

## **A utilização do aplicativo *WhatsApp* nas rotinas produtivas do jornalismo: uma revisão sistemática da literatura<sup>1</sup>**

Ian Lucca Pacheco do ROSÁRIO<sup>2</sup>

Jean Carlos da Silva MONTEIRO<sup>3</sup>

Sheila Cristina Birino PINHEIRO<sup>4</sup>

Faculdade Estácio de São Luís, São Luís, MA  
Universidade Federal do Maranhão, São Luís, MA

### **RESUMO**

Este artigo apresenta o resultado de uma revisão sistemática da literatura que buscou identificar estudos que versam sobre a utilização do aplicativo *WhatsApp* no jornalismo. Diante da grande quantidade de pesquisas acerca da temática, fez-se um recorte metodológico que selecionou somente os artigos que foram apresentados/publicados no Intercom e que apresentam um estudo de caso realizado numa empresa de comunicação, em língua portuguesa (Brasil), no período de 2015 a 2017. A pesquisa aconteceu nas bases de dados do repositório de anais do Intercom. Evidenciou-se que o *WhatsApp* está se tornando comum nas rotinas produtivas do jornalismo, visto que a colaboração dada por intermédio do aplicativo é frequente, mostrando uma maior participação e interação do público e jornalistas no processo de construção das matérias.

**PALAVRAS-CHAVE:** WhatsApp; Jornalismo; Intercom; Revisão Sistemática da Literatura.

### **INTRODUÇÃO**

Com a Sociedade da Informação, o desenvolvimento tecnológico e a democratização das TIC (Tecnologia de Informação e Comunicação), novas maneiras de criar acesso à informação foram surgindo e ganhando cada vez mais espaço na sociedade. Com a avalanche de apetrechos tecnológicos criados a partir de 2000, como computadores, celulares, *tablets*, *notebooks* e *iPhones*, as pessoas passaram a precisar ter um ou vários desses para que pudessem acompanhar os novos canais de

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado na Divisão Temática 5 - Comunicação Multimídia, do XXI Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste, realizado de 30 de maio a 1 de junho de 2019.

<sup>2</sup> Graduando em Jornalismo pela Faculdade Estácio de São Luís. Membro pesquisador do Grupo de Estudo e Pesquisa em Práticas de Jornalismo Multimídia, e-mail: [ianlucapacheco@gmail.com](mailto:ianlucapacheco@gmail.com).

<sup>3</sup> Mestre em Cultura e Sociedade pela Universidade Federal do Maranhão. Graduado em Comunicação Social, habilitação em Jornalismo, pela Faculdade Estácio de São Luís. Líder do Grupo de Estudo e Pesquisa em Práticas de Jornalismo Multimídia, e-mail: [falecomjeanmonteiro@gmail.com](mailto:falecomjeanmonteiro@gmail.com).

<sup>4</sup> Especialista em Gestão de Pessoas em Ambiente de Mudanças. Graduada em Comunicação Social, habilitação em Publicidade e Propaganda, pela Universidade Ceuma. Membro pesquisador do Grupo de Estudo e Pesquisa em Práticas de Jornalismo Multimídia. E-mail: [sheilacbp@hotmail.com](mailto:sheilacbp@hotmail.com).

---

comunicação. Através da *internet*, os indivíduos foram inseridos em um universo multifacetado, informacional, onde podem compartilhar ideias, emoções e informações em tempo real. (SANTAELLA, 2014).

A popularização da *internet* e dos dispositivos que facilitam o acesso de indivíduos ao mundo virtual promoveu mudanças no modo de produzir, distribuir e consumir as informações, ou seja, receptores e emissores podem agora ser capazes de enviar, criar e receber informações. A cada dia, essas transformações impactaram também nos processos de apuração, produção, transmissão, circulação e consumo da notícia jornalística (MONTEIRO, 2019).

Desta evolução, nascem as ferramentas digitais, aplicativos de fácil uso, muitos disponibilizados gratuitamente, que tornam o compartilhamento de áudios, vídeos, imagens e um excesso de informações, como por exemplo, o *app* de mensagens instantâneas *WhatsApp* (GERK, 2014). Nesse contexto, os veículos de comunicação aparecem como impulsionadores da utilização do *WhatsApp*, objeto deste estudo, como ferramenta para facilitar o acesso de leitores, ouvintes e telespectadores em sua rotina produtiva de notícias.

