

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA “JÚLIO DE MESQUITA FILHO”
FAAC - FACULDADE DE ARQUITETURA, ARTES E COMUNICAÇÃO PPGMiT -
MESTRADO PROFISSIONAL EM MÍDIA E TECNOLOGIA

KARINA MARTINS CATTO

**O USO DO *WHATSAPP* NO TELEJORNALISMO:
UM ESTUDO DE CASO DO QUADRO *FLAGROU TÁ NA RECORD***

BAURU
2020

KARINA MARTINS CATTO

**O USO DO *WHATSAPP* NO TELEJORNALISMO:
UM ESTUDO DE CASO DO QUADRO *FLAGROU TÁ NA RECORD***

Dissertação de Mestrado Profissional apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Mídia e Tecnologia da Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, para obtenção do título de Mestre em Mídia e Tecnologia sob a orientação do Prof. Dr. Francisco Machado Filho.

BAURU

2020

Catto, Karina Martins.

O uso do *Whatsapp* no telejornalismo: Um estudo de caso do quadro *Flagrou Tá na Record* / Karina Martins Catto, 2020

70 f. : il.

Orientador: Francisco Machado Filho

Dissertação (Mestrado)-Universidade Estadual Paulista. Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, Bauru, 2020

1. Jornalismo. 2. *Whatsapp*. 3. Internet. 4. Sociedade em Rede. I. Universidade Estadual Paulista. Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação. II. Título

Câmpus de Bauru

ATA DA DEFESA PÚBLICA DA DISSERTAÇÃO DE MESTRADO DE KARINA MARTINS CATTO, DISCENTE DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM MÍDIA E TECNOLOGIA, DA FACULDADE DE ARQUITETURA, ARTES E COMUNICAÇÃO - CÂMPUS DE BAURU.

Aos 27 dias do mês de março do ano de 2020, às 15:00 horas, no(a) via parecer circunstanciado, reuniu-se a Comissão Examinadora da Defesa Pública, composta pelos seguintes membros: Professor Assistente Doutor FRANCISCO MACHADO FILHO - Orientador(a) do(a) Departamento de Comunicação Social da Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação da Unesp - câmpus de Bauru

/ Universidade Estadual Paulista , Professora Adjunta VANESSA MAIA BARBOSA DE PAIVA do(a) Comunicação / Universidade Federal de São João del-Rei, Professora Assistente Doutora ANGELA MARIA GROSSI do(a) Departamento de Comunicação Social da Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação da Unesp - câmpus de Bauru / Universidade Estadual Paulista , sob a presidência do primeiro, a fim de proceder a arguição pública da DISSERTAÇÃO DE MESTRADO de KARINA MARTINS CATTO, intitulada **O uso do WhatsApp no Jornalismo diário: um estudo de caso do quadro Flagrou tá na Record..** Após a exposição, a discente foi arguida oralmente pelos membros da Comissão Examinadora, tendo recebido o conceito final: **APROVADA**. Nada mais havendo, foi lavrada a presente ata, que após lida e aprovada, foi assinada pelos membros da Comissão Examinadora



Professor Assistente Doutor FRANCISCO MACHADO FILHO

Parecer

Circunstanciado Professora Adjunta

VANESSA MAIA BARBOSA DE PAIVA

Parecer

Circunstanciado Professora Assistente

Doutora ANGELA MARIA GROSSI

KARINA MARTINS CATTO

O USO DO WHATSAPP NO TELEJORNALISMO:

Um estudo de caso do quadro *Flagrou tá na Record*

Área de Concentração: Ambientes Midiáticos e Tecnológicos

Linha de Pesquisa 1: Gestão Midiática e Tecnológica

Banca Examinadora:

Prof. Dr. Francisco Machado Filho

Presidente/ Orientador/ Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”,
Unesp – Bauru

Profa. Dra. Angela Maria Grossi

Docente / Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Unesp – Bauru

Profa. Dra. Vanessa Maia Barbosa de Paiva

Docente / Universidade Federal de São João del-Rei - Minas Gerais

Resultado: _____

Bauru, _____/_____/____

Dedico este trabalho a memória de minha melhor amiga, Ana Paula Borges Freire. Uma jornalista com garra de quem sempre vou me recordar e amar.

AGRADECIMENTOS

É com muita alegria que agradeço primeiramente a Deus por me permitir saúde para chegar até aqui, minha família, meu pai Antonio Carlos Catto, principal motivador de minha carreira jornalística, minha mãe Eliana Maria Martins Catto que é meu exemplo de pessoa dedicada, minha irmã Maiana Catto Morelli e meu marido Lucas Lucatto Reinato que sempre apoiou e incentivou os meus estudos, me dando força para não desistir nos momentos difíceis, sendo minha fortaleza.

Gostaria de agradecer também meu orientador, Professor Doutor Francisco Machado Filho que após uma disciplina especial que cursei me motivou a prestar o processo seletivo para aluna regular e hoje apresentar nossa pesquisa. Sem ele esse trabalho nunca teria sido concluído.

Agradeço a todos os professores, colegas da turma do PPGMiT e funcionários da Unesp de Bauru, principalmente a equipe da Seção Técnica da Pós-Graduação da FAAC, que compartilharam comigo essa vivência. Agradeço pela dedicação na prestação dos serviços e pela amizade.

Aos colegas de trabalho da Record TV Paulista, gerente de Jornalismo Luiz Piratininga e o editor de texto Helder Aguiar que me ajudaram nesta pesquisa e possibilitaram que o quadro *Flagrou tá na Record* se tornasse nosso objeto de estudo. Não poderia deixar de agradecer imensamente a minha amiga e produtora da Record, Marcela Gomes que foi quem me incentivou a voltar aos estudos e partilhou comigo as dificuldades e conquistas deste Programa de Pós Graduação.

*“Para realizar grandes conquistas,
devemos não apenas agir, mas
também sonhar; não apenas
planejar, mas também acreditar”.*
Anatole France

CATTO, K.M O uso do *WhatsApp* no Jornalismo diário: um estudo de caso do quadro *Flagrou tá na Record*, 2019. Trabalho de Conclusão (Mestrado Mídia e Tecnologia) - FAAC - UNESP, sob a orientação do prof. Dr. Francisco Machado Filho, Bauru, 2019.

RESUMO

Em um mundo cada vez mais conectado, o uso de aplicativos e redes sociais na televisão e, em especial no telejornalismo, vem se tornando uma prática muito comum entre as emissoras brasileiras. Por isso, esta pesquisa tem como objetivo entender o fenômeno da sociedade atual em que os telespectadores têm utilizado o aplicativo *WhatsApp* como forma de participação no telejornal *Balanço Geral* da Record TV Paulista. O estudo de caso nos norteou para que tentássemos compreender por meio de um repertório teórico como a comunicação dentro do telejornalismo tem sido alterada com a utilização do quadro *Flagrou tá na Record*, em que os telespectadores enviam suas contribuições à emissora. Esta pesquisa teve como metodologia a pesquisa exploratória, que se utilizou dos procedimentos de levantamento bibliográfico, estudo de caso, aplicação de um questionário, entrevista e, por fim, a análise de dados coletados nos espelhos do telejornal *Balanço Geral*, entre os dias 1 de junho até 31 de agosto de 2018. O que se pode constatar é que o quadro é na maioria das vezes utilizado pela população para fazer reclamações de suas cidades e bairros. Contudo, para que o telejornalismo continue tendo papel relevante para a sociedade é preciso aprofundar o debate para que o uso destas ferramentas de participação contribua significativamente na construção de um jornalismo transformador.

Palavras-chave: Telejornalismo; aplicativos no telejornalismo; sociedade em rede; *WhatsApp*; *Flagrou tá na Record*.

CATTO, K.M. O uso do *WhatsApp* no Jornalismo diário: um estudo de caso do quadro *Flagrou tá na Record*, 2019. Dissertação (Mestrado Mídia e Tecnologia) - FAAC - UNESP, sob a orientação do prof. Dr. Francisco Machado Filho, Bauru, 2019.

ABSTRACT

In an increasingly connected world, the use of applications and social networks on television and especially on television news has become a very common practice among Brazilian broadcasters. Therefore, this research aims to understand the phenomenon of the current society in which viewers have been using the Whatsapp application as a way to participate in the TV news of free-to-air broadcasters, in special "Balanço Geral" of Record TV Paulista broadcaster. The case study has guided us to try to understand through a theoretical repertoire how communication within television journalism has been altered with the use of the attraction *Flagrou Tá na Record* (Freely translated as: "Caught red-handed by Record"), in which viewers send their contributions to the broadcaster. This research had as methodology a bibliographic survey, case study, application of a questionnaire, interview, and finally a data analysis. The present study analyzed the videos of the newsletter "Balanço Geral" between June 1st and August 31st, 2018 and what can be seen is that the picture is most often used by the population to make complaints about their cities and neighborhoods. However, for television journalism to continue to play a relevant role in our society, it is necessary to deepen the debate so that the use of these participation tools contributes significantly to the construction of a journalism that will be relevant and transformative for our society.

Keywords: TV journalism; applications in TV journalism; online society; *WhatsApp*; *Flagrou tá na Record* (Freely translated as: "Caught red-handed by Record", it is an attraction of Record TV Network, where citizens can send contributions such as pictures and videos to participate of the news program).

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 Justificativa.....	14
1.2 Objetivo Geral	15
1.2.2 Objetivos Específicos.....	15
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	15
3 UMA BREVE HISTÓRIA DO TELEJORNALISMO NO BRASIL E O JORNALISMO REGIONAL E CIDADÃO	20
3.1 A história da TV Record	25
3.2 Jornalismo Regional e as perspectivas para contribuir com a cidadania	27
4 A INTERNET E O USO DO <i>WHATSAPP</i> NO TELEJORNALISMO COMO FATORES FUNDAMENTAIS PARA A CRIAÇÃO DO QUADRO <i>FLAGROU TÁ NA RECORD</i>	29
4.1 <i>Flagrou tá na Record</i>	33
5 METODOLOGIA	37
6 ANÁLISE DE DADOS	41
6.1 Entrevista com usuários do Quadro Flagrou tá na Record.....	41
6.2 Análise Documental dos Espelhos do Balanço Geral	49
6.3 Resultados e Interpretação	64
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	68
ANEXOS	

1 INTRODUÇÃO

Atualmente a Sociedade tem se mostrado conectada às redes, computadores e, principalmente, aos smartphones. A linguagem de hoje são os algoritmos transformados em informações, como afirma Luiz Pinochet (2014). Segundo o autor, estamos inseridos em uma sociedade em que a Tecnologia da Informação e da Comunicação, a chamada TIC, e o processo de comunicação são os responsáveis por grandes avanços culturais, sociais, econômicos e tecnológicos. Ele explica que “devido à troca de mensagens, informações e consequente troca de experiências, grandes descobertas científicas foram realizadas”. (PINOCHET, 2014, p.2). Na visão do autor a comunicação é considerada algo de extrema complexidade, uma vez que existem atualmente várias formas e recursos tecnológicos para a realização dessa atividade.

Sabemos que a interação dos seres humanos com as tecnologias mostra o quanto os dados são valiosos em uma Sociedade da Informação em que existe alcance global. Por isso, é preciso estar atento às mudanças da comunicação e como elas afetam não apenas o cotidiano das pessoas, mas também todos os demais aspectos sociais e econômicos. E o jornalismo não passaria incólume por essa transformação, pois nestes dias vivemos em uma sociedade que não mais apenas recebe as informações, mas que produz o saber e compartilha de suas ideias por meio de mídias sociais e aplicativos de mensagens.

Vivemos em um mundo da cultura da convergência e não mais da cultura do espectador segundo Jenkins (2008), ele afirma que a velha mídia está morrendo e dando lugar a uma cultura participativa.

Por convergência, refiro-me ao fluxo de conteúdos através de múltiplos suportes midiáticos, à cooperação entre múltiplos mercados midiáticos e ao comportamento migratório dos públicos dos meios de comunicação, que vão a quase qualquer parte em busca das experiências de entretenimento que desejam. Convergência é uma palavra que consegue definir transformações tecnológicas, mercadológicas, culturais e sociais, dependendo de quem está falando e do que imaginam estar falando. (JENKINS, 2008, p.27).

Com o avanço tecnológico já não é possível pensarmos na comunicação sem os meios digitais e sem a mobilidade que os smartphones proporcionam com a troca de informações, fotos e vídeos e que para alguns autores, como Pinochet (2014) e Tourinho (2014) caracterizam nossa sociedade para além do modernismo do século

passado, já que essas mudanças afetam nossas relações pessoais e o modo como pensamos.

Sendo assim, segundo o autor o pós-modernismo corresponde a uma mudança de percepção e transição do conhecimento.

Na pós-modernidade predomina a troca de informações de forma instantânea e quase imediata, com a perda das fronteiras, gerando a ideia de que o mundo está cada vez mais próximo em virtude do avanço da tecnologia. É fato que estamos diante de um mundo altamente virtual, imagens, vídeos, som e textos, com acesso a todos em velocidades praticamente instantâneas. Nesse sentido, a pós-modernidade está associada como paradigma da economia digital, que superou a passagem do paradigma da economia industrial. (PINOCHET, 2014, p. 5).

Com mudanças significativas e a explosão digital, conseqüentemente existe a perda das fronteiras, por isso Martino (2014) explica a visão de Jenkins sobre a Cultura da Convergência.

A convergência cultural acontece na interação entre indivíduos que, ao compartilharem mensagens, ideias, valores e mensagens, acrescentam suas próprias contribuições a isso, transformando-os e lançando-os de volta nas redes. (MARTINO, 2014, p. 35).

Uma das premissas mais importantes do conceito da Cultura da Convergência diz respeito à possibilidade de cada indivíduo ser um produtor de mensagens.

Neste ponto, o fato das tecnologias digitais estarem presentes no cotidiano facilita o trabalho de criação (ou recriação) por indivíduos fora do circuito da indústria cultural. Esses produtos assumem uma enorme quantidade de formas, desde a edição de um trecho de algum filme de hollywoodiano com outra trilha sonora, até a criação autônoma de vídeos, áudios e textos. (MARTINO, 2014, p. 37).

No entanto, para Johnson (2001) é visível que as redes sociais deram voz a muitos, reescrevendo o conceito de emissor e receptor de mensagens, sendo possível caracterizá-la como um veículo de muitos para muitos.

O jornalista Carlos Alberto Tourinho (2014) faz uma análise da comunicação no cenário que temos vivido: com a popularização da Internet os conteúdos

interativos apresentam-se como propulsores de novos hábitos e gostos dos consumidores e que potencializada pelos media digitais, a interação com o telespectador impactou, também, a televisão aberta que logo prometeu abrir novos espaços para seus telespectadores.

Já Renó (2013) parte do mesmo pensamento de que depois da televisão, a sociedade acompanhou uma revolução da comunicação através da internet, que com as mídias sociais abriu espaço de interação entre as comunidades. Com a internet, conhecemos outras linguagens e outra sociedade. Isso aconteceu em diferentes estágios, porém em cada uma delas, um novo avanço.

Barbeiro e Lima (2002) refletem que a Internet colocou nas mãos do telespectador meios mais eficientes de participação e isso influencia diretamente na programação das emissoras.

Por isso, cabem as seguintes questões de pesquisa: como a Internet por meio do uso de aplicativos de mensagens tem modificado a relação jornalista e telespectador? Quais são essas as mudanças e as suas consequências? O telespectador que antes consumia as informações de um meio de massa, agora teria a chance de participar ativamente de um telejornal.

A fim de compreender tal cenário, o presente estudo se debruça sobre o Quadro *Flagrou tá na Record*, exibido desde 2012 na Record TV Paulista nas áreas de cobertura que abrangem Bauru, Sorocaba e Marília.

A pesquisa tem como proposta analisar não somente como a ferramenta de um aplicativo de mensagens, o *WhatsApp*, pode alterar um telejornal, mas sim como este fenômeno ocorre e quais são os motivos que levam o telespectador ser hoje um produtor de conteúdo e colaborador de pauta.

