço para novas possibilidades. Mas as entrevistas têm valor de documento e sua interpretação tem a função de descobrir o que documentam. De acordo com a autora, o campo da história oral é totalizador: entrevistado e entrevistador trabalham na elaboração de projetos de significação. Esta vocação totalizante ganha ainda maior importância hoje, segundo Alberti, em um mundo em que a fragmentação e a dissipação de significados, o desaparecimento do sujeito e o privilégio da superfície estão em destaque.

Impressões dos jornalistas

Interessada em compreender as percepções dos jornalistas sobre a incorporação da ferramenta Whatsapp no Extra e as mudanças em curso na profissão diante de uma sociedade conectada, a autora conduziu entrevistas com três profissionais de cargos diferentes no veículo que têm a rotina afetada pelo aplicativo. As conversas aconteceram em janeiro, fevereiro e março de 2015, em ambientes da redação, como cafés, restaurantes e salas privadas. A autora tinha a intenção de realizar a entrevista fora da redação, mas os

entrevistados alegaram inviabilidade de se encontrar em outro ambiente, tendo em vista que suas rotinas são muito corridas.

Para Bruno Alfano, repórter da editoria Geral do Extra, a rede social funciona como um “termômetro”, uma forma mais fácil de saber sobre o que as pessoas estão falando e pensar pautas a partir das mensagens recebidas. Mas ele atenta para o fato de que é importante ter sempre um discernimento, já que o jornalista precisa ter responsabilidade na escolha dos assuntos.

“Tem muita gente que compartilha no Whatsapp uma defesa de que gente seja espancada, não pode comprar aquilo só porque as pessoas estão pilhadas, aquilo pode ser um termômetro para botar na capa do jornal para vender muito, tudo bem, mas você não pode fazer isso. (...) A informação é sua, a responsabilidade é sua, as pessoas estão falando ali, a maioria nem sempre tem razão, tem que interferir naquela informação, não é porque está ‘bombando’ muito que eu vou ‘comprar’”. (Bruno Alfano. Entrevista a autora em 13/01 de 2015)

Para Alfano, também é importante avaliar o que é relevante do ponto de vista da notícia, se afeta a coletividade, se é um problema privado ou de administração pública, ou seja, “os conceitos de notícia”, antes de achar que uma mensagem enviada pelo Whatsapp é notícia e merece ser publicada. Outro fator importante para decidir se aquela mensagem recebida pelo Whatsapp pode virar notícia é se ela vai de encontro a alguma pauta que já estava sendo feita pelo jornal, e pode servir como ilustração.

Segundo o repórter, para descobrir que uma mensagem que chega pelo aplicativo é verdade ou mentira, ele primeiro analisa se ela tem “características clássicas de corrente”, segundo ele a falta de uma data do registro e o relato de algo “muito alarmante e grande”, que não teria passado despercebido por outros veículos. Quando essas características não são percebidas, a primeira reação de Alfano é ligar para quem enviou a mensagem para entender melhor do que se trata e pedir arquivos multimídias e indicações de outras pessoas (amigos, vizinhos) que possam reforçar a denúncia. Depois, ele liga para os órgãos responsáveis e, “se for o caso”, vai a campo. Para ele, é vantagem ir ao local quando o acontecimento está em curso ou quando é algo importante para muitas pessoas, que impacta a vida de muita gente e ajuda uma região.

Segundo Alfano, o fato de ele ser mais jovem (tem 26 anos) o ajuda a lidar com as novas tecnologias na profissão com mais facilidade.

“Eu estou acostumado, se eu sei mais ou menos o que existe, eu consigo ir atrás e descobrir. Sei que ferramentas as redes sociais têm, que possibilidades elas têm, que ajudam no meu trabalho. Talvez eu tenha isso

mais presente em usar, está mais ligado à minha função, uso mais do que os meus editores”. (Bruno Alfano. Entrevista a autora em 13/01 de 2015)

Para ele, ferramentas como o Whatsapp também atrapalham o trabalho na medida em que chegam muitas mensagens com boatos, o que deixa os jornalistas “ressabiados” em relação a tudo que recebem, com medo de ser mentira.