Dessa forma, o presente artigo apresenta o resultado de uma revisão sistemática da literatura, que teve como objetivo identificar artigos que versem a utilização do aplicativo *WhatsApp* nas rotinas produtivas do jornalismo. Diante da grande quantidade de estudos acerca do *WhatsApp* no jornalismo, fez-se um recorte metodológico que selecionou somente os artigos que foram publicados no Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação (Intercom) e que apresentam um estudo de caso realizado em uma empresa de comunicação, em língua portuguesa (Brasil), no período de 2015 a 2017. A pesquisa aconteceu nas bases de dados do repositório de anais do Intercom.

## **JORNALISMO E AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

A troca de informações, o ato de comunicar, sempre será presente na linha do tempo da humanidade. O jornalismo, por exemplo, esteve sempre acompanhando as transformações advindas pelo surgimento de novas tecnologias e pelas novas formas como a sociedade se organizava e se comunicava (NOBLAT, 2012). Nos dias atuais, presencia-se a constante efemeridade nas mudanças que ocorrem na apuração e na

---

construção das notícias, sejam elas produzidas dentro das redações ou *in loco*, onde os fatores acontecem.

A própria informação tem o poder de criar essa mudança constante na comunicação. Contudo, o principal fator que promoveu e até hoje desencadeia modificações no fazer jornalismo – transformar a informação em notícia – é a inserção das Tecnologias de Comunicação e Informação (FERRARI, 2014), a exemplo da prensa de Gutemberg, do telégrafo, do rádio e da televisão.

Segundo Queiroga (2013), as tecnologias contribuíram significativamente para revolucionar a técnica de produção da notícia e a prática da profissão do jornalista. Novamente a sociedade se transforma e mais uma vez a tecnologia é o centro dessas mudanças. Com a chegada da *internet*, as formas de comunicar e transmitir as informações ficaram mais descentralizadas e distribuídas. Nas redações, o computador tomou o lugar das máquinas de datilografia. Vive-se, então, a partir desse momento uma grande revolução pós-moderna no jornalismo.

Para Baldessar (2011), os impactos do computador e da *internet* no fazer jornalismo se deu de forma gradativa. Os jornalistas passaram por um processo de adaptação à nova realidade social, que se infiltrava nas redações. Nesse cenário, o computador apresentava processadores de textos modernos e a *internet* surge com programas que oferecem um leque de recursos para edição de textos, imagens e áudios, tudo em um só equipamento.

Na produção das notícias, as informações eram apuradas em tempo hábil, o contato com as fontes podia ser feito em menos tempo e com isso o deadline tornou-se cada vez mais curto, uma vez que as informações circulavam de forma acelerada, e a todo momento, uma notícia suplantava a outra. Nessa conjuntura, desponta a utilização dos aplicativos móveis no campo do jornalismo, como o *WhatsApp*, que se destaca como ferramenta de comunicação colaborativa frente ao enorme volume e velocidade de informações (FERRARI, 2014).

## **O WHATSAPP NA ROTINA PRODUTIVA DO JORNALISMO**

Em 2009, tudo o que temos hoje como celulares e computadores eram relativamente novos, e como tudo que é novo os preços eram bem acima da média para muitas pessoas. Para que pudéssemos acessar *internet* ou enviar SMS (*Short Message*

*Service*) através dos celulares era preciso comprar um pacote de dados, que de acordo com a sua necessidade poderia sair bem caro no orçamento, sem contar com os problemas recorrentes de falhas e o baixo nível de conexão.

Com a febre dos *app* crescendo mais e mais a cada dia, diversas plataformas de mensagens foram sendo criadas para suprir a desvantagem dos pacotes de torpedos *SMS* (CARVALHO, 2014). Há quem ainda se lembre com deleite da época do *MSN* (*Windows Live Messenger*) ou o *Facebook Chat*. E foi então em 2009 que o *app* de mensagens instantâneas, *WhatsApp*, surgiu. Como forma de arcar com as lacunas deixadas pelas ofertas das operadoras de celular da época.