Desta maneira, temos como objetivo geral entender o fenômeno atual em que os telespectadores têm utilizado o aplicativo *WhatsApp* como forma de participação no telejornalismo da Record TV Paulista. A ideia é que possamos compreender por meio de um repertório teórico como a comunicação dentro do telejornalismo tem sido alterada com a utilização de recursos de interação como o utilizado pelo quadro *Flagrou tá na Record*.

Desde que a televisão surgiu no Brasil na década de 1950 o veículo passou por inúmeras mudanças. Teve a fase elitista, a fase populista, a fase do desenvolvimento tecnológico, da expansão internacional, da globalização e por fim a era da convergência e da qualidade digital, como analisa Matos (2002). Neste

momento em que a televisão se encontra, as emissoras passaram de certa maneira, a abrir mais espaço para a participação dos telespectadores, já que este meio de comunicação está presente na rotina de milhões de pessoas e faz parte da vida delas, desde o seu nascimento. Vale sempre ressaltar que como afirma Arlindo Machado (2010), a televisão é e será aquilo que nós fizemos dela e ao decidir o que vamos ver ou fazer na TV estamos contribuindo para a construção de um conceito e uma prática de televisão.

Com base nas considerações dos autores que contextualizam o momento da televisão brasileira e da comunicação, pode-se perceber que com a participação dos telespectadores o telejornalismo tem mudado e sido moldado a cada dia. Analisamos, mesmo que empiricamente, que as redes sociais e, em especial, o *WhatsApp*, estão sendo utilizados nas redações de veículos impressos ou televisivos de várias maneiras, que podem ser tanto como uma forma de aproximação do leitor/espectador ou, até mesmo, uma forma de reduzir o custo de produção e pessoal.

Para Ramonet (2012) o indivíduo, a partir da instância de receptação, se tornou sujeito ativo desde que passou a publicar suas notícias com vídeos, fotos, que possam interessar outras pessoas em seus blogs ou redes sociais. Ele ainda prevê que o que importa agora é o imediatismo, enquanto o tempo que o jornalista investe em informações é deixado de lado e com isso o jornalismo tradicional se desintegrará.

Por outro lado, Barbeiro e Lima (2002) também analisam o cenário do jornalismo em meio ao mundo digital e alegam que mesmo com toda a tecnologia digital disponível o jornalismo depende da velha e boa reflexão, investigação, acurácia e divulgação.

Essa barreira qualitativa não foi e não será rompida porque faz parte da própria essência do jornalismo, ainda que as mudanças quantitativas continuem aceleradas e mal percebidas por quem as endeusa. (BARBEIRO, LIMA, 2002, p. 44).

Contudo, é preciso compreender o fenômeno que estamos vivenciando dentro de um espectro mais amplo. Briggs e Burke (2004) apresentam conceitos dos meios de comunicação existentes e como cada um deles transformou a sociedade em cada período. A obra afirma que a convergência da mídia transformou as comunicações:

À medida que novos serviços se tornaram facilmente disponíveis, eles estão mudando a maneira como vivemos e trabalhamos, e alterando nossas percepções, crenças e instituições. (BRIGGS; BURKE, 2004, p. 264).

A formação da grande rede da Internet tem moldado o comportamento das audiências de uma forma que coloca em xeque o modelo de negócios dos veículos tradicionais de mídia, baseado na comercialização de espaços publicitários em seus produtos, como analisa Machado Filho (2011).

E como isso afeta o Jornalismo atual? O presente estudo busca investigar como esta sociedade, descrita por Castells (2009) está forçando os veículos de imprensa e, para fim desta pesquisa o telejornalismo, a se adaptarem aos novos hábitos da sociedade e às inovações tecnológicas que possibilitam a interação com o público e a disponibilização de conteúdo fora da grade de programação das emissoras. Para Machado Filho (2011) a comunicação em rede propiciada pela internet está alterando a forma de comunicação entre os indivíduos e a relação entre a comunicação e o poder, pois, a partir dela, a lógica que normatiza e regula os aspectos comunicacionais passam a ser a lógica das redes e não mais a de uma comunicação que foi projetada para se comunicar com uma massa indistinta de indivíduos ou classificada em características sociais semelhantes e demográficas. Por isso, hoje se faz necessário entendermos o cenário da comunicação do qual estamos inseridos e como a utilização de um aplicativo de mensagens tem transformado o telejornalismo da Record TV Paulista, por meio do quadro *Flagrou tá na Record*, que é o *WhatsApp* aberto às contribuições dos telespectadores.

Em uma Sociedade em Rede em que estamos inseridos o conceito de emissor e receptor de mensagens foi alterado. A Internet e a convergência dos meios simbolizam um mundo conectado, repleto de imediatismo e muitas informações ao alcance das pessoas. Essas mudanças criam possibilidades de interação entre telespectadores e jornalistas dentro de emissoras de televisão.

Entretanto vale ressaltar a análise feita por Coutinho (2014) em relação à comunicação. Ele afirma que mais do que mudanças na regulamentação, no gosto do telespectador e na tecnologia, estamos diante de uma revolução do modelo comunicativo e a pergunta que fazemos é qual será a forma ideal de manter o Jornalismo relevante, utilizado como uma ferramenta social num contexto de convergência, em que os dispositivos móveis, como smartphones, fazem parte cada

vez mais da realidade dos telespectadores que hoje não são meros receptores das informações.

1.1 Justificativa

Na era da convergência e da qualidade digital que a televisão está inserida analisamos que desde a década de 50 foram várias mudanças dentro deste veículo de comunicação que hoje abre mais espaços para que os telespectadores possam interagir com as redações. O uso de aplicativos e redes sociais na televisão e em especial no telejornalismo vem se tornando uma prática comum entre as emissoras do Brasil e é apontado como uma alternativa econômica no custo de produção de seus telejornais, já que vemos redações cada vez mais enxutas, jornalistas multitarefas e investimentos menores, principalmente em tevês regionais. Mas as mudanças dentro dos telejornais com o uso das mídias digitais seria apenas por motivos econômicos? Acreditamos necessário analisar que a chamada Era da Informação está moldando a sociedade e alterando seus hábitos e costumes e a forma como ela produz e recebe informação. De acordo com Johnson (2001) atualmente as redes sociais deram voz a muitos e modificaram o conceito de emissor e receptor de mensagens sendo possível caracterizá-la como um veículo de muitos para muitos. Com isso, segundo o autor, os indivíduos conectados podem ser ao mesmo tempo, emissores e receptores. Com base nesta mudança considera-se normal que as pessoas queiram interagir e participar das informações que norteiam suas vidas. Afinal, dentro do espaço de convergência vivemos em um ambiente cada vez mais audiovisual e multitelas, principalmente com as telas dos smartphones.

Sendo assim, esta pesquisa justifica-se pela necessidade de entendermos qual fenômeno na comunicação tem alterado o telejornalismo, em especial da Record TV Paulista. É importante que a participação dos telespectadores tenha como consequências melhorias no jornalismo atual, pois a partir do momento em que a emissora abre um espaço dentro do telejornal acaba atraindo a atenção para que o telespectador assista ao programa e sinta-se próximo ao conteúdo da emissora. Desta maneira, para que o telejornalismo continue tendo papel relevante em nossa sociedade é preciso aprofundar o debate para que o uso destas ferramentas de participação contribua significativamente na construção de um

jornalismo relevante e transformador de nossa sociedade e não sejam utilizadas apenas com viés econômico de enxugamento ou precarização das redações nas emissoras de televisão.

1.2 Objetivo Geral

Esta pesquisa tem como objetivo geral entender o fenômeno da sociedade atual em que os telespectadores tem utilizado o aplicativo *WhatsApp* como forma de participação no telejornalismo da Record TV Paulista. Buscando ainda compreender por meio de um repertório teórico como a relação entre o telespectador e o telejornal tem sido alterada com a participação dessas pessoas no quadro *Flagrou tá na Record*.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Compreender os novos formatos jornalísticos com o uso do *WhatsApp*;
- Analisar o cenário da televisão com o uso das mídias sociais;
- Identificar a interação dos telespectadores com os jornalistas da Record TV Paulista;
- Investigar e apresentar possíveis mudanças no conteúdo do telejornal *Balanço Geral* com o quadro *Flagrou tá na Record*.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O entendimento do que é a comunicação foi transformado desde o advento da Internet e as possibilidades de conexões e interações entre os seres humanos também mudou. Para Santos e Rocha (2004) o surgimento de tecnologias cada dia mais avançadas tem modificado modos e padrões de vida.

Através de descobertas científicas e tecnológicas, avanços na medicina, modernização do trabalho em virtude da automação, eliminação das distâncias decorrentes da modernização dos meios de comunicação, como fax-símile, Internet, uso de satélites, correio eletrônico, os indivíduos têm modificado os hábitos e comportamentos para se adaptar a essa nova realidade imposta pelo desenvolvimento tecnológico. (SANTOS; ROCHA, 2004, p. 210).

Quando falamos em avanços, o que vemos também é uma mudança no fazer jornalístico, que agora conta com a participação e a interação da audiência na elaboração de conteúdos informativos, ou seja, o telespectador tem participado mais do processo de comunicação.

Franciscato (2014) afirma que multidões podem atuar ativamente na produção, mineração de dados e circulação de informações; facilitando a interação entre audiências e gerando conteúdos.

É fato que este novo cenário complexo de inovações tecnológicas coincidentes e sucessivas vem gerando uma reestruturação do modelo de produção e de negócios que caracterizou a “*mainstream media*” principalmente no século XX. Há uma perda crescente de rentabilidade e vendagem de produtos jornalísticos, mas, ao mesmo tempo, uma redução nos custos de produção de notícias. Novas rotinas de trabalho jornalístico são desenhadas para as organizações jornalísticas, tendo como foco a concepção de integração e convergência dos ambientes de trabalho jornalísticos (as ‘Redações’), com uma concepção de jornalista multitarefa e multimídia. (FRANCISCATO, 2014, p.1333).

Pensamos que na contemporaneidade é perceptível que não existe mais um ponto central das informações por meio dos veículos tradicionais de imprensa, isso porque a Internet possibilitou que mais vozes fossem ouvidas, não somente fontes oficiais. Quando pensamos nas informações e na troca de experiências dentro de um convívio social, antigamente a preocupação era com o acesso a essas informações e conteúdos que eram restritos, porém hoje o problema é outro. Temos uma situação oposta. Em qualquer lugar somos bombardeados de informações seja na televisão, no rádio, nos jornais e principalmente nas redes digitais. Cabe à pessoa optar pelo que ela quer consumir e acreditar, o que resultará na maneira de se comunicar com outras pessoas e com o mundo que a cerca.

Castells (2013) afirma que ocorreu uma mudança fundamental no domínio da comunicação, a emergência, que ele chamou de autocomunicação, com o uso da internet e das redes sem fio como plataformas de comunicação digital.

É comunicação de massa porque processa mensagens de muitos para muitos, com o potencial de alcançar uma multiplicidade de receptores e de se conectar a um número infindável de redes que transmitem informações digitalizadas pela vizinhança ou pelo mundo. É autocomunicação porque a produção da mensagem é decidida de modo autônomo pelo remetente, a designação do receptor é autodirecionada e a recuperação de mensagens das redes de comunicação é autosselecionada. (CASTELLS, 2013, p. 15).

Ele ainda afirma que a autocomunicação de massa fornece a plataforma tecnológica para a construção da autonomia do ator social, seja ele individual ou coletivo, em relação às instituições da sociedade. Sendo assim, o que observamos são as pessoas utilizando das redes sociais para terem sucesso na comunicação que desejam. Elas se moldam para que possam fazer parte daquele contexto comunicacional e interagirem. Deixam de ser apenas os receptores das mensagens para serem os próprios produtores de conteúdo. São os cidadãos participando de forma ativa não apenas do Jornalismo, mas da comunicação em si. Podemos chamá-los de coprodutores de informações.

Ribeiro (2005) também parte do pressuposto de que as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) afetou a forma de produzir e consumir notícias.

Se por um lado proporcionou aos jornalistas ferramentas que tornaram mais ágil e rápido o processo de produção de conteúdos e ampliaram a capacidade de acesso a fontes e informações, por outro lado a tecnologia possibilitou ao público maior poder de participação nos meios de comunicação. Esta participação pode ir da simples personalização do conteúdo que pretende consumir, passando pela fiscalização da atuação do profissional, até a produção de conteúdos. (RIBEIRO, 2005, p. 173).

Recuero (2009) também concorda que o advento da Internet trouxe diversas mudanças para a sociedade. Segundo ela, a mais significativa é a possibilidade de expressão e sociabilização através das ferramentas de comunicação mediada pelo computador (CMC).

Essas ferramentas proporcionaram, assim, que atores pudessem construir-se, interagir e comunicar com outros atores, deixando, na rede de computadores, rastros que permitem o reconhecimento dos padrões de suas conexões e a visualização de suas redes sociais através desses rastros. É o surgimento dessa possibilidade de estudo das interações e conversações através dos rastros deixados na Internet que dá novo fôlego à perspectiva de estudo de redes sociais, a partir do início da década de 90. É, neste âmbito, que a rede como metáfora estrutural para a compreensão dos grupos expressos na Internet é utilizada através da perspectiva de rede social. (RECUERO, 2009, p. 24).

De uma forma geral, a partir do momento em que se abrem espaços para o debate e as interações, novas conexões se criam e ampliam-se as possibilidades de comunicação entre as pessoas. Logo a utilização das redes e da Internet passa também a servir como uma fonte de informação e da busca pela resolução de problemas e melhorias da sociedade. Com a facilidade de acesso, embora saibamos

que esta não é uma realidade vivenciada por toda a população, principalmente a brasileira, nota-se que a cada ano tem aumentado a porcentagem das pessoas que utilizam a Internet.

Dados da última pesquisa TIC Domicílios desenvolvida pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic), revelaram que o número de brasileiros que usam a Internet subiu de 67% para 70% da população, o que equivale a 126,9 milhões de pessoas com acesso no ano de 2018 ¹.

A pesquisa mostrou também que por classe socioeconômica, houve avanço no percentual de usuários das classes DE, que passou de 30% em 2015 para cerca de metade da população em 2018, ou seja, 48%.

Já em relação ao acesso à Internet nos domicílios dos brasileiros, segundo o estudo houve uma inversão nos últimos três anos na proporção daqueles que se conectam via cabo ou fibra óptica e aqueles que acessam a rede via linha telefônica (DSL). Em 2018, 10% dos domicílios conectados utilizaram a rede via DSL – em 2015, essa proporção era de 26%. O acesso via cabo ou fibra óptica passou de 24% (2015) para 39% (2018).

Sendo assim, com o aumento no uso e na penetração da Internet nos lares brasileiros a velocidade com que as informações são trocadas e divulgadas faz com que a sociedade se modifique e tenha novas noções de espaço e tempo.

Segundo Kenski (2010) a velocidade das alterações no universo informacional cria a necessidade de permanente atualização do homem para acompanhar essas mudanças.

As tecnologias da comunicação evoluem sem cessar e com muita rapidez. A todo instante novos produtos diferenciados e sofisticados – telefones celulares, faz, softwares, vídeos, computador multimídia, Internet, televisão interativa, realidade virtual, videogames – são criados. (KENSKI, 2010, p. 26).

Alguns pesquisadores, como Pinochet (2014) e Tourinho (, denominam esse período atual como sendo a Pós-Modernidade, com mudanças de paradigmas. Já o sociólogo polonês Bauman (2001) caracterizava este período pela chamada Modernidade Líquida. Isso porque segundo ele vivemos no tempo do desapego, provisoriedade e do processo da individualização; tempo de liberdade ao mesmo tempo também de insegurança. Analisando a teoria de Bauman, a pesquisadora

¹ A pesquisa TIC Domicílios é realizada anualmente desde 2005 com o objetivo de mapear o acesso à infraestrutura TIC nos domicílios urbanos e rurais do país e as formas de uso destas tecnologias por indivíduos de 10 anos de idade ou mais.