Apesar das dificuldades, segundo Alfano, o papel do jornalista não perde a importância no contexto digital. As pessoas têm informação mais rapidamente, mas ainda caberia ao jornalista o exercício de entender a notícia, de cortar, dimensionar, e checar se é verdade ou mentira. Para o repórter, o fundamental na internet é noticiar o “factual”, enquanto ainda caberia ao impresso o aprofundamento das matérias.

“A Rede tá para todo mundo, tá para marketeiro, pra quem quiser usar, então tem além de gente mal intencionada, gente simplesmente enganada, e, assim, descobrir as coisas não é fácil, descobrir as coisas que não querem ser descobertas é mais difícil”. (Bruno Alfano. Entrevista a autora em 13/01 de 2015)

Assim como Alfano, que considera que sua profissão, no geral, teve a rotina facilitada pela internet (embora haja dificuldades), a editora executiva Vivianne Cohen, de 36 anos, concorda que é mais fácil ser repórter hoje graças às redes sociais, porque é “como se você tivesse um ouvido da rua”, para saber sobre o que as pessoas estão falando. Há uma farta produção de fotos e vídeos, que, segundo ela, ajudam na apuração. Graças às métricas, também é possível ter acesso, em tempo real no site, ao que está fazendo sucesso com o público, para investir mais nesses assuntos.

“Se eu vejo que as pessoas estão lendo determinada matéria, é um insight ó, isso aqui, vamos continuar nesse assunto, porque esse assunto tá rendendo bem nas redes sociais ou na globo.com”. (Vivianne Cohen. Entrevista a autora em 9/02 de 2015)

Segundo Cohen, o repórter tem que ver os comentários de sua matéria depois de publicada, porque ali pode ter uma suíte (desdobramento da matéria), um personagem, e é possível saber como as pessoas reagiram ao conteúdo. Embora ache que as ferramentas digitais mais facilitam do que atrapalham o trabalho do jornalista, a editora executiva reconhece que uma dificuldade para o repórter hoje é que ele tem mais trabalho do que tinha antigamente, já que muitas vezes fotografa, filma e acompanha as redes sociais. Além disso, tem mais concorrentes, pela quantidade de sites.

Questionada sobre uma chamada “crise do jornalismo”, Cohen opina que o jornal impresso pode sim acabar, mas o que muda nesse caso é a plataforma, não o jornalismo. Para ela, o papel fundamental do jornalista continuará sendo esclarecer se uma informação é verdadeira ou falsa e “contar boas histórias”. Entretanto, para Cohen, o editor precisa mudar.

“O editor que existe hoje ele não vai existir talvez, não vai se comportar mais como se comporta hoje. Ele vai ter que estar ligado em métricas, ele vai ter que está ligado em rede social, ele não é só o editor de uma certa plataforma que edita matéria para uma certa plataforma, não vai ter mais espaço, você tem muita ferramenta hoje que te ajuda, e que você tem que atuar em tudo, em todas as frentes ali, então eu acho que o editor de hoje fica pra trás, o subeditor, às vezes atrás do repórter. (...) O repórter mudou e o editor não mudou ainda. Eu acho que ainda é muito dividido, e o editor tem que ser o que faz o ciclo completo, ele busca informação, ele edita aquela informação, usa métricas para ter insight sobre aquela informação, ele observa comentário e ele faz a distribuição daquela matéria”.
(Vivianne Cohen. Entrevista a autora em 9/02 de 2015)

Para Cohen, o Whatsapp é uma das ferramentas que vão servir de grande apoio na profissão atualmente porque muito se perdia pelo repórter chegar ao local da notícia depois do ocorrido. Hoje, pelo aplicativo, os leitores podem dar os flagrantes.