O *app* foi criado pelo norte americano, Brian Acton e pelo ucraniano, Jan Koum, e logo se tornou viral, com milhares de *downloads* em poucos meses. O aplicativo conta com diversas funcionalidades que fazem dele um meio muito mais rápido e prático, além de ser gratuito. Como ferramentas, o *WhatsApp*, oferece envio instantâneo de mensagens, fotos, vídeos, *gif*, documentos e áudios por meio de uma conexão com a *internet*. Além de, recentemente, dar ao usuário a oportunidade de fazer vídeo chamada e até ligação de voz (WHATSAPP, 2013).

Em relação a isso, o jornalismo vem, através do tempo, tomando espaço no que diz respeito ao campo tecnológico. Inserindo novos meios de fazer notícia e também de distribuí-las. Segundo Holanda (2016), através do *WhatsApp*, o fazer jornalismo se tornou mais rápido e dinâmico. O aplicativo oferece ao jornalista um meio de se aproximar da sua fonte, ou se uma notícia de maneira mais rápida, acelerando o processo de apuração e produção da matéria.

Há uma gama enorme de fatos acontecendo a cada segundo, e, para o jornalista, é uma missão impossível se tornar onipresente e conseguir captar todas as informações e transforma-las em notícia (GERK, 2014). O cidadão, o ‘não-jornalista’, acaba tendo uma participação direta na produção de uma pauta, pois através desse *app*, ele pode enviar imagens e ou vídeos que mostrem o que está acontecendo em determinado local e por meio de áudios é possível conseguir depoimentos fundamentais para a produção.

Apesar de ser, hoje em dia, visto de fora como um aplicativo que deixa uma suspeita no ar, por conta dos diversos escândalos do chamado “*fake news*”, o aplicativo se tornou uma ferramenta quase que indispensável no dever do jornalista. Para Ferreira, Monteiro da Luz e Maciel (2015), o aplicativo permite manter uma linha direta com sua

---

fonte, mantendo a privacidade e podendo armazenar documentos com o dobro da eficiência de um bloco de notas ou gravador de voz.

## REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA

A Revisão Sistemática da Literatura faz um estudo metodológico da literatura disponibilizada na *internet* sobre uma determinada temática já investigada por outros pesquisadores (SAMPAIO E MANCINI, 2010). Seguindo todo um roteiro pré-determinado, a RSL permite um desmembramento detalhado que serve para identificar, selecionar, avaliar e sintetizar os tópicos e dados relevantes das produções científicas escolhidas.

A produção científica é pautada por um constante processo de construção e reconstrução do conhecimento. Assim, a atividade da pesquisa torna-se imprescindível para acompanhar o fluxo informacional de forma eficaz e sistematizada.

A ação de pesquisa é vital para escutar o fluxo de informações de forma efetiva e sistematizada, seguido sempre pela a constante ondulação entre construção e reconstrução da produção científica. Sendo assim, a Revisão Sistemática da Literatura nasce da “necessidade de sintetizar a grande quantidade de informação científica para fundamentar propostas de aprimoramento, de implementação e de avaliação dos resultados obtidos” (DE-LA-TORRE-UGARTEGUANILO; TAKAHASHI; BERTOLOZZI, p. 02, 2011).

De acordo com os autores Costa e Zoltowski (2014, p. 56), “a revisão sistemática é um método que permite maximizar o potencial de uma busca, encontrando o maior número possível de resultados de uma maneira organizada”. Este tipo de trabalho é importante para colher os dados resultantes de uma sequência de estudos feitos isoladamente sobre a mesma temática, podendo apresentar desfechos parecidos ou totalmente diferentes.

Segundo Ramos, Faria e Faria (2014), a Revisão Sistemática da Literatura indica pontos que precisam ser melhor investigados, concedendo novas informações com base no conteúdo analisado, contribuindo para organização de futuras investigações. Outro ponto a ser mencionado sobre a Revisão Sistemática da Literatura, é que ela viabiliza a construção de uma síntese estatística metanalítica, ou seja, a análise das informações avaliadas em diferentes produções científicas. Em resumo, são vários estudos fundidos

---

em um só que demonstram melhor análise estatística dos efeitos da realização de uma intervenção.

## PERCURSO METODOLÓGICO

Organizou-se um percurso metodológico para a execução deste estudo, um protocolo de análise de dados, no qual delimitou-se o tema e elaborou-se o seguinte questionamento para nortear toda a investigação feita na revisão sistemática: qual o quantitativo disponível de estudos sobre a utilização do aplicativo *WhatsApp* nas rotinas produtivas do jornalismo?