Oliveira (2012) acredita que hoje as pessoas se sentem agoniadas com tantas informações e com as necessidades de escolhas.

As possibilidades são tantas que o indivíduo encontra-se na agonia da escolha de que informação é a que gostaria de abraçar, em qual estilo de vida se encaixa. Essa necessidade de escolha de um estilo de vida mostra o desvirtuamento da construção da identidade como um processo inteiramente individual. No mundo líquido, as identidades são expostas e o indivíduo escolhe em qual se encaixa e que exemplos de outros indivíduos quer seguir, em detrimento da construção da sua própria identidade, que agora muito pouco tem de nacional. Aliás, a identidade é mais um objeto disposto nas prateleiras, pronto para ser consumido. (OLIVEIRA, 2012, p. 32).

Já para Straubhaar e Larose (2004) o fato de vivermos na sociedade da informação faz com que a manipulação dessa informação seja à base da economia. Hoje não é mais apenas a agricultura ou a indústria. Os dados são relevantes e a busca por canais de comunicação incessante. Eles afirmam que a convergência de sistemas de comunicação e tecnologias da informação é tão importante que emergiu como um tema de legislação pública ao redor do mundo.

Países ricos e pobres reconheceram a significância desse desenvolvimento e transformaram-no na peça central de suas estratégias de desenvolvimento econômico. As nações agora lutam para instalar avançadas redes de comunicação, da mesma forma como antes competiram para ter os mísseis mais potentes ou os maiores navios de guerra. (STRAUBHAAR; LAROSE, 2004, p. 2).

Eles ainda afirmam que “trata-se de uma mudança fundamental na vida das pessoas, uma mudança cheia de oportunidades e perigos que merecem a atenção de todos os cidadãos bem-informados”. (STRAUBHAAR; LAROSE, 2004, p. 4). É uma sociedade visivelmente conectada, pois os computadores hoje não estão mais somente dentro dos escritórios e das casas em forma de um desktop, mas estão na palma das mãos das pessoas com os smartphones ou tablets em qualquer lugar.

Assim, as tecnologias envolvem os usuários com sua utilização em lugares indeterminados e com tempo também indeterminado causando implicações na maneira que as pessoas se comunicam e interagem. Ficam claros os conceitos de Sociedade em Rede, de Castells (2009), de Sociedade da Informação, de Straubhaar e Larose (2004) e, a Pós-Modernidade, de Pinochet (2014).

A seguir abordaremos a história do telejornalismo e o jornalismo regional e cidadão para que possamos compreender os reflexos das mudanças na comunicação e na sociedade.

3 UMA BREVE HISTÓRIA DO TELEJORNALISMO NO BRASIL E O JORNALISMO REGIONAL E CIDADÃO

Em abril de 1950 a elite do povo brasileiro assistiu pela primeira vez televisão. As imagens eram em preto e branco, com televisores importados que só foi possível devido ao projeto de Assis Chateaubriand, proprietário dos *Diários Associados* que fez a importação dos televisores com o objetivo de expandir a transmissão e o novo veículo de comunicação no país.

Para os autores Barbeiro e Lima (2002, p. 14-5),

A televisão foi o veículo do século XX e vai reinar ainda durante algum tempo até que haja definitivamente a convergência das mídias. [...] A televisão é um fenômeno de massa de grande impacto na vida social. É um dispositivo audiovisual através do qual a sociedade pode divulgar os seus feitos, anseios, sonhos e crenças para toda a humanidade. A TV é o meio capaz de prender a atenção de todos os clientes de uma padaria, das pessoas que passam na frente de lojas de departamentos, e faz com que o trânsito das grandes cidades desafogue no momento em que a seleção entra em campo nos jogos de copa do mundo, e os motoristas que não foram para casa param no primeiro posto de gasolina para ficarem de olho na telinha.

A *TV Tupi* foi o primeiro canal de televisão no Brasil, inaugurada em São Paulo no dia 18 de setembro do mesmo ano. No dia seguinte foi exibido o primeiro telejornal da televisão brasileira, chamado, “Imagens do Dia”. De acordo com Sampaio (1971) o locutor/apresentador, produtor e redator era Ruy Rezende, que usava textos copiados do rádio ou então recortados do jornal (gillete-press) e uma sequência de filmes dos últimos acontecimentos locais. O telejornal não tinha horário específico para começar e só terminava após a última imagem ser exibida. A *TV Tupi* também exibiu o *Telenotícias Panair* já no ano de 1952. Neste período houve a criação do telejornal *Repórter Esso*, um dos principais do país. A linguagem muito parecida com a do rádio, ou seja, era uma adaptação do noticiário radiofônico para a televisão. O slogan do programa que foi um grande sucesso era *Repórter Esso, testemunha ocular da história*.

Logo no início da televisão no Brasil os telejornais foram se moldando e construindo as notícias. Para Machado (2003) este é gênero mais difícil de abordar, pois existem muitas interferências e o principal problema é que as abordagens dos telejornais se restringem apenas à análise de conteúdo e isso varia muito de pessoa

para pessoa e o contexto cognitivo e sociocultural do processo de interpretação. De qualquer maneira, este gênero jornalístico é entendido como uma “mistura de distintas fontes de imagens e som: gravações em fita, filmes, material de arquivo, fotografia, gráficos, mapas, textos além de locução, música e ruídos.” (MACHADO, 2003, p.104).

O autor ainda afirma que o telejornal é, antes de mais nada, o lugar onde se dão atos de enunciação a respeito dos eventos. “Sujeitos falantes diversos se sucedem, se revezam, se contrapõem uns aos outros, praticando atos de fala que se colocam nitidamente como o seu discurso com relação aos fatos relacionados” (MACHADO, 2003, p.104).

Barbeiro e Lima (2002) creditam o fato das imagens “pesarem” mais do que as palavras ao sucesso da televisão, mas eles alertam que uma não pode se contrapor a outra, sob pena de confundir o telespectador e abalar a credibilidade da televisão e do seu noticiário.

A televisão deixa bem clara a individualização da notícia, usando fala dos personagens e nomeando-os oralmente ou em caracteres. Assim, a tarefa de construir o noticiário do dia é repartida entre os diversos personagens apresentados ao longo da edição. Ninguém desconhece que há uma verdadeira obsessão pela informação em tempo real, mas a televisão é mais do que isso. (BARBEIRO; LIMA, 2002, p.17).

Ainda no Brasil outro telejornal de relevância e que trouxe mudanças tecnológicas foi o *Jornal Nacional*, da Rede Globo de televisão. A estreia se deu no dia primeiro de setembro de 1969 e competia diretamente com o *Repórter Esso*, da TV Tupi. Este foi o primeiro telejornal a ser transmitido em rede nacional e ao vivo. A abertura na estreia foi feita pelo apresentador Hilton Gomes com as seguintes informações: “O Jornal Nacional, da Rede Globo, um serviço de notícias integrando o Brasil novo, inaugura-se neste momento: imagem e som de todo o Brasil”. Após essa fala, Cid Moreira anunciou que: “dentro de instantes, para vocês, a grande escalada nacional de notícias”. Essas informações estão no site do próprio telejornal que conta ainda que o primeiro dia do *Jornal Nacional* houve uma reviravolta política e as notícias era de que o país seria entregue a uma junta militar por causa de um problema de saúde do presidente Costa e Silva. O ministro Delfim Neto foi quem fez o anúncio durante um vídeo de 46 segundos.

Neste momento apesar de todo aparato tecnológico da Rede Globo, a ideia inovadora de transmitir um telejornal em rede ficou claro os interesses políticos e financeiros da emissora, segundo Rezende.

Na continuidade do noticiário, revelava-se também, sem subterfúgios, a verdadeira face de quem exercia o poder no país. O primeiro videotape na estreia do Jornal Nacional exibiu o então ministro da Fazenda, Delfim Neto, transmitindo uma mensagem de otimismo, após sair de uma reunião com a junta militar. Logo no seu nascimento, ficava claro que a originalidade do Jornal Nacional residiria na qualidade técnica, uma vez que o conteúdo estava sacrificado pela interferência da censura. (REZENDE, 2000, p. 110).

Anos anteriores ao boom do telejornalismo, em 31 de setembro a Lei brasileira no. 52.795, de 1963, determinou que todas as emissoras de televisão de canal aberto no Brasil tenham, em algum horário dentro de sua programação um telejornal, sendo que 5% da programação diária de cada emissora precisa ser dedicado ao jornalismo de notícias.

Por outro lado, desde o início da TV o telejornal mostra-se importante na divulgação de imagens e notícias. Segundo Curado (2002) o telejornal, programa de notícia ou o noticiário, tem a missão de oferecer esclarecimentos sobre os fatos. Para a autora, existem exigências para que um bom jornalismo seja feito na televisão. São elas: clareza, precisão e imparcialidade e até hoje esses deveriam ser os guias do telejornalismo, porém é muito diferente da realidade em que os produtos midiáticos estão inseridos em um mundo capitalista.

Barbeiro e Lima (2002) alegam que “o advento da tecnologia informacional no jornalismo é o encontro de um novo oceano, que precisa ser explorado, compreendido, pesquisado e vencido”. (p.39). E pode-se dizer que a televisão tem sido um meio apropriado para ser explorado. Ela passou por muitas mudanças desde a década de 1950 quando foi inaugurada no Brasil. De acordo com Matos (2002), no início era uma televisão para a elite, depois veio a fase do boom da TV quando ela começou a alcançar as classes mais pobres e o governo militar utilizou esse meio para integrar o país, depois a fase do desenvolvimento tecnológico, a fase da transição e expansão internacional, depois e chega aos anos 1990 na era da globalização.

Foi nesse período que surgiram as televisões por assinatura. Elas trouxeram consigo consequências para a televisão aberta, pois segmentaram seu público em busca de audiência.

A oferta de conteúdos diversificados e voltados para públicos segmentados, apoiados numa relação dialógica entre emissores e receptores, torna-se um fato na Internet e no cabo, exercendo pressão para mudanças na TV aberta, ainda que esta nova arquitetura não esteja clara. (TOURINHO, 2014, p. 12).

Ainda de acordo com Matos (2002) nos anos seguintes, a partir dos anos 2000 a televisão passa pela fase da convergência e da qualidade digital. Surge então no Brasil a Televisão Digital. A primeira transmissão foi em 2 de dezembro de 2007 na Sala São Paulo com a presença do então presidente Luiz Inácio Lula da Silva, além de políticos e empresários.

Para o pesquisador Machado Filho (2011) a implantação da TV Digital no Brasil mais uma vez foi determinada mais por interesses políticos e comerciais do que pela tecnologia em si. “A escolha do padrão digital para transmissões no Brasil seguiu novamente o interesse dos radiodifusores, capitaneados pelo então Ministro das Comunicações, Hélio Costa”. (MACHADO FILHO, 2011, p. 71).

Se apenas interesses políticos e econômicos foram levados em conta na hora de escolher um modelo de TV Digital no Brasil, o que se pode esperar dela?

Na prática, pouco mudou na estrutura de gestão da TV brasileira com a chegada da TV digital. A principal mudança até agora se concentrou em uma característica técnica: a Alta Definição da imagem e a qualidade superior do som digital ao analógico. Entretanto, a expectativa de que essa nova tecnologia iria trazer inovações importantes na produção, na distribuição do conteúdo televisivo e na publicidade e uso da interatividade ainda é grande. (MACHADO FILHO, 2011 p. 72).

Com otimismo, as pesquisadoras Gobbi e Kerbaui (2010) afirmam que o principal desafio da televisão digital no Brasil é o de enxergar que na outra ponta do processo há não simplesmente tecnologia, mas as pessoas.

Assim como aconteceu com a Internet, a televisão deverá possibilitar a conectividade, a ampliação de conteúdos, aplicações em tempo real e aumento de populações de usuários. Será necessário definir um novo tipo de transparência, onde no outro extremo da tecnologia e da qualidade estarão as pessoas, a informação, os jogos, as aplicações, os serviços, os amigos e, principalmente os protagonistas. (GOBBI; KERBAUY, 2010, p. 37).

Na fase da convergência fala-se muito em conectividade e nos processos interativos digitais e o questionamento que fazemos é se essa seria a alternativa para as emissoras de tevês não perderem audiência e, conseqüentemente, investimentos. Para Tourinho (2014) a TV digital pode frear a tendência de desaprovação dos usuários mais afeitos às novas tecnologias.

A passagem da tecnologia analógica para a digital se revela como o grande tópico da inovação no meio televisão neste momento. A possibilidade de interagir, dar mobilidade a seu telespectador, se tornar portátil e ainda apresentar imagens de altíssima qualidade deve não só encantar como criar o “fato novo”, ainda que esta migração se dê de forma mais lenta que o previsto, especialmente pelos custos que isso representa para emissoras e telespectadores. (TOURINHO, 2014, p. 24).

Nesta perspectiva, é possível dizer que após anos de televisão ocorreram mudanças no comportamento do público devido às inovações tecnológicas.

Para Amorim (2009), as novas relações entre audiência e mídia foram potencializadas pela web, e os demais veículos tentam acompanhar essa tendência, entre eles, a televisão. Com isso a mídia televisiva proporciona a quebra de algumas barreiras que mantinham em lados opostos produtores e receptores de informações.

Ao serem parte também do processo de produção das notícias, os sujeitos redefinem sua posição no processo de comunicação, corroborando com a perspectiva dos estudos culturais contemporâneos, que abandonam a visão clássica e cartesiana do receptor passivo e sujeito reificado para a concepção de um sujeito atuante frente aos meios de comunicação. É neste contexto que emerge o jornalismo participativo, prática que, em essência, diz respeito à crescente participação dos cidadãos na produção de notícias. (AMORIM, 2009, p. 13).

Os veículos de comunicação precisam a todo tempo se reinventar e atrair a atenção do público. Uma das maneiras encontradas é possibilitar que o telespectador entre em contato diretamente com a emissora e com os profissionais do jornalismo, por exemplo.

A questão da apropriação chama atenção quando, por exemplo, estas audiências resolvem incluir um “segundo ecrã” no ato quotidiano de se assistir televisão, via portátil, smartphone ou tablet, na busca de complementos de conteúdos ou na tentativa de se estabelecer uma interação (“poder falar”) com os responsáveis pelas notícias. (TOURINHO, 2014, p.13 grifos do autor).

Diferentemente do modelo em que o emissor transmitia uma mensagem e o receptor recebia sem questionamentos ou participação, agora o que se tem notado é que cada vez mais as emissoras de televisão tem utilizado os telejornais como uma forma de aproximação com o público. Uma das maneiras encontradas é a utilização dos smartphones como um meio de comunicação direto com a redação, ou seja,

através de aplicativos de conversas é possível o telespectador enviar uma mensagem diretamente ao jornalista responsável por um determinado telejornal.

Portanto, vale ressaltar que a televisão tem se adaptado aos novos tempos, remodelando seu conteúdo e seus discursos. Espera-se não apenas que o telespectador assista a programação da sala de sua casa, hoje ele pode assistir na hora que quiser da tela do celular, do carro, no avião, em qualquer lugar e com isso é alterado o consumo e o que o telespectador anseia deste veículo de comunicação tão importante.

Tourinho (2014) analisa que mais do que mudanças na regulamentação, no gosto do telespectador e na tecnologia, estamos diante de uma revolução do modelo comunicativo. Para ele é preciso refletir se esta terceira fase da televisão – apoiada em parte pelas propostas interativas – será suficiente para fazer deste meio um veículo de promoção de uma sociedade democrática e de um cidadão pleno.

As novas tecnologias e narrativas por si só não garantem a construção de um quadro democrático voltado para a valorização do telespectador. Embora as principais características da Hipertelevisão nos remetam aos benefícios e facilidades proporcionados por uma tecnologia digital – em processo de desenvolvimento – é de se esperar que a sua apropriação social seja acompanhada de uma nova relação entre emissores e receptores e pautada em algo mais aprofundado e transformador do que uma simples parceria de entretenimento e comércio. (TOURINHO, 2014, p.63).