“A gente tá na agenda das pessoas, no contato da pessoa, é uma ferramenta muito mais simples, tá ali o celular na palma da mão, você não precisa chegar no computador pra mandar alguma coisa, facilitou muito”.
(Vivianne Cohen. Entrevista a autora em 9/02 de 2015)

A editora pondera, porém, que não se pode ser ingênuo sobre um papel democrático da ferramenta, até porque, segundo ela, 80% do que é recebido não viram notícia, porque “interessa a só uma pessoa” e “não tem braço para fazer tudo”. Mesmo assim, ela acredita que tantos leitores participam porque gostam de se sentir parte do jornal, de se verem ali. Além disso, acreditam que suas reclamações ganham mais força.

“É como se o Extra desse um selinho de agora meu pedido é mais poderoso, minha reclamação é mais poderosa, e talvez de fato seja, né, porque a dimensão que toma a reclamação, vai ser maior do que o sujeito reclamando sozinho”. (Vivianne Cohen. Entrevista a autora em 9/02 de 2015)

Cohen acredita que a necessidade de ir para a rua ainda existe, mas, diferente de Bruno, acha que a motivação é a de ficar “cara a cara com a fonte, com o entrevistado”, já que a “observação enriquece a matéria”. A descrição de como alguém responde a perguntas pode ser, segundo ela, o lide, o mais importante. Para Cohen, isso faz parte de um desafio

do jornalista de hoje de se diferenciar, apresentar conteúdos criativos, já que 90% das notícias dos sites são iguais.

“Eu acho que vai ser um desafio maior daqui pra frente. Fazer commodities você tem a Reuters aí agora que começou a fazer matérias por computador, computador escrevendo matérias, isso aqui a gente não vai produzir, a gente vai pegar do G1, não vamos desperdiçar a nossa energia, porque é desperdiçar mesmo, se a gente não tem braço pra correr, ainda mais pra alguma coisa que todo mundo vai ter”. (Vivianne Cohen. Entrevista a autora em 9/02 de 2015)

Daniela Dariano, editora assistente de Geral no veículo, de 39 anos, acredita que a principal mudança para o jornalista hoje é que ele adquiriu muito mais funções, já que alguns cargos se perderam, como os de redator, fotógrafo, diagramador. Os afazeres vão sendo somados à rotina e quanto mais o profissional faz, mais garantida é a sua vaga. Ela compartilha com Cohen a preocupação sobre o aumento de tarefas, preocupação não manifestada pelo repórter Alfano.

Para Dariano, o trabalho de editor mudou, sim, embora Cohen, por exemplo, defenda que mais tarefas seriam necessárias. As mudanças apontadas pela editora executiva não foram citadas pela editora assistente. As principais alterações em curso, segundo Dariano, têm associação com a origem das pautas. Elas vêm cada vez mais a partir das redes sociais. Como o jornal é um reflexo do que acontece na sociedade, segundo ela, o que é importante na rede social o é também como pauta. Além disso, o editor precisaria considerar o que vai dar audiência na internet na hora de reconhecer o que é uma boa pauta. Mas Dariano, assim como tinha apontado Alfano, acredita que essas questões trazem grande desafio para o jornalista, tendo em vista que nem tudo que gera audiência é notícia, é jornalismo.

“Às vezes uma bobagem, uma piada, gera audiência, e acho que o jornalista está um pouco perdido, as empresas estão perdidas, os jornalistas estão, eu também ‘tô’, todo mundo ‘tá’. Mas tu tem que continuar produzindo, tem que continuar buscando caminhos, então aí aquela coisa do caça-clique, tudo pela audiência, e acho que às vezes se perde um pouquinho o foco do que é notícia”. (Daniela Dariano. Entrevista a autora em 18/03 de 2015)

Para Dariano, o desafio do jornalista é conquistar o leitor sem deixar o jornalismo de lado. Conquistá-lo com notícia. Segundo a editora, o leitor hoje tem mais poder de intervir, de provocar, de criticar, e isso torna o jornalista mais vulnerável. Um erro pode virar um “mico nacional” se exposto por um leitor na rede social.