Partindo desta pergunta foram gerados alguns padrões para que se pudesse explorar mais precisamente aspectos apropriados à pesquisa, como por exemplo: Qual o período de publicação dessas pesquisas? Em quais congressos regionais foram apresentadas as pesquisas sobre essa temática? Em quais Divisões Temáticas (TD) esses estudos foram apresentados? Quais os autores mais citados nos estudos? Quais os tipos de mídias e as empresas de comunicação envolvidas nas pesquisas? E quais as contribuições e dificuldades relatadas sobre a utilização do *WhatsApp* no jornalismo?

No intuito de delimitar a pesquisa, foram criados critérios de inclusão e exclusão, com o objetivo de minimizar possíveis vieses. Essa delimitação se fez necessária, pois é o princípio fundamental e norteador para dar início a este estudo. Quanto aos critérios de inclusão, integraram essa Revisão Sistemática da Literatura apenas produções que foram publicados no Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação (Intercom); artigos que apresentam um estudo de caso realizado em uma empresa de comunicação; e pesquisas em língua portuguesa (Brasil).

No que se refere aos critérios de exclusão, não integraram essa Revisão Sistemática da Literatura produções encontradas em outras bases indexadoras que não seja os anais do Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação (Intercom); artigos que não apresentam um estudo de caso realizado em uma empresa de comunicação; e pesquisas em outros idiomas.

Sabendo agora dos critérios de inclusão e exclusão, acima elencados, iniciou-se, no período de setembro de 2018 a março de 2019, o mapeamento das produções. O método de seleção foi respaldado pela relevância das publicações disponibilizadas nos Anais do Intercom para disseminação da produção científica no Brasil.

Partindo das leituras prévias, da revisão e dos objetivos metas visadas para o levantamento e aperfeiçoamento da temática abordada, estabeleceu-se a seleção dos descritores da pesquisa (expressões de busca e palavras-chave) a serem usadas durante o processo de mapeamento sistemático. Prioritariamente, os descritores são referentes ao tema, respeitando a origem de palavras e siglas usualmente encontradas nas bases brasileiras, bem como “*WhatsApp*”, “Jornalismo” e “Intercom”.

Com base na pesquisa inicial foi realizada a leitura pormenorizada dos principais itens das produções, a saber: título, resumo, palavras-chave, objetivos, metodologia e considerações finais. Esse processo garantiu um maior refinamento da pesquisa, bem como o favorecimento do mapeamento sistemático. Com essa estratégia inicial de busca foram encontrados 12 artigos publicados em anais do Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação (Intercom) e que apresentam um estudo de caso realizado em uma empresa de comunicação, em língua portuguesa (Brasil), apresentados. na Tabela 1.

**Tabela 1** – Estudos mapeados para a Revisão Sistemática da Literatura

Nº	Artigos mapeados	Autores
1	A apropriação do <i>WhatsApp Messenger</i> pelo Jornal Extra, Rádio Gaúcha e TV Record RS e o estreitamento do diálogo com a fonte.	Cristiano Vargas dos Santos e Micael Vier Behs
2	A construção da notícia a partir do uso do <i>WhatsApp</i> : um contraponto entre as teorias jornalísticas tradicionais e as novas tecnologias	Wilyana Eulina de Oliveira, Paulo Romário Moraes Moreira e José Ricardo da Silveira
3	A interação no rádio e a importância da função do receptor no programa Esporte & Cia, da Rádio Gaúcha, via aplicativo <i>WhatsApp</i>	Guilherme de Vargas e Eduardo Ritter
4	A Nova Participação na TV Universitária: O <i>WhatsApp</i> como Estratégia no TVU Notícias	Amanda Larissa Costa da Silva, Patrícia Evangelista Moreira e Valquíria Aparecida Passos Kneipp
5	A Produção da Notícia em tempos de <i>WhatsApp</i> : Estudo de Caso na Rádio Solidariedade 106 FM (Caicó, Rio Grande do Norte)	Isabela Fernanda Calixto do Nascimento, Willacy Rosemberg Dantas de Araújo e Josiane Carla Medeiros de Sousa
6	Adaptações Midiáticas ao Fluxo de Informações no Século XXI: <i>WhatsApp</i> na	Cristine Gerk Pinto Carneiro