Desta maneira é necessário pensar se a democratização da informação é apenas um mito ou se é possível que a televisão assuma um papel para a ampliação de debates e participação ativa dos telespectadores que hoje também produzem conteúdo e querem expor suas opiniões já que estão inseridos em uma sociedade tecnológica.

3.1 A história da TV Record

A TV Record começou a transmitir às 20h do dia 27 de setembro de 1953 quando exibiu pela primeira vez um programa musical chamado Grandes Espetáculos da União, apresentado por Sandra Amaral e Hélio Ansaldo².

² Disponível em: <http://recordtv.r7.com/record60anos/noticia/2013/09/26/27-de-setembro-de-1953:-rede-record-entra-no-ar--25.html>

O fundador da emissora foi Paulo Machado de Carvalho, ele gostaria que a TV entrasse no ar no dia 7 de setembro, dia da Independência do Brasil, porém como os aparelhos eram importados não chegaram a tempo e a emissora foi inaugurada 3 semanas depois, em 27 de setembro.

Na década de 1950 o maior chamariz da emissora foram os grandes nomes musicais como Louis Armstrong, Nat King Cole, Sarah Vaughan e Charles Aznavour.

A emissora Record também foi pioneira ao exibir ao vivo uma partida de futebol, o jogo transmitido foi Santos e Palmeiras e com isso ganhou força na cobertura esportiva no país.

Figuras importantes da televisão brasileira tiveram passagem pela Record, como Silvio Santos, Hebe Camargo, Raul Gil, Golias, Ana Maria Braga, entre outros. A TV passou por momentos difíceis, como incêndios e também a perda da audiência para a TV Globo que crescia.

O atual proprietário da emissora é o fundador da igreja Universal do Reino de Deus, bispo Edir Macedo Bezerra que comprou a TV em novembro de 1989, quando ele e o empresário Odenir Laprovita Vieira adquiriram a televisão em sua totalidade fazendo diversas alterações no canal.

Nesta fase da televisão, na década de 1990 programas voltados à religião começaram a ser exibidos na Record, além de um programa culinário que estreou em 1993, chamado Note e Anote apresentado por Ana Maria Braga e o papagaio Louro José. Já em 1º de abril de 1995 foi ao ar o Programa Cidade Alerta, programa policial existente até os dias atuais e que traduz o gosto da emissora por materiais policiais.

Segundo o site da emissora, em 1991, ocorreu uma importante mudança no controle acionário da empresa e uma nova fase se iniciou. Com isso, a Record TV ampliou sua programação mantendo o jornalismo como carro-chefe e iniciou a formação de uma rede nacional.

Atualmente com 65 anos desde sua fundação, a Record TV investe em *reality shows* como *A Fazenda*, *Dancing Brasil*, *Power Couple Brasil*, além de novelas bíblicas que atualmente tem grande repercussão. Hoje a emissora conta com 108 afiliadas espalhadas por 26 estados do Brasil, mais o Distrito Federal.

3.2 Jornalismo Regional e as perspectivas para contribuir com a cidadania

O acesso a Internet permite uma infinidade de informações ao alcance das pessoas, isso porque o mundo é globalizado e está cada dia mais tecnológico como já dissemos no capítulo anterior. Para Bozza (2016), a Internet não tem como barreira a temporalidade e o espaçamento, mas sim a ruptura com a noção desses aspectos, capaz de promover uma mudança na identidade humana.

Já Ponte (2000), afirma que a Internet permite que qualquer um possa integrar-se, ajudar a transformar ou dar origem a redes intersubjetivas, potencializando, assim, mudanças qualitativas na identidade humana.

A tecnologia transformou a qualidade das imagens e alterou também as noções de tempo, já que hoje existe mais rapidez para que as notícias cheguem até uma redação e alterou também o quadro comunicacional em que havia apenas um emissor e um receptor.

Devido a essas mudanças e a individualização das pessoas, o que temos percebido é que o jornalismo regional e cidadão tem um papel cada vez mais importante em nossa sociedade. Com o mundo globalizado e experiências individualistas, hoje parte das pessoas escolhe o que e como quer assistir a determinados conteúdos, seja pela Internet ou com a TV digital a proximidade dos jornalistas com os telespectadores muda a percepção de qual notícia é realmente relevante em determinados contextos. O que importa é o que acontece no bairro do telespectador, na rua do telespectador, na quadra em que ele mora, e isso somente o jornalismo regional vai priorizar e abrir espaço.

Mas, para os meios de comunicação tradicionais manterem a audiência e credibilidade, a mídia regional cumpre um papel fundamental e tão importante quanto à globalização midiática, por despertar interesses de uma comunidade específica. E por isso, a mídia televisiva está cada vez mais investindo em produções e públicos regionalizados, pois o conteúdo veiculado se aproxima da realidade do receptor. O telejornalismo regional é quem retrata o que há de comum entre os moradores, sem deixar de apresentar as notícias de interesse nacional e estadual. (COSTA, 2017, p. 31).

Para Bazi (2001 *apud* COSTA, 2017) a programação regional é um fator de sobrevivência das emissoras no Brasil. Ele afirma que a televisão regional é aquela que retransmite seu sinal a uma determinada região e que dispõe de uma

programação voltada para ela mesma. Sendo assim, é importante a aproximação do telespectador com a TV que assiste e a abertura no telejornalismo para esses cidadãos.

Para Amorim (2009), hoje se vive uma ampliação das formas de participação dos receptores nas mídias, o que provoca um novo olhar sobre os processos de produção que envolvem a prática jornalística.

No campo jornalístico, o sujeito anônimo que antes interagira com os meios de forma um tanto restrita, hoje, tem a possibilidade de ser autor de notícias, ou, então, coprodutor ao participar na produção da informação subsidiando com material próprio as matérias jornalísticas (AMORIM, 2009, p. 45).

Isso só é possível devido ao fato do telespectador ter no jornalismo regional uma proximidade e acreditar naquele trabalho prestado pela emissora. Neste momento abordamos outro ponto importante da relação entre jornalista e telespectador: a confiança.

A confiança do público na televisão se traduz por esse sentimento difuso, mas essencial, de que os programas saberão oferecer a seleção mais coerente possível das grandes questões do momento. (WOLTON, 2005 *apud* AMORIM, 2009, p.58).

Essa confiança permite uma troca de experiências e troca de informações que na maioria das vezes ajuda também o próprio jornalista dentro de uma redação que recebe por meio da Internet sugestões e reclamações dos telespectadores.

Para Amorim (2009), o laço que une a mídia e o seu receptor, que o permite se reconhecer na tela, faz com que a televisão busque formas de manter a identidade nacional como uma base fixa que pode se enriquecer de atrações de origem externa, mas que não se deixa esvaziar da sua nacionalidade.

Ela busca proporcionar ao cidadão um sentir-se “cidadão do mundo”, sem, contudo, subtrair dele a sensação de fazer parte do mesmo país, da mesma cidade, do mesmo bairro. O fascínio que ela suscita também cabe nessa equação: de ser global sem deixar de ser local, concomitantemente. (AMORIM, 2009, p. 65 grifo do autor).

Logo, neste contexto digital os telespectadores se reconhecem por meio de conteúdos de determinados veículos de comunicação e passam a utilizar meios

digitais para constituir este laço e construir a comunicação como veremos no capítulo a seguir.

4 A INTERNET E O USO DO *WHATSAPP* NO TELEJORNALISMO COMO FATORES FUNDAMENTAIS PARA A CRIAÇÃO DO QUADRO *FLAGROU TÁ NA RECORD*

As tecnologias da informação e comunicação alteram todo o panorama em um contexto global, pois em qualquer lugar do mundo existe uma pessoa com um celular na mão capaz de registrar flagrantes e imagens surpreendentes que em instantes estarão à disposição de quem tiver acesso à Internet.

O processo de comunicação é também o responsável por grandes avanços tecnológicos. Devido à troca de mensagens, informações e consequente troca de experiências, grandes descobertas científicas foram realizadas. A comunicação é considerada algo de extrema complexidade, uma vez que existem atualmente várias formas e recursos tecnológicos para a realização dessa atividade. (PINOCHET, 2014, p. 2).

Atualmente temos observado que a utilização de dispositivos móveis tem alterado a maneira de se fazer Jornalismo e a comunicação e consumir a mídia, como esclarece a pesquisadora Barcellos (2019). Ela afirma que esses dispositivos móveis – smartphones e tablets – criaram uma nova maneira de consumo de vídeo para as gerações conectadas. Segundo ela, é possível assistir o vídeo no momento preferido, de onde a pessoal estiver e escolher o que conteúdo que mais agrada.

A mobilidade digital proporcionada pelos dispositivos móveis foi impulsionada pela indústria digital, que facilitou o serviço de acesso à rede, com as operadoras de telefonia móvel comercializando pacotes de dados ampliando a base de usuários conectados. Foi uma grande revolução na maneira de navegar na internet para a geração conectada, que influenciou no modo de consumir a mídia. Tornou-se possível navegar na internet de qualquer lugar, no momento que desejar, bastando estar conectado numa rede de acesso, seja pelos serviços pessoais contratados pelo usuário das operadoras ou por meio de redes de serviço wi-fi disponíveis nas residências, estabelecimentos comerciais e em lugares públicos que oferecem esse serviço (BARCELLOS, 2019, p. 44).

O Brasil superou a marca de um smartphone por habitante e hoje conta com 220 milhões de celulares inteligentes ativos³. Este dado traz a reflexão sobre a utilização dos smartphones a cada ano que passa e como o aparelho tem se tornado um mecanismo de comunicação, não utilizado apenas para ligações, mas, além disso, com acesso a Internet e uma infinidade de informações. São milhões de equipamentos nas mãos de milhões de pessoas e esta ferramenta vai além de um simples aparelho de ligações. De acordo com o pesquisador Lemos (2007, p. 25):

O que chamamos de telefone celular é um Dispositivo (um artefato, uma tecnologia de comunicação); Híbrido, já que congrega funções de telefone, computador, máquina fotográfica, câmera de vídeo, processador de texto, GPS, entre outras; Móvel, isto é, portátil e conectado em mobilidade funcionando por redes sem fio digitais, ou seja, de Conexão; e Multirredes, já que pode empregar diversas redes, como Bluetooth [...], internet (Wi-Fi ou Wi-Max) e redes de satélites para uso como dispositivo GPS.

Coutinho (2014) *apud* Theoharidou; Mylonas; Gritzaldis (2017) vai além e tenta esclarecer ainda mais sobre o conceito dos smartphones⁴. De acordo com a pesquisa um smartphone é um celular com capacidade avançada, que executa um sistema operacional identificável permitindo aos usuários estenderem suas funcionalidades com aplicações terceiras que estão disponíveis em uma loja de aplicativos. Eles ainda devem incluir um hardware sofisticado com: capacidade de processamento avançada (CPUs modernas, sensores), capacidade de conexões múltiplas e rápidas (Wi-Fi, HSDPA) e tamanho de tela adequado e limitado. Além disso, seu Sistema Operacional deve ser claramente identificável, como Android, Blackberry, Windows Phone, Apple`s IOS, etc.

Os celulares, portanto, convergem fetiches tecnológicos com conexões midiáticas, já que eles concentram os acervos de conteúdo com o ponto de ligação entre o indivíduo e o social.

Ribeiro (2005) analisa que os aparelhos de celular, os smartphones, agregam cada vez mais funções e tornam-se, assim, equipamentos apropriados para a produção de conteúdo multimídia.

³ Dados da 29ª Pesquisa Anual de Administração e Uso de Tecnologia da Informação nas Empresas, realizada em 2018 pela Fundação Getúlio Vargas de São Paulo (FGV-SP).

⁴ Estudo A Risk Of Assesment Method for smartphones, conduzido pelos pesquisadores Marianthi Theoharidou, Alexios Mylonas e Dimitris Gritzalis, do Departamento de Informática da Athens University of Economics and Business (AUEB).

Além disso, a velocidade com que o celular está se popularizando cria um ambiente onde o número de produtores potenciais de conteúdo ultrapassa em muito o número de usuários de internet, a primeira das mídias interativas. (RIBEIRO, 2005, p. 173).

Dadas algumas explicações dos conceitos de um smartphone, cabe ressaltar que os aplicativos de conversas online estão presentes nesses equipamentos que hoje tem sido muito utilizado nos telejornais de diversas emissoras do Brasil. O maior exemplo desse tipo de aplicativo gratuito é o *WhatsApp*, que foi fundado por Jan Koum e Brian Acton. O objetivo é disponibilizar serviços de mensagens e chamadas de áudio e vídeo de uma forma simples e segura. De acordo com informações divulgadas pelo próprio aplicativo no site da empresa, ele juntou-se ao *Facebook* em 2014, porém continua operando como um aplicativo independente e com o foco direcionado em construir um serviço de mensagens que seja rápido e que funcione em qualquer lugar do mundo.

O *WhatsApp* funciona como um aplicativo de mensagens instantâneas que opera por conexão à Internet, tanto wi-fi como redes digitais móveis 3G e 4G, e que, diferentemente dos SMS, possui custo zero de envio, permitindo a criação de grupos, envio de arquivos de áudio, vídeos, imagens e links. Além disso, um de seus grandes diferenciais em relação a seus concorrentes, como Line e WeChat, que realizam praticamente as mesmas funções, é sua política empresarial que inclui a não inserção de propagandas, o já visto Mobile Marketing, o que o torna muito mais agradável do ponto de vista do usuário, sendo livre de banners e pop ups de anunciantes. (COUTINHO, 2014, p. 40).

Mais de 1 bilhão de pessoas, em mais de 180 países usam *WhatsApp* para manter contato com amigos e familiares, em qualquer hora, em qualquer lugar, segundo o site do aplicativo⁵.

Coutinho (2014) afirma que o *WhatsApp* é um dos mais importantes aplicativos de relacionamento no mundo hoje, principalmente entre jovens, tendo proporcionado uma série de mudanças na forma como as pessoas se comunicam e se relacionam. E com tantas pessoas utilizando como uma opção de comunicação isso se reflete em mudanças dentro das redações de diferentes emissoras no país e altera o modelo de gestão nas TVs brasileiras, porém sem causar mudanças profundas na maneira de fazer televisão. Já que em nossa sociedade a imagem é dominante, os registros inusitados ganham cada vez mais espaço nas telas da televisão. São registros de acidentes, explosões, imagens de câmeras de segurança

⁵Disponível em: <https://www.whatsapp.com/about/>

que mostram a criminalidade, problemas de uma comunidade entre outros exemplos que temos acesso desde que os celulares acompanham permanentemente a vida de algumas pessoas. E não é de hoje que as imagens e sons atraem a atenção das pessoas.

Parece que as formas de comunicação mais efetivas daquele período – assim como acontece hoje – eram as que apelavam simultaneamente para os olhos e ouvidos, combinando mensagens verbais ou não-verbais, musicais e visuais, desde tambores e trombetas de paradas militares até os violinos que acompanhavam performances de salão. (BRIGGS; BURKE 2004, p. 50).

Porém, à medida que esses materiais chegam às emissoras de televisão ainda dentro das redações os jornalistas são os filtros e o fato de apenas enviar um material para o canal de televisão não significa que irá participar ativamente do telejornal em questão.

Sabemos que sim, existe um profissional responsável que faz a escolha do que será agregado ao telejornal do dia e o que será descartado. Desta forma, indagamos a possibilidade de falar em democratizar a informação com o acesso das pessoas a esses veículos se existe essa análise de um jornalista.

Por outro lado, hoje existe a participação da população de uma forma mais característica, as pessoas se propõem a enviar imagens e fotos e ajudar o jornalismo de determinada emissora que assiste. Pensando nisso, podemos questionar se ocorre a participação justamente pela contribuição do telespectador para o telejornal ou se é puramente uma questão econômica, que facilitaria o trabalho dos jornalistas da emissora.