A solução para fazer frente ao desafio de uma sociedade hiperconectada é, segundo Dariano, investir em serviços. O jornalista deve organizar para o leitor informações que são difíceis de achar ou entender, mas que são importantes para o dia a dia. Outro caminho importante, segundo ela, é o da denúncia, da investigação.

“Acho que o jornal ainda é importante no momento em que ele ainda tem credibilidade. Ah, não isso aqui saiu no Globo, isso aqui o Extra deu, porque o Globo e o Extra não dão qualquer notícia, dá notícia só depois que foi filtrada, aquilo ali é verdade. A área do entretenimento eu já não sei mais, não sei, porque é o que a gente tem vivido, o que dá clique? O que dá audiência? É o bizarro, é o curioso, é a celebridade, a moda... só que isso já está em todos os lugares, tanto faz se está no jornal, as pessoas leem em qualquer lugar”. (Daniela Dariano. Entrevista a autora em 18/03 de 2015)

Dariano conta que esteve envolvida na implantação do Whatsapp no jornal e no início foi confuso para todos porque foi encarado como “uma função a mais”, dentre tantas. Mas elogia a importância da ferramenta, já que “toda população da cidade ajuda a checar informações e a passar imagens”.

“Claro que não é uma denúncia aqui que a gente vai dar a notícia, tem que checar, tem que ir, se não tem um monte de gente informando, tu tem que ir ao local, não tem jeito. Mas uma boa imagem, um bom flagrante, é batom na cueca, não tem como negar que (...) um carro da CET-rio, com a placa tal, estacionado em cima da calçada, está lá em cima da calçada se a pessoa fotografou e me mandou. A gente pode duvidar do dia, do local e tal, mas tem outras formas de investigar isso também. Mas tem informações, imagens, que se o leitor não faz e não manda pra gente, a gente nunca vai ter”. (Daniela Dariano. Entrevista a autora em 18/03 de 2015)

Dariano tem uma visão diferente de Alfano e Cohen sobre que fatores motivam uma ida a campo. Para ela, um exemplo é quando são recebidas muitas mensagens sobre um mesmo assunto, ou denúncia, que podem gerar um “pacote”, ou “especial de domingo”. A editora não acha que as equipes estão indo menos para a rua por causa de ferramentas como o Whatsapp. Ficou apenas mais fácil saber o que as pessoas estão querendo ver noticiado, o que as preocupam. Para ela, as melhores pautas, porém, continuam vindo “da rua”. Surgem quando o repórter está em campo apurando. Concordando com Cohen, Dariano também acredita que as fotos enviadas pela rede social são essenciais porque são em tempo real, ou seja, poderiam não ser tiradas pela equipe do jornal a tempo.

Sobre a grande quantidade de queixas recebidas pelas redes sociais, Dariano acredita que os leitores ainda têm a visão de que o jornalista é importante, consegue mais do que

uma pessoa comum, tem acesso a autoridades e mais formas de divulgar e de chamar atenção.

Conclusão

Segundo Deuze (2012), o fato de vivermos na mídia (e não mais com ela) transformou (e seguirá transformando) as rotinas produtivas da indústria midiática, sobretudo devido a uma tentativa de se adaptar às demandas de uma audiência cada vez mais participativa e dispersa. O jornalista sempre teve meios para receber denúncias e sempre foi ouvir o cidadão nas ruas. O público sempre recortou e passou adiante matérias de seu interesse⁸. A novidade aqui não é a possibilidade de participação ocasional do cidadão. É, antes, a velocidade, a escala e a força dessa interação⁹.

Os estudiosos do jornalismo em tempos de internet têm opiniões diversas sobre o papel que o jornalista pode desempenhar nesse novo cenário. Sodré (2011), por exemplo, acredita que o profissional deve assumir uma postura mais ativa nesse ambiente comunicacional marcado pela saturação, apostando na sua capacidade de complementação e aprofundamento da informação.