	Redação de Jornal Impresso	
7	Análise crítica do <i>WhatsApp</i> na Band: “empoderamento” do ouvinte e otimização das práticas de apuração	Carolina Danelli e Simone Orlando
8	Influência das ferramentas de interatividade ( <i>app WhatsApp</i> e “CBN Campinas”) na produção do programa “CBN Total”	Caren Godoy, Fernanda Lavorini, Giovanna Lima, Giovanna Santos, Izabela Eid, Larissa Cascaldi e Maria Lúcia de Paiva Jacobini
9	O uso do <i>WhatsApp</i> na rotina produtiva da emissora de rádio BandNews Fluminense FM	Carolina Danelli e Simone Orlando
10	Reflexões sobre a “participação” da audiência na TV Globo Nordeste e na TV Mirante do Maranhão	Giovana Borges Mesquita e Kellen Ayana Alves Ceretta
11	Relação interativa entre Rádio Gaúcha e ouvintes através do <i>WhatsApp Messenger</i>	Cristiano Vargas dos Santos e Micael Vier Behs
12	<i>WhatsApp</i> e a escolha dos formatos nas interações do telejornal MS Record 1ª Edição	Cláudia Regina Ferreira Anelo

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

O estudo sistemático foi procedido com a elaboração de uma Ficha de Análise que contemplou 10 categorias, a saber: o título do artigo; autores do trabalho; ano de publicação; região de publicação; divisão temática; autores mais citados; tipo de mídia; empresa de comunicação; contribuições e dificuldades. No que tange aos trabalhos excluídos, eles versavam, em sua maioria, sobre a utilização do *WhatsApp* no jornalismo de forma generalizada, sem especificar a realização de um estudo de caso em uma empresa de comunicação.

## RESULTADOS

No processo de investigação de uma Revisão Sistemática da Literatura sobre qualquer temática se torna interessante saber o ano de publicação dos estudos selecionados. O período temporal dos trabalhos mapeados correspondeu de 2015 a 2017. O ano de 2016 concentrou o maior número de produções com um quantitativo dois artigos publicados, perfazendo um total de 70% dos estudos, exibido na Tabela 2.

**Tabela 2** – Ano de publicação dos estudos selecionados



Ano de publicação	Quantitativo	Porcentagem
2015	2	10%
2016	7	70% <sup>5</sup>
2017	3	20%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

O protocolo também se propôs a investigar em quais congressos regionais foram apresentadas as pesquisas sobre essa temática. O mapeamento, realizado entre os meses de setembro de 2018 a março de 2019, verificou que a regional Sudeste foi a que mais apresentou trabalhos sobre a temática delineada nesta pesquisa, totalizando 6 artigos (60% dos artigos), conforme a Tabela 3.

**Tabela 3** – Congressos regionais dos artigos mapeados

Regional	Quantitativo	Porcentagem
Nordeste	4	30%
Sudeste	6	60%
Sul	2	10%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Nesta pesquisa, averiguou-se as Divisões Temáticas (DT) em que esses estudos foram apresentados. As DT “Jornalismo” e “Audiovisual” foram as que contemplaram os artigos mapeados, sendo que o maior número, 80% das produções (totalizando 10 artigos) estavam na Divisão Temática “Jornalismo”, como demonstrado na Tabela 4.

**Tabela 4** - Divisão temática dos estudos

Divisão temática	Quantitativo	Porcentagem
Audiovisual	2	20%
Jornalismo	10	80%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Metodologicamente, o protocolo desta Revisão Sistemática da Literatura buscou conhecer os autores mais citados na fundamentação teórica dos artigos selecionados.

<sup>5</sup> Utilizou-se do arredondamento das casas decimais com o objetivo de facilitar a leitura das tabelas nesta Revisão Sistemática da Literatura. Esta técnica é usualmente recomendada para tornar os resultados mais claros.

Constatou-se que o Henry Jenkins foi o autor mais citado nos estudos, presente em 85% dos trabalhos (com 11 artigos), por meio da obra “Cultura da convergência”, de 2009, apontado na Tabela 5.