A pesquisadora Raissa Lima Onofre (2016), cita em sua pesquisa sobre as práticas do *WhatsApp* essa questão. Em um trecho ela esclarece que para a autora Pamela Shoemaker (2011), a produção da notícia como um esforço colaborativo, a qual, apesar de todas as transformações que vem ocorrendo, ainda segue rotinas. Estas são eficientes para “poupar esforços”, na medida em que simplificam a tarefa de avaliar as notícias a partir de critérios preestabelecidos pela organização, bem como pelo *ethos* jornalístico. Segundo ela, as rotinas também estão conectadas à eficiência econômica, visto que tendem a resultar em trabalho mais rápido e de baixo custo financeiro, alcançados por minimizar comportamentos de risco, prevenindo, por exemplo, críticas e processos judiciais.

Mas, se de fato existe um jornalismo com maior participação dos telespectadores independente dos motivos que norteiam essa aceitação por conta da emissora, isso ocorre devido a utilização da Internet.

A internet põe nas mãos do telespectador meios muito mais eficazes para influir diretamente no conteúdo de programação. Ele pode, simultaneamente ver e escrever um e-mail sobre o que está sendo transmitido. Os internautas querem consultar arquivos, ver programas já apresentados, comunicar-se com a direção da TV, propor questões para apresentadores, comentaristas e programadores. (BARBEIRO e LIMA, 2002, p.49).

A Internet mudou a forma como as pessoas veem fotos, vídeos e interagem com o jornalismo. Para os autores Teixeira e Azevedo (2011) ela possibilitou a exposição e a troca de opiniões entre as pessoas no ciberespaço, trazendo esse novo processo comunicacional por meio das redes sociais virtuais. Para eles com o surgimento de blogs e fóruns as pessoas passaram a ter um espaço virtual para suas opiniões e depois com o surgimento das redes sociais, foi introduzido o conceito de conexão entre amigos, facilitando o compartilhamento de informações.

Hoje temos o imediatismo pautando os telejornais e a vida das pessoas. Para Barbeiro e Lima (2002) a supersaturação de informação oferecida pela Internet é outra estrutura que a TV terá que conviver, pois o telespectador/internauta vai questionar cada vez mais.

[...] por isso o jornalista vai ter que estar estruturado para entender o movimento social como um processo natural regido por leis que não dependem só da vontade, da consciência e das intenções dos homens. Todos os períodos históricos tem as suas próprias leis. Esta época não é diferente. (BARBEIRO; LIMA, 2002, p. 49).

Dessa maneira, cabe aos jornalistas das emissoras de televisão compreenderem que hoje é impossível separar a utilização da Internet e da TV, visto que as novas gerações já interagem simultaneamente com ambos os “veículos”. É imprescindível adotar mudanças na programação que façam com que o telespectador sinta-se mais próximo do canal e motivado a participar e interagir. Vemos isso com a utilização dos quadros de mensagens dentro dos telejornais brasileiros, como o *Flagrou tá na Record* que abordaremos a seguir.

4.1 Flagrou tá na Record

O quadro *Flagrou tá na Record* surgiu em 2012 na emissora Record TV Paulista, que passou a operar no Centro Oeste Paulista como geradora da Rede Record de Televisão em 1999.

Com sede na cidade de Bauru, a TV conta com sucursais em Sorocaba e Marília, com uma área de abrangência de mais de 110 municípios das três regiões. De acordo com informações divulgadas no próprio site da empresa⁶, 4 milhões e meio de telespectadores recebem o sinal e são abastecidos pelos conteúdos da emissora. E com tantos telespectadores como fica a participação ativa deles nos telejornais?

Todos os dias os dois telejornais da emissora, tanto o *Balanço Geral* quanto o *SP Record* utilizam imagens encaminhadas para o número do quadro.

Nesta pesquisa analisamos o conteúdo exibido apenas no telejornal *Balanço Geral*, um programa jornalístico pautado principalmente por mostrar denúncias sociais, problemas enfrentados pela população seja na saúde pública, transporte ou segurança e por meio de uma linguagem simples do apresentador Rodrigo Moterani tenta se aproximar do público e ajudar nos problemas da população.

O *Flagrou tá na Record* tem ajudado nessa aproximação e para que entendamos a maneira que o aplicativo é utilizado dentro da emissora é necessário compreender a motivação que levou a criação deste quadro, que tem por objetivo dar voz aos telespectadores que contribuem com conteúdo para a programação. Desde a sua implementação, o quadro permite que telespectadores enviem por *WhatsApp* notícias relevantes, problemas vivenciados nos bairros, flagrantes de acidentes, crimes, cenas engraçadas e até correntes de orações.

Mas como o quadro surgiu? O jornalista Arnaldo Ferraz era o gerente de jornalismo da Record TV Paulista quando este projeto foi criado. Segundo ele, o *Flagrou tá na Record* nasceu de um conjunto de necessidades da emissora e dos telejornais. Ele contou que quando assumiu a chefia de jornalismo em 2011 percebeu que o público tinha pouca participação e interação com os telejornais. Também havia uma dificuldade grande em atender uma região tão extensa de cobertura, que inclui até a região de Sorocaba, com isso ele analisou que não haveria equipe suficiente para mostrar os fatos que acontecessem em todas as cidades e então surgiu a ideia de convocar os telespectadores a registrarem o que

⁶ Disponível em: <http://www.recordpaulista.com.br/portal/empresa>

achavam de importante em sua cidade, em seu bairro, em sua rua. O jornalista então criou o slogan *Flagrou tá na Record* e pediu para o departamento de arte criar uma vinheta e dar continuidade ao projeto. Ainda segundo ele, a resposta foi imediata.

Centenas de pessoas passaram a enviar fotos e vídeos de inundações, buracos nas ruas, falta de água e situações curiosas e engraçadas também. Como consequência o quadro dinamizou o jornal e ajudou muito no fechamento da edição todos os dias. (FERRAZ, janeiro de 2019).

É necessário ressaltar que o telejornal *Balanço Geral* na época tinha quase duas horas de duração (atualmente são mais de 2 horas e meia) e o flagrou ocupava entre 10 e 20 minutos do conteúdo diário. Um alívio para toda a equipe que necessitava de informações para todo esse tempo de jornal. Para ele, o mais importante foi que o telespectador se sentiu mais próximo e interagindo com a TV⁷.

Atualmente, todo o conteúdo recebido pela emissora passa primeiramente por um editor de texto, que é quem faz o filtro das mensagens relevantes e o que pode ser utilizado nos telejornais. Esse editor é o responsável por apagar o que considera irrelevante ou falso e dar prosseguimento as informações que podem servir de alguma maneira para o telejornal, seja para informar, entreter ou registrar um fato.

Hoje o profissional da Record TV Paulista responsável por essa atividade é o jornalista Helder Aguiar. Segundo ele⁸ o quadro é um canal direto entre os telespectadores e a redação, porém de acordo com o jornalista é impossível responder a todas as mensagens.

O fluxo é muito grande e infelizmente cerca de 60% das mensagens hoje são publicações encaminhadas de outros grupos, seja ela de política ou qualquer assunto em evidência nas redes sociais e correntes repassadas de forma aleatória. Com tanto material sem cunho jornalístico é necessário que haja a separação do que vale a pena ser exibido e o que de fato é relevante. Desta maneira, ele filtra essas mensagens recebidas e vê possibilidades de pautas e assuntos que entrarão no quadro naquele determinado dia.

A seleção é feita de duas formas: a primeira é a filtragem das mensagens que chegam a noite e logo pela manhã para serem exibidas dentro do *Balanço Geral*. Neste caso, são utilizadas

⁷ Entrevista feita por meio do WhatsApp em 9 de janeiro de 2019.

⁸ Entrevista feita por meio do WhatsApp em 13 de agosto de 2019.

reclamações em geral (asfalto, buraco, vazamento e mato alto) flagrantes da natureza e ocorrências policiais. As mensagens são analisadas pelo editor e repassadas aos produtores da emissora que irão averiguar a veracidade das informações e a relevância delas. (AGUIAR, agosto de 2019).

Após a averiguação dos fatos, os arquivos de vídeo e fotos são salvos em uma pasta chamada *Flagrou* e o conteúdo então é passado para o departamento técnico, chega ao editor de imagem que fará o copião de imagens daquele material encaminhado por um telespectador e posteriormente a editora-chefe poderá utilizar dentro do programa.

Em média são exibidos cerca de cinco flagrantes no quadro *Flagrou tá na Record* escolhidos pela editora-chefe. O telejornal *Balanço Geral* com mais de duas horas e meia de duração muitas vezes utiliza até dez participações, dependendo do dia e da qualidade das contribuições, como por exemplo, em casos de desastres naturais o quadro chega a receber até mil mensagens no dia. Porém, todo o material recebido dentro da emissora não é utilizado apenas no *Balanço Geral* como parte do quadro *Flagrou tá na Record*, existe também a possibilidade do material enviado pelos telespectadores ser utilizado para em um link ao vivo com repórter, também como nota coberta e até mesmo como reportagem no local dos fatos. Neste caso, amplia-se a informação recebida e o material gera uma reportagem mais abrangente e específica do problema ou situação em questão.

Questionado sobre o impacto do quadro, o jornalista Helder Aguiar respondeu que é um impacto irreversível e que esta nova ferramenta revolucionou a forma de se fazer jornalismo *hard news*. Hoje, as informações chegam de forma rápida e para complementar ele usou como exemplo um acidente que pode ir ao ar em questão de minutos. Com isso, desde a criação o quadro tem cumprido seu papel e seus objetivos que é abrir espaço para as notícias encaminhadas pelos telespectadores e suas demandas.

É importante enfatizar que esta pesquisa se pauta nos conteúdos recebidos pela emissora do dia primeiro de junho até trinta e um de agosto de 2018. A Record TV Paulista cedeu os espelhos utilizados no jornal *Balanço Geral* deste período. Neles podemos constatar a ordem em que as contribuições foram exibidas, quanto tempo o apresentador utilizou para falar aquela informação e quais foram os temas.

5 METODOLOGIA

Essa pesquisa de viés exploratório foi organizada em algumas etapas. Como primeiro passo é importante a proximidade com o problema em questão e entender de uma forma geral o contexto deste estudo. Com isso, o primeiro momento foi feito a pesquisa bibliográfica, onde foram buscados estudos das teorias norteadoras sobre a sociedade em rede e o uso das redes sociais, além disso, o telejornalismo e a comunicação.

Segundo Gil (2002), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.

A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente. Essa vantagem torna-se particularmente importante quando o problema de pesquisa requer dados muito dispersos pelo espaço. (GIL, 2002, p. 45).

Já Fonseca (2002) explica que a pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas.

Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Existem, porém pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta. (FONSECA, 2002, p. 32).

Ainda nesta primeira etapa foi feita a pesquisa fenomenológica. De acordo com Bicudo (2011), Edmund Husserl é tido como o criador da fenomenologia, que é uma palavra composta pelos termos *fenômeno* mais *lógos*. Fenômeno diz do que se mostra na intuição ou percepção e *lógos* diz do articulado nos atos da consciência em cujo processo organizador a linguagem está presente, tanto como estrutura, quanto como possibilidade de comunicação e, em consequência, de retenção em produtos culturais postos à disposição no mundo-vida.

[...] fenômeno é o que se mostra no ato de intuição efetuado por um sujeito individualmente contextualizado, que olha em direção ao que se mostra de modo atento e que percebe isso que se mostra nas modalidades pelas quais se dá a ver no próprio solo em que se destaca como figura no mundo. (BICUDO, 2011, p. 30).

Segundo a autora, é necessário efetuar uma pesquisa que assuma a concepção de realidade e de conhecimento fenomenológica e, mais que isso, proceder fenomenologicamente, ou seja, efetuando o próprio movimento de

trabalhar com sentidos e significados que não se dão em si, mas que vão se constituindo e se mostrando em diferentes modos.

Em um segundo momento, o estudo de caso foi utilizado como metodologia deste trabalho. “O estudo de caso reúne o maior número de informações detalhadas, por meio de diferentes técnicas de pesquisa, com o objetivo de aprender a totalidade de uma situação e descrever a complexidade de um caso concreto”. (GOLDENBERG, 2009, p.33). É preciso analisar um objeto específico e compreender sua totalidade como a autora descreve:

A quantidade é, então, substituída pela intensidade, pela imersão profunda – através da observação participante por um período longo de tempo, das entrevistas em profundidade, da análise de diferentes fontes que possam ser cruzadas – que atinge níveis de compreensão que não podem ser alcançados através de uma pesquisa quantitativa. (GOLDENBERG, 2009, p. 50).

Gil (2002) explica que o estudo de caso é uma modalidade de pesquisa amplamente utilizada nas ciências biomédicas e sociais:

Consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante outros delineamentos já considerados. (GIL, 2002, p. 54).

O autor ainda elenca os principais motivos que fizeram com que houvesse uma crescente utilização deste tipo de pesquisa. São eles:

- a) explorar situações da vida real cujos limites não estão claramente definidos;
- b) preservar o caráter unitário do objeto estudado;
- c) descrever a situação do contexto em que está sendo feita determinada investigação;
- d) formular hipóteses ou desenvolver teorias;
- e) explicar as variáveis causais de determinado fenômeno em situações muito complexas que não possibilitam a utilização de levantamentos e experimentos.

Fonseca (2002, p. 33) analisa que é “uma investigação que se assume particularística, isto é, que se debruça deliberadamente sobre uma situação específica que se supõe ser única em muitos aspectos, procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico”. Como no caso desta pesquisa, em que nos debruçamos sobre o quadro *Flagrou tá na Record* para compreender como ele surgiu e a maneira que funciona dentro da redação da emissora Record Tv Paulista.

Ainda como parte desta pesquisa foi desenvolvida uma entrevista com profissionais da Record e usuários do *Flagrou tá na Record*, por meio do *WhtasApp*.

A entrevista foi feita com dois profissionais da Record TV Paulista. Um foi gerente de jornalismo e se desligou da emissora e o outro mantém vínculo empregatício na TV.

A primeira foi com o jornalista Arnaldo Ferraz, que na época em que o quadro foi lançado era o gerente de Jornalismo. Foi ele quem teve a ideia de colocar o *WhatsApp* dentro da programação do *Balanço Geral* em 2012.

A segunda entrevista foi feita com o jornalista Helder Aguiar, que atualmente é o editor de texto responsável por receber e responder as mensagens enviadas pelos usuários do *Flagrou tá na Record*.

Este procedimento foi escolhido, pois segundo a autora Cremilda Medina (2005), a entrevista vai além de técnicas, é um diálogo:

Um leitor, ouvinte, ou telespectador sente quando determinada entrevista passa emoção, autenticidade, no discurso enunciado tanto pelo entrevistado quanto no encaminhamento das perguntas pelo entrevistador. Ocorre, com limpidez, o fenômeno da identificação, ou seja, três envolvidos (fonte da informação- repórter – receptor) se interligam numa única vivência. (MEDINA, 2005, p. 5).

Medina (2005) ainda explica a utilização da entrevista é a pluralização de vozes:

A entrevista nas suas diferentes aplicações é uma técnica de interação social, de interpenetração informativa, quebrando assim, isolamentos grupais, individuais; pode ainda servir à pluralização de vozes e à distribuição democrática da informação. (MEDINA, 2005, p. 8).

Goldenberg (2002) analisa que em como qualquer relação pessoal, a arte de uma entrevista bem-sucedida depende fortemente da criação de uma atmosfera amistosa e de confiança.

As características pessoais do pesquisador e pesquisado são decisivas. É muito importante não se criar antagonismo ou suspeita nas primeiras abordagens. As atitudes e opiniões do pesquisador não podem aparecer em primeiro plano. Ele deve tentar ser o mais neutro possível, não sugerindo respostas. (GOLDENBERG, 2002 p. 90).

Os dois profissionais foram escolhidos para contribuir com esta pesquisa para que fosse possível compreender como a ideia do quadro surgiu e como hoje ele é desenvolvido dentro da emissora.