A comunicação, do ponto de vista cognitivo, é uma filosofia pública aplicada. O jornalista não está distante disso. Ele deve ser um publicista. E não ser mais um profissional formado como o antigo jornalista, quando as escolas, para ensinar o ofício, compravam todo aquele equipamento e ensinavam o estudante a fazer lead, a matéria... Isso também é útil. Mas não define o jornalismo. Ou ele é uma intervenção na cena pública contemporânea, na reconstituição dos fatos, ou então não é nada. Ou vai ficar submerso pela internet. (SODRÉ, 2011)

Bruns (2005) defende que o jornalista passaria a ser um organizador de fluxos informacionais, como um curador de uma exposição de informações disponibilizadas por internautas. Além disso, o caos da oferta de informação na internet poderia devolver sentido à necessidade de uma forma de certificado de garantia para o profissionalismo dos jornalistas. Segundo Serra (2003), à medida que crescem os publicadores, decresce a possibilidade de que sejam lidos. Tenderiam a ser lidos na internet aqueles que têm prestígio no “mundo real”. A audiência se torna uma aliada na produção de notícias, também favorecida por uma maior profusão de dados online.

⁸ Sobre a relação do público com os meios de comunicação no início do século cf. por exemplo BARBOSA, 2000 e SILVA, 1988.

⁹ Mais sobre o conceito de interação, cf. por exemplo GOFFMAN, Erving. Ritual de interação. Petrópolis: Vozes, 2011.

Barbosa (2001), que analisou a imprensa no Rio de Janeiro na virada do século XIX para o XX e ao longo dos primeiros 20 anos do século XX, alerta que difundir a informação, transfigurada em realidade e verdade, significava possuir poder. Em 1898, o *Jornal do Comercio* publicava editorial ressaltando que, além de agradar o governo, era preciso, também, que o periódico conquistasse o público, mostrando-se como “um aliado do povo, por cujo interesse zelava”. Com isso, a audiência crescia. O jornal, ao se colocar como intermediário entre queixosos e mandantes, fazia trabalho para além da sua função primeira - informar e orientar a população - e se tornava mesmo indispensável para esse leitor, a única possibilidade de defesa. Essa qualidade histórica parece ser revisitada e reforçada, com a ajuda de novas tecnologias.

Para Kovach e Rosenstiel (2004), a chave para a sobrevivência do jornalismo está na construção e manutenção da relação com seu público por um motivo muito simples: aí reside a razão de ser do negócio. Eles sustentam que as empresas jornalísticas não vendam conteúdo ao público, e sim aluguem aos anunciantes a relação que estabelecem com a audiência. A internet facilitaria essa comunicação. Mas não é tão simples assim. É preciso criar estratégias de representação do jornal junto ao público, reconhecidas por ele. E talvez, neste contexto, pareça aos veículos ser fundamental reforçar a identidade histórica.

De acordo com os profissionais entrevistados nessa pesquisa, o papel de jornalista mediador entre poder público e audiência ainda é reconhecido e legitimado pelo público. E ainda é um dos principais motivos pelos quais os leitores contactam a redação através de ferramentas tecnológicas modernas, como o Whatsapp. Mas nota-se que, assim como os estudiosos do assunto divergem sobre o papel do jornalista no mundo contemporâneo, os profissionais da área também têm pontos de vista diferentes.

Os três profissionais citam como importante a função de revelar se informações são verdadeiras ou falsas, mas cada um acrescentou um ponto relevante a investir como diferencial de um jornalista profissional frente à enxurrada de informações online. Sobre os desafios, o repórter parece não se importar tanto quanto as editoras com o “acúmulo de funções”, mas se preocupa muito com a excessiva busca por audiência. A preocupação é compartilhada com a editora assistente de Geral, mas não é manifestada pela editora executiva.