**Tabela 5** – Autores dos artigos mapeados

<b>Autores</b>	<b>Obras</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>Porcentagem</b>
Henry Jenkins	Cultura da convergência	Citado em 11 artigos	85%
Alex Primo	Transformações no jornalismo em rede	Citado em 5 artigos	10%
Lúcia Santaella	Linguagens líquidas na era da mobilidade	Citado em 3 artigos	5%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Outro aspecto observado nesta Revisão Sistemática da Literatura foi o tipo de mídia e a empresa de comunicação envolvida nas pesquisas. A maioria das pesquisas foi realizada na mídia rádio, com 70% dos estudos, e a empresa destaque foi a Rádio Gaúcho, que contempla três estudo de caso, como indicado na Tabela 6.

**Tabela 6** – Mídias e empresas dos estudos

<b>Mídia</b>	<b>Empresas</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>Porcentagem</b>
Impresso	Jornal Extra Jornal O Liberal	2	10%
Rádio	Rádio Gaúcho (contemplando 3 estudos), Rádio Solidariedade 106 FM, Rádio BandNews Fluminense FM (contemplando 2 estudos) e Rádio CBN Campinas	7	70%
Televisão	TV Universitária, TV Mirante Maranhão e Telejornal MS Record	3	20%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

O protocolo de execução desta Revisão Sistemática da Literatura indagou, por fim, as contribuições e dificuldades relatadas nos artigos sobre a utilização do aplicativo *WhatsApp* nas rotinas produtivas do jornalismo. Para tal fim, extraiu-se frases dos artigos que relataram tais aspectos, conforme destacados na Tabela 7.

**Tabela 7** – Contribuições do *WhatsApp* no jornalismo

Nº	Artigos mapeados	Contribuições
1	A apropriação do <i>WhatsApp Messenger</i> pelo Jornal Extra, Rádio Gaúcha e TV Record RS e o estreitamento do diálogo com a fonte	A apropriação do <i>WhatsApp Messenger</i> pelo campo jornalístico parte da sensibilidade de os veículos compreenderem o potencial existente no aplicativo e de observarem esta nova forma de conversação entre os indivíduos. (p.11)
2	A construção da notícia a partir do uso do <i>WhatsApp</i> : um contraponto entre as teorias jornalísticas tradicionais e as novas tecnologias	Não se trata de excluí-las ou deixa-las de lado, mas apenas refletir sobre essas teorias nos dias atuais, na qual o leitor pode ser um colaborador no trabalho jornalístico. (p.09)
3	A interação no rádio e a importância da função do receptor no programa Esporte & Cia, da Rádio Gaúcha, via aplicativo <i>WhatsApp</i>	[...] o rádio ganhara, a partir da ascensão tecnológica, aliados. Um deles, a rede social <i>WhatsApp</i> , que, pelo telefone móvel, possibilita que seus usuários interajam gratuitamente. (p.13)
4	A Nova Participação na TV Universitária: O <i>WhatsApp</i> como Estratégia no TVU Notícias	[...] o uso do <i>WhatsApp</i> está se tornando comum nas redações de jornais, visto que a colaboração dada por intermédio do aplicativo é frequente, mostrando uma maior participação e interação do telespectador e jornalistas no processo de construção das matérias. (p.13)
5	A Produção da Notícia em tempos de <i>WhatsApp</i> : Estudo de Caso na Rádio Solidariedade 106 FM (Caicó, Rio Grande do Norte)	[...] o aplicativo <i>WhatsApp</i> é sim uma ferramenta de interação ente o ouvinte e o jornalista do rádio, agenciando a informação, fazendo um elo da rua com a redação e construindo novas plataformas midiáticas com fase à modernização das práticas cotidianas da comunicação. (p10.)
6	Adaptações Midiáticas ao Fluxo de Informações no Século XXI: <i>WhatsApp</i> na Redação de Jornal Impresso	O <i>WhatsApp</i> pode ser visto, numa relação histórica, como uma inovação que tenta abarcar um formato emergente (sem necessidade de mediação do jornalista), uma roupagem de inovação para novas práticas e métodos. (p.11)
7	Análise crítica do <i>WhatsApp</i> na Band:	O <i>WhatsApp</i> não é uma invenção e nem o