A pesquisa também fez uso da técnica de questionário que é descrita por Gil (2002) como a técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc.

Construir um questionário consiste basicamente em traduzir objetivos da pesquisa em questões específicas. As respostas a essas questões é que irão proporcionar os dados requeridos para descrever as características da população pesquisada ou testar as hipóteses que foram construídas durante o planejamento da pesquisa. (GIL, 2002, p. 121).

Sendo assim, os telespectadores selecionados responderam um questionário sobre a motivação desta participação diária e o que mudou na vida deles. As questões foram enviadas via *Whatsapp* para 40 telespectadores selecionados pelo jornalista da Record TV Paulista Helder Aguiar. O profissional teve como base para a escolha pessoas que participam regularmente do quadro e que são de cidades distintas, idades e profissões diferentes. Na sequência apresentaremos as perguntas feitas e as respostas desse grupo que participou da pesquisa.

Algumas vantagens da utilização desta técnica segundo Gil (2002) é atingir pessoas em uma área geográfica muito extensa (neste caso que corresponde à abrangência da Record TV Paulista), ter menos gastos e ainda permite que as pessoas respondam quando acharem mais conveniente, além disso, não expõe os pesquisados à influência das opiniões e do aspecto pessoal do entrevistado. Essas respostas farão com que o fenômeno seja analisado, não apenas como ferramenta, mas humanizando a participação para tentar entender o que muda para essas pessoas.

Por fim, o estudo fez a análise documental dos espelhos do telejornal *Balanço Geral* no período de junho a agosto de 2018. Esses documentos foram cedidos pela emissora e autorizados para a utilização nesta pesquisa. Com isso, tivemos acesso a todos os flagrantes encaminhados pelos telespectadores no período descrito. Com base nesse material, foi possível entender quais foram as principais participações e o que mais motiva os telespectadores a enviarem suas contribuições.

Gil (1999), afirma que para interpretar os resultados, o pesquisador precisa ir além da leitura dos dados, com vistas a integrá-los num universo mais amplo em que poderão ter algum sentido:

Esse universo é o dos fundamentos teóricos da pesquisa e o dos conhecimentos já acumulados em torno das questões abordadas. Daí a importância da revisão da literatura, ainda na etapa do planejamento da pesquisa. Essa bagagem de informações, que contribuiu para o pesquisador formular e delimitar o problema e construir as hipóteses, é que o auxilia na etapa de análise e interpretação para conferir significado aos dados. (GIL, 1999, p. 179).

Segundo o autor, com o auxílio de uma teoria é possível verificar que por trás dos dados existe uma série complexa de informações e assim sendo a análise dos espelhos do telejornal proporciona um entendimento e a contextualização do uso do aplicativo dentro do programa Balanço Geral.

6 ANÁLISE DE DADOS

Neste capítulo em que abordamos a análise de dados desta dissertação apresentamos os detalhes do questionário encaminhado aos telespectadores da Record Tv Paulista, as características das pessoas que participaram da pesquisa, suas opiniões e ideias sobre o quadro *Flagrou tá na Record*. Na sequência explicamos a análise dos espelhos do telejornal *Balanço Geral*, as categorias criadas para compreender o contexto das participações dos telespectadores e ilustramos com tabelas para que fosse possível visualizar de maneira mais clara todo o contexto do quadro em questão.

6.1 Entrevista com usuários do Quadro Flagrou tá na Record

Para contribuir com esta pesquisa os usuários do *Quadro Flagrou tá na Record* responderam a um questionário enviado pelo *WhatsApp* nos meses de outubro e novembro de 2019, com quatro questões específicas. São elas:

- 1- O que motivou a sua participação no quadro *Flagrou tá na Record*?
- 2- O que esperava desta participação?
- 3- Foi resolvido o que gostaria?
- 4- Qual a sua análise desta ferramenta *WhatsApp* utilizada no Jornalismo?

Esta técnica como já descrevemos no capítulo destinado à metodologia é descrita por Gil (2002) como a técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc.

Os telespectadores que responderam a estas perguntas foram selecionados pelo jornalista e editor de texto da Record TV Paulista Helder Aguiar, como já mencionamos, responsável pelo quadro na emissora. Foi ele quem selecionou os números de celular e encaminhou para que pudéssemos entrar em contato com os mesmos. O profissional teve como base para a escolha, pessoas que participam regularmente do quadro e que são de cidades distintas, idades e profissões diferentes.

A amostra que respondeu ao questionário encaminhado pelo *WhatsApp* contou com 6 mulheres e 5 homens, com idade entre 33 e 50 anos, com profissões distintas. O questionário foi enviado a mais de 40 pessoas e essas 11 aceitaram participar e responder as questões desta pesquisa.

Sendo assim, apresentamos as respostas dos telespectadores da Record TV Paulista que participaram do Flagrou Tá na Record organizadas em tabelas feitas pela própria autora.

Tabela 1 – Telespectador Leandro, 25 anos, garçom e morador de Bauru.

Contexto da Participação	Questão 1	Questão 2	Questão 3	Questão 4
Entrou em contato com a Record, pois estava com problema na rua em que mora, Antonia Fabiano, quadra 3, no Parque Jaraguá, na cidade de Bauru. Fazia dias que tentava reclamar de um vazamento de água com o órgão responsável, o DAE – Departamento de Água e Esgoto, do município.	Decidimos entrar em contato com o quadro, pois não tivemos retorno nenhum do DAE após diversas ligações.	Nosso problema foi resolvido em 2 dias, sendo que fazia mais de 1 mês que tentávamos contato com o DAE.	Sim.	Analisando que às vezes dá impressão que se tiver um jornalismo competente não precisa nem de prefeitura.

Fonte: Elaborado pela autora.

Tabela 2 – Fernando, 50 anos, agente de trânsito.

Contexto da Participação	Questão 1	Questão 2	Questão 3	Questão 4
Participou do quadro Flagrou tá na Record várias vezes e em uma delas contribuiu com um vídeo de um acidente aéreo no aeroclube de Bauru durante um evento chamado Arraiá Aéreo	Motivou porque é uma ferramenta que nós podemos divulgar atingindo milhares de pessoas e com isso os órgãos pra resolver os problemas aqui apresentados, a propósito 90% dos casos são resolvidos de imediato.	Espero que eu consiga contribuir para que este aplicativo melhore cada vez mais.	Sim na maioria, alguns não são de imediato e outros dependem de protocolos.	Excelente, espero que continuem usando e cada vez atualize pra melhor.

Fonte: Elaborado pela autora.

Tabela 3 – Geisa, 40 anos, moradora de Bauru.

Contexto da Participação	Questão 1	Questão 2	Questão 3	Questão 4
Participou do quadro por conta de uma problema complicado nas cidades, a dengue. Ela contou que ela e o filho tiveram a doença e que por isso resolveu enviar sua reclamação para a emissora.	O que me motivou a enviar uma mensagem ao quadro foi porque moro do lado de um	Esperava que o problema fosse resolvido.	Não foi resolvido.	Eu analiso que falta mais atitude.

terreno que nunca ninguém veio ver e está lixão.
--

Fonte: Elaborado pela autora.

Tabela 4 – Ana, moradora de Bauru.

Contexto da Participação	Questão 1	Questão 2	Questão 3	Questão 4
Estava preocupada com a coloração da água no bairro Nobuji Nagasawa onde mora com a família. Ela fez um vídeo, enviou para o quadro e contou a experiência que teve com o Whatsapp	O motivo foi pela grande audiência e soluções em vários casos, fui muito bem atendida pela equipe, se interessaram em querer ver o que estava acontecendo.	Esperava que vissem o problema.	O problema foi resolvido.	Acho essa ferramenta fantástica, pois a qualquer momento podemos enviar um acontecimento.

Fonte: Elaborado pela autora.

Tabela 5 - Nilson, 50 anos e é autônomo.

Contexto da Participação	Questão 1	Questão 2	Questão 3	Questão 4
Ele participou do quadro para reclamar	O que	Esperava a	Sim.	A melhor

de um parquinho abandonado na cidade dele.	motivou a facilidade de participar.	repercussão do assunto.	ferramenta direta com o público.
--	-------------------------------------	-------------------------	----------------------------------

Fonte: Elaborado pela autora.

Tabela 6 – Diogo, 49 anos, vendedor. Ele estava preocupado com um lago que tem próximo a casa dele.

Contexto da Participação	Questão 1	Questão 2	Questão 3	Questão 4
Participou do quadro na Record porque ele estava preocupado com um lago que tem próximo a casa dele.	Minha participação foi para mostrar o perigo que tinha no lago, porque no fim de semana muitas pessoas pescam e levam filhos, crianças e poderiam ser atacadas pelo jacaré.		Eu não sei se foi resolvido, acho que o animal ainda está lá no lago.	Quanto à ferramenta Whatsapp é ótima, uma boa ideia porque as pessoas podem utilizar e ajudar a divulgar e a resolver alguns problemas

Fonte: Elaborado pela autora.

Tabela 7 – Gustavo, 33 anos, fotógrafo.

Contexto da	Questão	Questão	Questão	Questão
-------------	---------	---------	---------	---------

Participação	1	2	3	4
Fez um registro bonito e quis enviar para a Record. Ele esperava que a foto dele fosse exibida e foi.	Registrei um por do sol bonito na cidade de Jaú e resolvi compartilhar com a Record.	Esperava que a imagem fosse exibida no telejornal que acompanho o <i>Balanço Geral</i> e foi.	Sim.	Acredito que a ferramenta do whatsapp possibilita um acesso mais fácil aos jornalistas da emissora e abre um espaço para o público cada vez mais importante.

Fonte: Elaborado pela autora.

Tabela 8 - Ana Beatriz, 34 anos, nutricionista, moradora de Jaú.

Contexto da Participação	Questão 1	Questão 2	Questão 3	Questão 4
Fez a sua contribuição no <i>Flagrou tá na Record</i> para reclamar de um vazamento, campeão das reclamações atualmente e foi atendida.	Particpei do quadro por conta de um problema de vazamento de água na minha rua. Já fazia mais de 10 dias e nenhuma providência havia sido tomada.	Esperava que com a credibilidade da emissora o problema fosse resolvido.	Sim.	Hoje nos comunicamos muito pelo celular e o <i>WhatsApp</i> é rápido e prático, melhor do que ligar no Águas de Jahu e esperar para ser atendida, sem ter retorno.

Fonte: Elaborado pela autora.

Tabela 9 – Fátima, 62 anos, advogada e moradora de Bauru.

Contexto da Participação	Questão 1	Questão 2	Questão 3	Questão 4
Para resolver um problema do seu bairro a Fátima que tem um escritório no cruzamento das ruas Pastor Zebedeu Holanda de Andrade com a Tamandaré enviou para o quadro um vídeo contando a situação e foi resolvido dois dias depois de participar do Flagrou Tá na Record.	O DAE fez um buraco para conserto do esgoto neste cruzamento. Após o conserto foi embora e deixou o serviço sem finalizar com uma placa de impedido por mais ou menos 2 meses, diariamente ligávamos no DAE solicitando providências. Sempre fomos bem atendidos, mas o problema não era solucionado, ou seja, não éramos	Cansada e incomodada com a situação, resolvi tirar fotos e encaminhar para a Record no programa melhor, Flagrou tá na Record.	Não tive resposta escrita da Record. Pode até ser coincidência, mas 2 dias depois o DAE consertou ou melhor, finalizou o serviço iniciado.	Fiz agradecimento para a Record porque acreditei que, de alguma forma, eles participaram da decisão do DAE.

atendidos.

Fonte: Elaborado pela autora.

Tabela 10 - Ramses, 39 anos, tecnólogo de banco de dados.

Contexto da Participação	Questão 1	Questão 2	Questão 3	Questão 4
Encaminhou para a Record um problema de vazamento de água no bairro dele. Ele respondeu ao questionário e deu sua opinião sobre o Flagrou Tá na Record.	Forma eficaz de mostrar e resolver o problema.	A resolução rápida do problema.	Sim.	Acredito que a ferramenta seja válida e útil.

Fonte: Elaborado pela autora.

Tabela 11 - Maria José, 49 anos, moradora de Sorocaba.

Contexto da Participação	Questão 1	Questão 2	Questão 3	Questão 4
Participou do quadro Flagrou tá na Record para fazer uma reclamação.	Utilizei o quadro enviando fotos de motoqueiros que andam nas calçadas da Avenida Itavuvu em Sorocaba.	Esperava uma solução.	O problema continua e agora está até pior.	A ferramenta é muito boa, pois podemos indicar várias reportagens para vocês e com vídeos e fotos comprovarmos tudo isso.

Fonte: Elaborado pela autora.

Após a apresentação das respostas dos telespectadores que participaram do quadro nos últimos meses, apresentaremos a seguir a análise dos espelhos do telejornal estudado.

6.2 Análise Documental dos Espelhos do Balanço Geral

A amostra que serviu como base para a nossa análise qualitativa é composta por 66 dias do Telejornal Balanço Geral, sendo os meses de junho, julho e agosto de 2018. Com base nos espelhos (ver anexos) do telejornal foram criadas categorias para analisar o material enviado pelos telespectadores da emissora.

Essas categorias nos ajudam a organizar e entender a participação dos cidadãos, que podemos chamar de coautores das notícias do quadro *Flagrou tá na Record*.

As categorias criadas foram:

1- Reclamação

Nesta categoria temos assuntos relacionados a vazamentos de água e esgoto, problemas no trânsito, como ruas com buracos e de difícil acesso, incêndios, perigos nos bairros como pontes quebrados, bueiros abertos, falta de energia, entre outros.

2- Polícia

Nesta sessão temos flagrantes de câmeras de segurança que registraram assaltos, furtos e violência contra a população. Temos ainda imagens de operações policiais, reclamações de uso de drogas em locais das cidades.

3- Cidade

A categoria cidade engloba assuntos específicos das cidades nas áreas de cobertura da Record TV Paulista. Temos exemplos de por do sol, geada, chuvas e enchentes nas cidades, além de lugares bonitos que os telespectadores quiseram compartilhar através do quadro.

4- Curiosidades

Nas curiosidades temos muitos registros de animais dos telespectadores como cães e gatos, tucanos, macacos, quatis que foram flagradas nas cidades e no campo, gols incríveis de atletas amadores que encaminharam para o quadro *Flagrou*, entre outras situações curiosas.

5- Caso resolvido

Este é o principal objetivo do quadro *Flagrou tá na Record* e é possível em alguns casos mostrar que o problema enviado pelo telespectador foi resolvido. Isso ocorre quando o próprio usuário ou outra pessoa relacionada com o problema envia uma nova mensagem e avisa a produção da TV que a reclamação foi solucionada e os editores do *Balanço Geral* sempre optam por mostrar esse resultado.

É importante ressaltar que todas as participações dos telespectadores são checadas antes de entrarem no telejornal e no texto sempre há a resposta do órgão responsável que é procurado antes do problema ser exibido.

Com base nos espelhos do *Balanço Geral* foi possível mapear quais foram as contribuições feitas pelos telespectadores neste período e descobrir que tipo de flagrante é mais encaminhado para o telejornal *Balanço Geral* e se esses conteúdos se transformam em reportagens que serão veiculadas pelo próprio jornal.

Outro ponto que deve ser levado em consideração, segundo o jornalista que criou o quadro, Arnaldo Ferraz, é que muitas vezes um vídeo ou uma foto serviam de pauta para enviar uma equipe até o local e fazer uma matéria completa e este seria mais um ponto positivo do quadro.

Sendo assim, pode-se dizer que a instantaneidade e a interatividade que o aplicativo promove fazem surgir possibilidades de interação entre jornalistas dentro de uma redação de TV e os telespectadores que estão nas ruas com seus smartphones e câmeras. Novos conteúdos são criados e divulgados pela emissora diariamente e neste momento, o telejornal já não sustenta tanto tempo no ar sem as contribuições dos telespectadores.