Por outro lado, a editora executiva parece reconhecer uma maior necessidade de adaptação do papel do jornalista, notadamente do editor, dentro do novo contexto, enquanto o repórter e a editora assistente ainda se referem bastante ao “jornal impresso” e a velhas

práticas. Sobre a ida a campo, cada um parece identificar aspectos motivadores diferentes da saída do repórter à rua, mas todos reconhecem a importância da experiência in loco.

Todos os profissionais entrevistados ainda acreditam na credibilidade das instituições jornalísticas, ou seja, ainda apostam que é importante para o leitor ler notícias que tenham a chancela de uma marca conhecida, para legitimar o discurso. Além disso, nota-se que, apesar de haver uma adequação ao contexto tecnológico pela adoção de novas ferramentas, os critérios de seleção do que é ou não notícia continuam os mesmos de décadas atrás e também respeitam muito um pré-agendamento da pauta do veículo, em sessões pré-definidas.

De acordo com os profissionais, a maior valorização do leitor no contemporâneo se deve ao fato dele poder mandar conteúdo multimídia inédito e crucial, uma arma nova da audiência, e fazer queixas que ganham grande visibilidade no contexto digital. A supremacia da imagem, objetiva e subjetiva (quando se trata de fotos, vídeos, mas também da reputação do jornalista na rede), é reforçada, porque agora o leitor se valoriza por também ter acesso fácil a registros e transmissões.

Referências bibliográficas

ALBERTI, Verena. **Ouvir contar: textos em história oral**. Rio de Janeiro: Editora FGV: 2004.

BARBOSA, Marialva. **Desvendando a face do público: 50 anos de imprensa do Rio pelo olhar do leitor**. Rio de Janeiro: Faperj, 2001.

BOURDIEU, Pierre. **L'illusion biographique**. *Actes de La Recherche em Sciences Sociales* (62/63):69-72. Julho de 1986

BRUNS, Alex. **Gatewatching: Collaborative on line news production**. New York: Peter Lang, 2005

DEUZE, M. **Media Life**. Cambridge: Polity Press, 2012

KOVACH, Bill; ROSENSTIEL, Tom. **Os elementos do jornalismo**. São Paulo: Geração Editorial, 2004.

JOUTARD, Philippe. **L'histoire orale: bilan d'un quart de siècle de réflexion méthodologique et de travaux**. In: XVIIIe Congrès International des Sciences Historiques, Montréal, 1995.

PORTELLI, Alessandro. **Ensaio de história oral**. São Paulo: Letra e Voz, 2010. 258p.

SERRA, Joaquim Paulo. A transmissão da informação e os novos mediadores. In: FIDALGO, Antonio e _____. (orgs.). **Informação e comunicação online. Jornalismo online.** Covilhã: Universidade da Beira Interior, 2003. V.1.p.13-48.

SODRÉ, Muniz. **O Objeto da Comunicação é a Vinculação Social.** Revista Pensamento Comunicacional Latino Americano – PCLA. São Paulo, vol.3, n1: out/Nov/dez 2001. Entrevista concedida a Desirée Rabelo.

THOMSON, Alistair; FRISCH, Michael; HAMILTON, Paula. **The memory and history debates: some international perspectives.** Journal Oral History: agosto de 1994. P. 33-43.

Entrevistas

ALFANO, Bruno. **Whatsapp e a participação do leitor: a avaliação dos jornalistas sobre os desafios e mudanças no mundo contemporâneo.** 2015. Rio de Janeiro, janeiro de 2015. Entrevista concedida a Cristine Gerk.

DARIANO, Daniela. **Whatsapp e a participação do leitor: a avaliação dos jornalistas sobre os desafios e mudanças no mundo contemporâneo.** 2015. Rio de Janeiro, março de 2015. Entrevista concedida a Cristine Gerk.

COHEN, Vivianne. **Whatsapp e a participação do leitor: a avaliação dos jornalistas sobre os desafios e mudanças no mundo contemporâneo.** 2015. Rio de Janeiro, fevereiro de 2015. Entrevista concedida a Cristine Gerk.