	“empoderamento” do ouvinte e otimização das práticas de apuração	protagonista do processo de produção da notícia, porém ele chegou no Jornalismo como mais uma ferramenta para aproximar o rádio de seus ouvintes e, desta forma, potencializar algumas das características principais do rádio: a proximidade e a instantaneidade. (p.17)
8	Influência das ferramentas de interatividade ( <i>app WhatsApp</i> e “CBN Campinas”) na produção do programa “CBN Total”	O uso de ferramentas de interatividade na programação radiofônica, como o WhatsApp, tem auxiliado no processo de democratização do acesso à rede. (p.10)
9	O uso do <i>WhatsApp</i> na rotina produtiva da emissora de rádio BandNews Fluminense FM	A agilidade na apuração é uma vantagem do uso do WhatsApp nas redações. O conteúdo gerado pelos usuários passa pelo mesmo tipo de verificação das notícias que chegam por telefone, Internet, ou por meio de apuração dos repórteres [...]. (p.08)
10	Reflexões sobre a “participação” da audiência na TV Globo Nordeste e na TV Mirante do Maranhão	Sem dúvidas, o WhatsApp se tornou um grande aliado na produção dos telejornais, e isso é evidenciado na forma como os apresentadores estimulam o envio de materiais, ressaltando que a audiência “pode enviar vídeos, fotos, sugestões e denúncias”, e em seguida disponibilizando o número de contato das emissoras. (p.11)
11	Relação interativa entre Rádio Gaúcha e ouvintes através do <i>WhatsApp Messenger</i>	[...] o aplicativo WhatsApp surge como forma de estreitar ainda mais a relação entre o veículo e a população. (p.13)
12	<i>WhatsApp</i> e a escolha dos formatos nas interações do telejornal MS Record 1ª Edição	O aplicativo é uma ferramenta que auxilia o trabalho do jornalista e aproxima apresentador e repórteres dos telespectadores. (p.07)

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Sobre as dificuldades, foi unânime em todos os artigos o não relato de quaisquer implicações durante a utilização do aplicativo *WhatsApp* nas rotinas produtivas do jornalismo, apesar de ser do conhecimento de todos que as dificuldades existem em qualquer processo. Objetivou-se, quanto a esse parâmetro, conhecer as inferências, como as empresas superaram os desafios da implementação da ferramenta e como repensaram a execução da implantação do *WhatsApp* em suas rotinas produtivas.

---

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final desta Revisão Sistemática da Literatura, evidenciaram-se algumas questões para refletir sobre a utilização do aplicativo *WhatsApp* nas rotinas produtivas do jornalismo. Ao refletir sobre os aspectos qualitativos da pesquisa, os artigos publicados em 2016 foram os que mais apresentaram riquezas de detalhes no que diz respeito a fundamentação teórica e investigação acerca da utilização do aplicativo *WhatsApp* nas rotinas produtivas do jornalismo.

As produções se centralizaram na regional Sudeste pois os estudos sobre a inserção do *WhatsApp* nas rotinas produtivas do jornalismo foram iniciados por pesquisadores das universidades, centros universitários e faculdades dessa região. O que despertou o interesse de outras regionais pela temática nos anos seguintes.

Apesar dos artigos se concentrarem na Divisão Temática “Jornalismo”, eles apresentaram elementos (que vai desde a fundamentação teórica, passando pelo estudo de caso, até a conclusão) que os direcionam para o DT “Multimídia”, que trata dos estudos da comunicação em sua relação com a tecnologia, com a tecnologia digital.

O norte-americano Henry Jenkins aparece entre os autores mais citados porque sua obra, *Cultura da convergência*, de 2009, trata sobre “o fluxo de conteúdos através de múltiplas plataformas de mídia, a cooperação de múltiplos mercados midiáticos e o comportamento migratório dos públicos dos meios de comunicação” (JENKINS, 2009, p.29), o que fundamenta o uso do aplicativo *WhatsApp* no jornalismo.

Os estudos mapeados contemplaram, em sua maioria, a mídia rádio, uma vez que a ferramenta *WhatsApp* se encaixa na perspectiva do jornalismo colaborativo e incentiva a participação dos ouvintes. Entre os artigos, a Rádio Gaúcho esteve presente em três dos 12 estudos. Isso porque a rádio foi pioneira na utilização do aplicativo *WhatsApp* nas práticas do jornalismo.