Apresentamos abaixo as tabelas referentes aos meses de análise do telejornal *Balanço Geral* da Record TV Paulista sediada em Bauru, sendo junho, julho e agosto de 2018, consecutivamente.

Vale enfatizar que a tabela foi criada da seguinte maneira: data de exibição no telejornal, categoria, contribuição do telespectador e cidade e a quantidade de flagras exibidos naquele dia no telejornal.

Nesta análise foram colocados os nomes, o que o telespectador enviou e a cidade, porém pode-se perceber que em alguns casos não citamos a pessoa que encaminhou aquela denúncia ou contribuição, isso porque o telespectador não quis se identificar no momento em que enviou para o Whatsapp da emissora a sua situação.

Tabela 12 – Mês Junho 2018

Data de exibição no Balanço Geral	Categoria	Contribuição telespectador / cidade	Total de flagrouns exibidos
01.06.2018	1-Reclamação 4-Curiosidades 1-Reclamação 3-Cidade	Container lixo destruído Sorocaba Aline e Will gol amador Bauru Mauro vazamento de água Bauru Kaka por do sol Barra Bonita	4
04.06.2018	3-Cidade 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação	Acidente avenida Jaú Gilson vazamento de água Bauru Descarte de lixo Jaú Vazamento de água Igaraçu do Tietê	4
05.06.2018	1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação	Usuários droga Marília Rita vazamento de água Bauru Vazamento água Bauru	3
06.06.2018	1-Reclamação 1-Reclamação	Lilian vazamento água Bauru Alexandre falta água Barra	3

	1-Reclamação	Bonita Descarte entulho Bauru	
07.06.2018	1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação	Samuel buraco calçada Bauru Problema ponte Boituva Andreia vazamento de esgoto Bauru	3
08.06.2018	3-Cidade 1-Reclamação 4-Curiosidades 1-Reclamação	Acidente Marília Rodrigo incêndio carro Botucatu Ana Paula ipê praça Itapuí Vazamento de água Bauru	4
11.06.2018	5- Caso Resolvido 1-Reclamação 1-Reclamação	Mauro conserto vazamento Bauru Guilherme vaza esgoto Marília Eduardo problema árvore Bauru	3
12.06.2018	1-Reclamação 4-Curiosidades 5-Caso Resolvido 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação	Luciano rachaduras escola Agudos Adriana ipê Piratininga Conserto buraco Bauru Abandono quadra Bauru Wagner calçada suja Bauru José Carlos buraco Bauru Vazamento água Bauru	7
13.06.2018	3-Cidade 3-Cidade 1-Reclamação 1-Reclamação 4-Curiosidades	Neblina Bauru Rubens neblina Sorocaba Viaduto sem luz Bauru Fabio incêndio horto Bauru Erika filho bateria Itapeva	5
14.06.2018	3-Cidade	Fabricio acidente Tatui	5

	1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação	Reberson fogo carro Tupã Lucas fogo carro Bauru Flavia sujeira terreno Marília Terreno abandonado Bauru	
15.06.2018	1-Reclamação 1-Reclamação 3-Cidade 3-Cidade	André animais soltos Botucatu Edvaldo vaza água Bauru Kleber arco-íris Garça Nuvem gigante Bauru	4
18.06.2018	1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 3-Cidade	Câmera flagra acidente Botucatu Problema cemitério Bauru Terreno sujo Botucatu Cuesta evento Botucatu	4
19.06.2018	1-Reclamação 1-Reclamação 4-Curiosidades 1-Reclamação	Rosangela caminhão buraco Bauru Carreta presa avenida Botucatu Marino tucanos Rubião Junior Donizete Cavalos lixo Votorantim	4
20.06.2018	1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 4-Curiosidades	Marcos problema rua Bauru Thiago descarte remédio Tibiriça Inês problema rua Tupã Vazamento água Bauru Nandão pintura ginásio Conchas	5
21.06.2018	3-Cidade 1-Reclamação 1-Reclamação	Acidente zoológico Bauru Almir animais soltos Lençóis Paulista Marco flagrante moto Itapeva	6

	4-Curiosidades 1-Reclamação 3-Cidade	Fabio pintura casa Ourinhos Incêndio canavial Barra Bonita Erick por do sol Bauru	
22.06.2018	1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 3-Cidade	Flavia terreno sujo Marília Estacionamento irregular Bauru Janaina posto saúde fechado Bauru Flagrante rodovia Botucatu	4
25.06.2018	3-Cidade 1-Reclamação 1-Reclamação	Imagens nuvens Botucatu Daniel problema obra Bauru Jorge vândalos Sebes Bauru	3
26.06.2018	1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 3-Cidade 3-Cidade	Banheiro rodoviária Jaú Vazamento de água Bauru Luiz vazamento esgoto Bauru Sil Alves nuvens Pereira Ruth céu Cuesta Botucatu	5
27.06.2018	3-Cidade 1-Reclamação 1-Reclamação	Acidente ônibus Jaú Antonio calçada galhos Bauru Ponto de ônibus problema Bauru	3
28.06.2018	1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 4-Curiosidades	Perigo muro Sorocaba Leandro praça abandonada Bauru Problema lixo Iperó Fernanda saguis Bauru	4
29.06.2018	1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação	Água barrenta Agudos Isabel água marrom Sorocaba Ana Paula vaza água Bauru	4

		Poda árvore Itu	
			87

Fonte: Elaborado pela autora.

Tabela 13 – Mês julho 2018

Data de exibição no Balanço Geral	Categoria	Contribuição telespectador / cidade	Total de flagrants exibidos
02.07.2018	1- Reclamação 4- Curiosidade 1- Reclamação 4- curiosidade	Buraco em Bauru Ovo galinha Jaú Falta de água Ourinhos Bryan cachorro Itapetininga	4
03.07.2018	3- Cidade 3- Cidade 1-Reclamação 2-Polícia 3- Cidade	Acidente Santa Cruz Briga acidente Itaporanga Carro buraco Bauru Circuito assalto Boituva Nascer do sol Barra Bonita	5
04.07.2018	3- Cidade 1-Reclamação 1-Reclamação 3-Cidade	Perigo trânsito Marília Rodner problema lixo Bauru Silvia terreno sujo Bauru Izidoro nascer do sol Barra Bonita	4
05.07.2018	1-Reclamação 3-Cidade 1-Reclamação 4-Curiosidades 4-Curiosidades	Geraldo vaza esgoto São Roque Mateus incêndio Itapetininga Larissa fogo casa Bauru Donizete tucano Botucatu Bruno saguis Bauru	5
06.07.2018	3- Cidade 3- Cidade 1-Reclamação	Acidente monitoramento Bauru Queda árvores Tupã Sidinilson lâmpada posto	4

	1-Reclamação	Sorocaba Terreno sujo Bauru	
09.07.2019	3- Cidade 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação	Aviões região Bauru Incêndio recicláveis Botucatu Aparecido vazamento esgoto Bauru Severino incêndio madeira Sorocaba	4
10.07.2018	1- Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 3-Cidade 1-Reclamação	Quadra abandonada Botucatu Luiz buraco avenida Bauru Construção entulhos Bauru Flagrante descarte lixo Bauru Davi passeio zoológico Bauru Incêndio Taguaí	6
11.07.2018	1- Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 4-Curiosidades 4-Curiosidades	Incêndio rodovia Garça Lixo rua Bauru Incêndio casa Bauru Buraco rua Bauru Juliana beija-flor Bariri Reginaldo por do sol Bauru	6
12.07.2018	3-Cidade 3-Cidade 3-Cidade 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação	Geada Capão Bonito Sebastião geada Itaberá Geada Salto de Pirapora Água barrenta Bauru Daniel escola pombas Bauru Giovana cor água Tietê Osvaldo rua abandonada Itapeva	7
13.07.2018	3-Cidade 1-Reclamação 1-Reclamação 4-Curiosidades	Acidente Nuno de Assis Bauru Claudio boi estrada Bauru Erika obra calçada Bauru Luiza pássaro São Roque	4
16.07.2018	3-Cidade	Cristiano acidente Assis	8

	1-Reclamação 2-Polícia 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 4-Curiosidades 4-Curiosidades	Vazamento esgoto Itatinga Elaine circuito segurança furto Bauru Gustavo lixo rua Jaú Heberson buracos ruas Bauru Lixo rua Bauru Tato maritaca banho Itu Cachorro buraco sítio Itapeva	
17.07.2018	1-Reclamação 4-Curiosidades 1-Reclamação 1-Reclamação 4-Curiosidades	Camilla terreno sujo Bauru Rodrigo galo posto combustível Salto Valeria parque abandonado Bauru Moacir vazamento água Bauru Patrícia família quatis Avaré	5
18.07.2018	1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação	Rosi buraco calçada Avaré Marcos poste cupim Lins Vazamento água Botucatu	3
19.07.2018	3-Cidade 3-Cidade 1-Reclamação 1-Reclamação	Acidente caminhão Sorocaba Marcela nascer do sol Bauru Abandono parquinho Bauru Poeira rua Bauru	4
22.07.2018	4-Curiosidades 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação	Beatriz calopstia banho Jaú Rose construção meio rua Bauru Rita buraco Bauru Vivian buraco Marília Silvia vazamento água Bauru	5
23.07.2018	3-Cidade 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 4-Curiosidades	Alex acidente Itapetininga Transporte irregular Marília Falta coleta lixo Bauru Clovis vazamento água Bauru Garças lagos Bauru	5

24.07.2018	1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 3-Cidade 3-Cidade	Jessica parquinho Itapetininga Marcos incêndio Lins Entulho rua Bauru Ana Julia nascer do sol Bauru Jhony nascer do sol Assis	5
25.07.2018	1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 3-Cidade	Josie falta calçada Bauru Shirlei fogo bananeiras Bauru Incêndio Bauru Sujeira Rui Barbosa Bauru Tatiane vaza esgoto Bauru Claudio por do sol Bauru	6
26.07.2018	1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação	Lais calçada obstruída Bauru Mathias cavalo solto Bauru Claudia retira academia Bauru Situação banheiros Botucatu Valeria vazamento esgoto Marília	5
27.07.2018	1-Reclamação 1-Reclamação 2-Polícia 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 4-Curiosidades	Keyla bueiro sujo Bauru Patrícia incêndio Itapeva Monzaque furto hidrômetro Bauru Montes de terra Bauru Lilian terreno sujo Bauru Lan vazamento água Bauru Debora ouriço fio Bauru	7
30.07.2018	3- Cidade 3- Cidade 3-Cidade 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação	Fernanda chuva Bauru Cícero chuva Bauru Patrícia chuva Botucatu Cavalinho de pau Lençóis Paulista Paulo água suja Bauru Karen abandono cemitério Dois Córregos	7

	2-Polícia	Câmera segurança incêndio carros Santa Cruz do Rio Pardo	
31.07.2018	3-Cidade	Marcos chuva granizo Capão Bonito	7
	3-Cidade	Sebastião chuva granizo Itaberá	
	3-Cidade	Marinaldo chuva geada Ribeirão Branco	
	3-Cidade	Jocimar chuva granizo Itararé	
	1-Reclamação	Acidente caminhão Votorantim	
	1-Reclamação	Sabrina lixo Marília	
	4-Curiosidades	Antonio joão de barro Santa Cruz do Rio Pardo	
			116

Fonte: Elaborado pela autora

Tabela 13 – Agosto 2018

Data de exibição no Balanço Geral	Categoria	Contribuição telespectador / cidade	Total de flagrants exibidos
01.08.2018	3-Cidade	Fiorela acidente São Manuel	4
	1-Reclamação	Josiane escola escuro Sorocaba	
	1-Reclamação	Claudinei lixo Lençóis Paulista	
	5-Caso Resolvido	Donizete resolve limpeza Bauru	
02.08.2019	1-Reclamação	Reginaldo calçada Bauru	4
	1-Reclamação	Aparecido fios caídos Votorantim	

	1-Reclamação 1-Reclamação	Sujeira rua Bauru Jacinto sujeira DER Bauru	
03.08.2018	3-Cidade 3-Cidade 3-Cidade 3-Cidade	Tiago chuva boa Bauru Lenisa chove Botucatu Valquiria rua chuva Bauru Acidente moto Bauru	4
06.08.2018	3-Cidade 3-Cidade 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação	Acidente boi Jaú Acidente mercado Pederneiras Karen erosão Bauru Denúncia Seplan Bauru Lama fepasa Bauru Julia poça passarela Bauru	4
07.08.2018	2-Polícia 3-Cidade 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação	Circuito assalto Agudos Acidente circuito Jaú Barro bairro Bauru Calçada Jd TV Bauru Acidente buraco Bauru Alessandra vaza água Sorocaba	6
08.08.2018	3-Cidade 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 3-Cidade 3-Cidade	Vaca buraco Marília José bueiro Cerqueira César Ademilson rua distrito Lençóis Paulista Porco lixo Bauru Acidente Bauru Karina nascer do sol	6
09.08.2018	3-Cidade 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação	Tatiana chuva Brotas Juraci animais soltos Marília Daniel carros buraco Bauru Transporte circular Assis Vândalos placa Itatinga Andre poste cai Bauru	7

	4-Curiosidades	Marcão super mandioca Botucatu	
10.08.2018	2-Polícia 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 4-Curiosidades	Assalto circuito Tietê Dirceu boca lobo Bauru Maicon buraco Marília Camila ponto ônibus Bauru Ale nascer do sol Bauru	5
13.08.2018	1-Reclamação 1-Reclamação 4-Curiosidades 3-Cidade	Hélio cemitério sujo Bauru Jociana rua terra Bauru Cristiane macaco fio Bauru Vinicius 192 anos Tatuí	4
14.08.2018	1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 4-Curiosidade	Cleide sem calçada Bauru Sidneia reclama praça Bauru Entulho Avaré Rute terreno sujo Votorantim Rony desperdício água Bezerro lan house Campina do Monte Alegre	6
15.08.2018	3-Cidade 3-Cidade 1-Reclamação 4-Curiosidades 4-Curiosidades	Donizete acidente Bauru Maicon acidente Borborema Ateia fogo Bauru Maria Lucia resgate cavalo Bauru Marcela maritacas Bauru	5
16.08.2018	1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 4-Curiosidades	Vando parquinho Jaú Ediely terreno Marília André buraco Bauru Nair esgoto feira Bauru Lixo Bauru João quatis Garça	6
17.08.2018	1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação	Fabio carro fogo Marília Tatiana buraco Brotas Valeria faixa estrada Bauru	7

	1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 4-Curiosidades	Wilson incêndio Bauru Porco solto Bauru Benedito buraco Sorocaba Maria horta Salto	
20.08.2018	3-Cidade 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação	André acidente Avaré Rodrigo boi pista Avaré Fernando ciclovía Boituva Jorge vandalismo Bauru	4
21.08.2018	3-Cidade 1-Reclamação 1-Reclamação 4-Curiosidades 1-Reclamação 4-Curiosidades	Fogo carro Lins Ederson ciclovía Bauru Luiza vaza esgoto Bauru Celia jabuticabeira Osvaldo Cruz Angelica fonte problema Marília Isadora paisagem sol Barra Bonita	6
22.08.2018	1-Reclamação 1-Reclamação 4-Curiosidades 4-Curiosidades 3-Cidade 3-Cidade	Lixo Jaú Luis mato rua Bauru Henrique tucanos Garça Juliano tucano Bariri Manifestação rodovia Bauru Karina nascer do sol Bauru	6
23.08.2018	1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 3-Cidade 3-Cidade	Felipe trem abandonado Botucatu Cassia esgoto Salto Pirapora Claudia cães abandonados Pederneiras Celma nascer do sol Piratininga Marcela, Vanessa, André nascer do sol Bauru	5
24.08.2018	1-Reclamação	André calçada problema	7

	1-Reclamação 1-Reclamação 4-Curiosidades 3-Cidade 1-Reclamação 4-Curiosidades	Bauru Vera calçada Bauru Lava panela rua Bauru Dárc cachorrinha Marília Raio escola Assis Keiti rampa cadeirante Agudos Eder siriema Lençóis Paulista	
27.08.2018	1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 3-Cidade	Deise árvore perigo Bauru Rodrigo boi solto Botucatu Geraldo faixa pedestre Bauru Daniel buracos Sorocaba Samira acidente Bauru	5
28.08.2018	1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação	Vazamento água Bauru Rogério escorpiões Salto Daiara problema cadeirante Piratininga Valeria sujeira lixo Bauru Sonia vaza esgoto Bauru	5
29.08.2018	3-Cidade 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 4-Curiosidades 3-Cidade	Sergio acidente Sorocaba Valeria terreno sujo Bauru Luiza boca lobo Bauru João buracos Bauru Ivete gato Barra Bonita Aurelio água cascata Marília	6
30.08.2018	1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 4-Curiosidades	Sonia buraco Bauru Isaac problema cpfl Bauru Tomada perigo Bauru Larissa vazamento Marília Priscila gato Itapetininga	5
31.08.2018	1-Reclamação	Porta ônibus Bauru	5

	1-Reclamação 1-Reclamação 1-Reclamação 4-Curiosidades	Cavalo arrastado Bauru Viaduto situação Sorocaba Claudinei porco pista Bauru Rose gato Cerqueira Cesar	
			124

Fonte: Elaborado pela autora.