Entre as contribuições, os artigos apresentam em comum relatos que o aplicativo *WhatsApp* encontrou o seu valor dentro do campo jornalístico. A sua implantação no dia a dia do jornalista dá-se pelo seu enorme potencial para auxiliar na produção de conteúdo. Os programas de rádio, televisão, *web* e redações de impresso usam cada vez mais o aplicativo com o intuito de criar um elo forte entre a empresa e o seu público, fazendo-o participar diretamente dos programas, dando a ele a chance de colaborar na criação de notícias.

## REFERÊNCIAS

- BALDESSAR, M. J. Apontamentos sobre o uso do computador e o cotidiano dos jornalistas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 24., 2001. **Anais eletrônicos...**São Paulo: Intercom, 2001. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2001/arquivos/intercom.htm>>. Acesso em: 27 jan. 2019.
- CARVALHO, Nathália. **WhatsApp no jornalismo: Redações falam sobre a experiência com o aplicativo.** 2014. Publicado em: Portal Comunique-se. Disponível em: <<http://portal.comunique-se.com.br/index.php/especiais/75931-whatsapp-no-jornalismoredacoes-falam-sobre-a-experiencia-com-o-aplicativo>>. Acesso em: 27 jun. 2019.
- COSTA, A. B; ZOLTOWSKI, A. P. C. Como escrever um artigo de revisão sistemática. In: KOLLER, Sílvia H. (Org.). **Manual de produção científica.** Porto Alegre: Penso, 2014.
- DE-LA-TORRE-UGARTE-GUANILO, M. C; TAKAHASHI, R. F; BERTOLOZZI, M. R. Revisão sistemática: noções gerais. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 45, n. 5, p.1260-1266, mar., 2011. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/reeusp/article/view/40833>>. Acesso em: 17 jan. 2019.
- FERRARI, P. O meio digital. In: \_\_\_\_\_. **Jornalismo digital.** 2. ed. São Paulo: Contexto, 2014. cap.4, p. 73 -93.
- FERREIRA, P.A.; MONTEIRO DA LUZ, C.R.; I.M.S MACIEL. **As redes sociais como fonte de informação: uso do WhatsApp como ferramenta de apuração da notícia** (Rio de Janeiro, Brasil) Rio de Janeiro: XXXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 2015.
- GERK, C. O leitor interativo e a busca por visibilidade na imprensa: estudo do caso WhatsApp. In: **Encontro Nacional de Pesquisadores em Jornalismo**, 12., 2014, Santa Cruz do Sul (RS). SBPJor – Associação Brasileira de Pesquisadores em Jornalismo. Disponível em: <<http://snhc.bce.unb.br/index.php/ENPJor/XIIENPJor/paper/view/3621/700>>. Acessado em 14 jan. 2019.
- HOLANDA, A. **WhatsApp no jornalismo móvel: um recorte da realidade de quatro veículos alagoanos.** In: Revista Latino-americana de jornalismo, 2016, João Pessoa.
- MONTEIRO, J. C. S. **Narrativas Hipertextuais na Educação Superior: uma proposta didática para o ensino de Jornalismo Multimídia.** 2019. Dissertação (Mestrado em Cultura e Sociedade) – Universidade Federal do Maranhão, Brasil.
- NOBLAT, R. **A Arte de Fazer um Jornal Diário.** São Paulo: Editora Contexto, 2012.
- QUEIROGA, A. As tecnologias da notícia. **Lumina: revista da Faculdade de Comunicação da UFJF**, Juiz de Fora: Ed. UFJF, v.5, n.2, p.223-233, jul./dez. 2002.
- RAMOS, A.; FARIA, P. M.; FARIA, A. **Revisão sistemática de literatura: contributo para a inovação na investigação em Ciências da Educação.** Revista DiálogoEduc., Curitiba, v14, n. 41, p. 17-36, jan/abr/2014.
- SAMPAIO, R. F.; MANCINI, M. C. **Estudos de revisão sistemática: um guia para síntese criteriosa da evidência científica.** Editora Fisio: São Paulo, 2010.

SANTAELLA, L. **Comunicação ubíqua: repercussões na cultura e na educação**. São Paulo: Paulus, 2013.

WHATSAPP. **Entrevista de Carlos Ventura**. 2013. Disponível em:  
<<http://liberal.com.br/cidades/whatsapp-ola-pelo-amor-de-deus-nos-ajude/>>. Acesso em: 24 jan. 2019.