Após a apresentação do questionário, das categorias e tabelas das participações dos telespectadores o próximo passo é tentar compreender e interpretar os resultados, como veremos no capítulo abaixo.

6.3 Resultados e Interpretação

Com base nas análises do quadro *Flagrou tá na Record* pode-se perceber que no mês de junho o total de participações foi de 87 telespectadores. Neste mês foram analisados 21 dias, sendo a maioria de contribuições da categoria 1, ou seja, reclamações.

Abaixo detalhes divididos por categorias.

Tabela 14 – Categorias Junho

Junho	Categoria	Total de Flagrous exibidos
	Reclamação	61
	Polícia	0
	Cidade	16
	Curiosidades	8
	Caso Resolvido	2
		87

Fonte: Elaborado pela autora.

Tabela 15 – Categoria Julho

No mês de julho, o total foi de 116 participações ao longo do mês com 22 dias de telejornal e também a categoria reclamação foi a que mais recebeu contribuições seguida da categoria 3, cidade.

Julho	Categoria	Total de Flagrouis exibidos
	Reclamação	69
	Polícia	4
	Cidade	28
	Curiosidades	15
	Caso Resolvido	0
		116

Fonte: Elaborado pela autora.

Tabela 16 – Categoria Agosto

Em agosto o total de pessoas que enviaram suas contribuições para o quadro *Flagrou tá na Record* foi de 124, reclamações em primeiro lugar como nos outros meses analisados. Neste mês foram 23 dias de telejornal analisados.

Agosto	Categoria	Total de Flagrouis exibidos
	Reclamação	79
	Polícia	2
	Cidade	25
	Curiosidades	17
	Caso Resolvido	1
		124

Fonte: Elaborado pela autora

Agora faremos a análise dos três meses, sendo junho, julho e agosto de 2018. Foram 66 dias de telejornal *Balanço Geral* exibidos e que pudemos constatar quais foram as principais reclamações e participações no quadro *Flagrou tá na Record*. No total foram exibidas 327 contribuições por meio do Quadro.

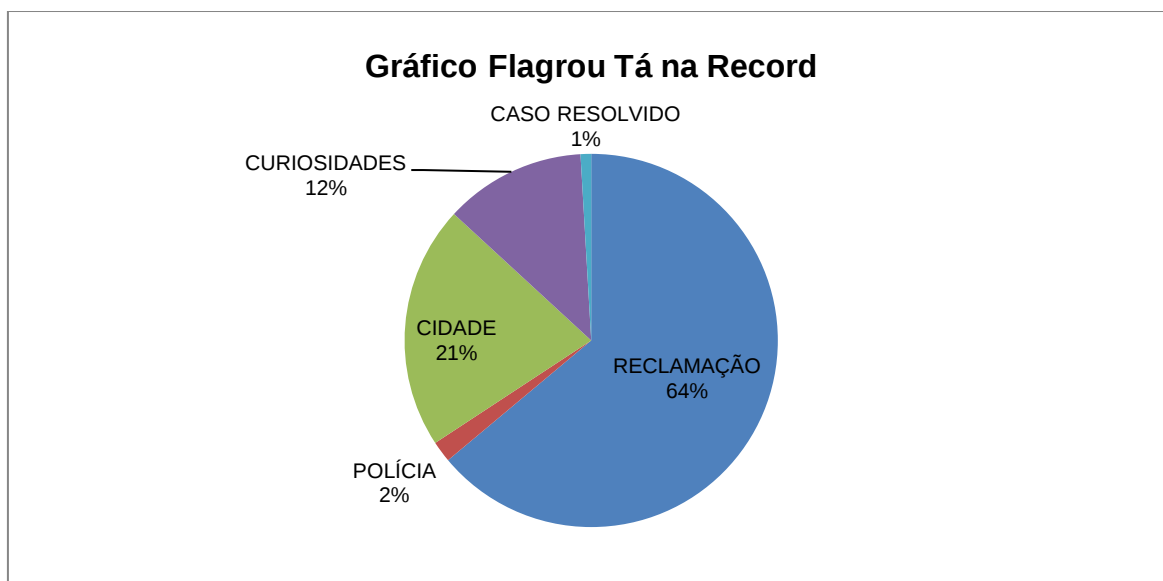
Tabela 17 – Total participações por categorias nos 3 meses de análise:

Junho Julho Agosto	Categoria	Total de Flagrous exibidos
	Reclamação	209
	Polícia	6
	Cidade	69
	Curiosidades	40
	Caso Resolvido	3
		327

Fonte: Elaborado pela autora.

Para entendemos a porcentagem das participações ilustraremos com um gráfico dividido pelas categorias e o quanto obtivemos de dados após as análises.

Gráfico 1 – Porcentagem de participações por categorias:



Fonte: Elaborado pela autora

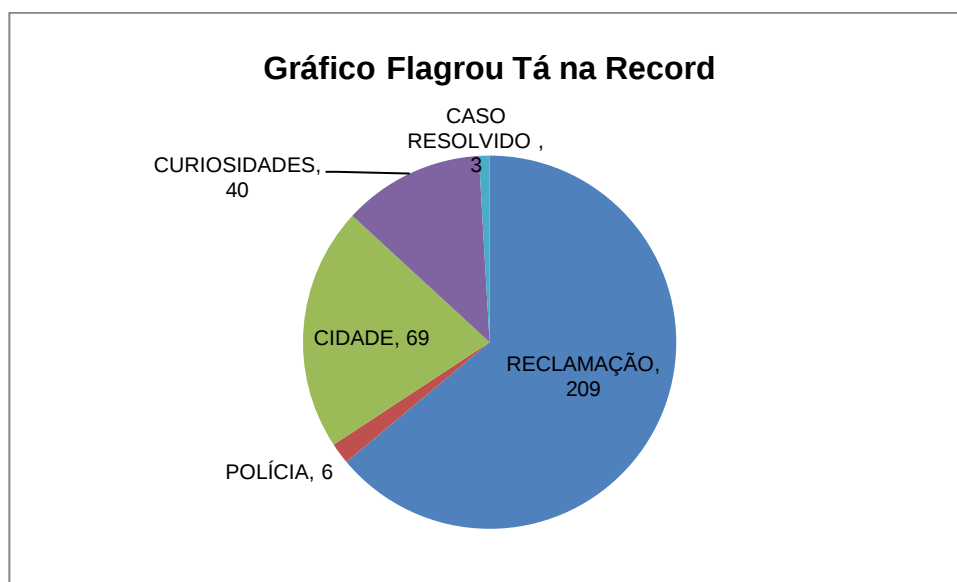
Com base nos espelhos do telejornal Balanço Geral e das análises nos dias propostos por esta pesquisa, pode-se constatar que a ferramenta é utilizada na maioria das vezes para reclamações, principalmente de falta de água e vazamentos esgoto, além de problemas com buracos nas ruas e avenidas das cidades. Conforme apontado no gráfico 1, foram 64% das participações relacionadas a algum

tipo de reclamação. Observa-se que em segundo lugar ficaram os flagrou da categoria Cidade, em que as participações referem-se ao trânsito, acidentes em rodovias, nascer do sol, por do sol que os telespectadores enviam de suas cidades entre outros. Em terceiro lugar, a categoria Curiosidades teve 12% das contribuições. Já Polícia 2% e casos resolvidos apenas 1%.

Podemos analisar que o maior trunfo do quadro *Flagrou tá na Record* que é a resolução dos problemas tem apenas 1% nesta análise, ou seja, apenas 3 contribuições foram exibidas no telejornal Balanço Geral mostrando que houve a solução para o problema encaminhado pelo cidadão.

Abaixo o gráfico que demonstra em números a quantidade de contribuições exibidas nos três meses de análise desta pesquisa, conforme tabela acima.

Gráfico 2 – Número de participações por categorias:



Fonte: Elaborado pela autora.

Reclamações foram 209 contribuições, Cidade 69, Curiosidades 40, Polícia 6 e Caso Resolvido 3.

No total as 327 contribuições de telespectadores em 66 dias de telejornal Balanço Geral.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A sociedade a qual estamos inseridos teve hábitos de consumo de mídia modificados com o passar dos anos e hoje é visível a utilização dos meios digitais no Jornalismo. Para Pinochet (2014) na Pós-Modernidade predomina a troca de informações de forma instantânea e quase imediata, com a perda das fronteiras, gerando a ideia de que o mundo está cada vez mais próximo em virtude do avanço da tecnologia. E de fato a tecnologia tem transformado não apenas o meio em que vivemos e a economia global, mas também o próprio indivíduo que temos nos tornado, como afirma Ramonet (2012) a partir da instância da receptação, hoje nos tornamos sujeitos ativos e passamos a publicar notícias com vídeos, fotos, que possam interessar outras pessoas e desta maneira consolidar a Convergência dos Meios, da teoria de Jenkins (2008). Para o pesquisador a convergência não ocorre por meio de aparelhos, por mais sofisticados eles sejam, mas sim dentro do cérebro das pessoas, que são consumidores e interagem com outros. É notável que as tecnologias da comunicação evoluem sem cessar e com muita rapidez conforme analisou Kenski (2010), para ele o ser humano hoje precisa estar constantemente em evolução para acompanhar as mudanças tecnológicas.

E não apenas acompanhar, mas também participar. Os meios digitais possibilitaram uma abertura maior das emissoras para que as vozes dos telespectadores fossem ouvidas. Amorim (2009) esclarece que com esta participação do telespectador no processo de produção da notícia é redefinida a sua posição na comunicação e assim sendo abandonam a visão clássica e cartesiana do receptor passivo para a concepção de um sujeito atuante frente aos meios de comunicação e nesse momento emerge o Jornalismo cidadão e o Jornalismo Participativo.

Partimos do pressuposto de que o que tem moldado a sociedade e alterado os hábitos de consumo quando o assunto é mídia, fica claro neste trabalho que se trata do cidadão comum tentando resolver seus problemas por meio da imprensa e deste jornalismo participativo que tem crescido. Porém, isso sempre

ocorreu anteriormente de formas distintas e com menos rapidez. O contato com jornalistas dentro de uma redação era feito por cartas, ligações, e-mail e agora tudo está mais ágil, é feito por meio do aplicativo, como o *WhatsApp*. Nota-se, contudo que não houve mudanças estruturais dentro do telejornalismo e, por isso, a audiência tem diminuído principalmente se tratando de jovens, é preciso abrir mais espaço para a população e seus interesses, por meio do jornalismo regional e de quadros como o *Flagrou tá na Record*, objeto de estudo desta dissertação.

Este objeto que até então não havia sido estudado dentro da Record TV Paulista nos trouxe aportes para analisar o conteúdo das contribuições e o que pensam os telespectadores que hoje participam do quadro e esperam resultados imediatos neste processo comunicacional. Compreendemos por meio da análise dos espelhos do telejornal Balanço Geral no período de junho a agosto de 2018 que a maioria das participações é de pessoas acima de 30 anos, o que pode demonstrar que os jovens abaixo desta idade não participam ativamente da ferramenta utilizada pela Record TV Paulista. A maioria das contribuições dos telespectadores, 64% foram de reclamações relacionadas ao bairro e a rua que vivem o que reforça nossa ideia de que o jornalismo regional e cidadão podem e devem melhorar a sociedade em que estamos inseridos. A televisão ainda é vista como a salvadora da pátria e com informações recebidas por meio do questionário com os telespectadores que utilizam o quadro foi possível afirmar que eles creditam a resolução do problema à imprensa, pois já haviam entrado em contato com os órgãos responsáveis e não obtiveram resposta.

Desta maneira, concluímos que o cidadão ainda vê na televisão o poder de resolver problemas e ajudar a comunidade. Porém, infelizmente apenas 1% dos *flagrou*s analisados foi de casos resolvidos, considerando que muitas vezes a resolução depende do poder público. No entanto, o que pode ser apontado é que o telespectador após o contato inicial, seja por ter tido a resolução do caso e ter ficado satisfeito, ou se a sua solicitação não foi não teve resolução, ele não entra mais em contato com a emissora. Vale ressaltar que a emissora Record TV Paulista não tem nenhum estudo sobre esta ferramenta que utiliza desde 2012 e não possui dados concretos dos problemas resolvidos por meio desta ferramenta, tampouco busca dar os retornos para os participantes que enviam suas solicitações.

Mesmo assim, cabe ao Jornalismo exercer o seu papel de cidadania e responsabilidade social, auxiliando o cidadão que precisa não apenas de informações apuradas e verdadeiras, mas também de um encaminhamento para que possa de fato exercer seus direitos e deveres. Não basta apenas o telespectador ter acesso à ferramenta das mídias sociais e as tecnologias atuais, é preciso que este acredite no papel da comunicação para que se possa ter conteúdo de qualidade, ético e acima de tudo humanizado.

REFERÊNCIAS

AMORIM, Lidiane Ramirez. **Telespectador Multimídia: Olhares sobre o Jornalismo Participativo em noticiários de TV**. Porto Alegre: 2009.

BARBEIRO, Heródoto e LIMA, Paulo Rodolfo. **Manual de Telejornalismo: Os segredos da notícia na TV**. São Paulo: Campus, 2002.

BARCELLOS, Marilena. **A Internet como mídia publicitária dos adolescentes na nova ecologia dos meios**. 2019 DISPONÍVEL EM:
https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/181420/barcellos_mm_me_bauru.pdf?sequence=3&isAllowed=y Acesso em: 05 de dezembro/2019.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

BICUDO, Maria Aparecida Viggiani. **Aspectos da pesquisa qualitativa efetuada em uma abordagem fenomenológica**. 1ªed. São Paulo: Editora Cortez, 2011.

BOZZA, Thais. **O uso da tecnologia nos tempos atuais: análise de programas de intervenção escolar na prevenção e redução da agressão virtual**. 2016.
Disponível em: <
http://repositorio.unicamp.br/bitstream/REPOSIP/305317/1/Bozza_ThaisCristinaLeiteBozza_M.pdf> Acesso em 8 de janeiro/2020.

BRIGGS, Asa e BURKE, Peter. **Uma História Social da Mídia – De Guttemberg à Internet**. Rio de Janeiro: Ed. Jorge Zahar, 2004.

CASTELLS, Manuel. **A Era da Informação: economia, sociedade e cultura**, vol. 3, São Paulo: Paz e terra, 1999.

_____. **Comunicación y Poder**. Traducción María Hernández. Madrid: Alianza Editorial, 2009

_____. **A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

_____. **A sociedade em rede**. 6ª Edição. São Paulo: Paz e Terra, 2011.

_____. **Redes de Indignação e Esperança: movimentos sociais na era da Internet**. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.

COSTA, Luana Maciel. **Telejornalismo Regional: Critérios de Noticiabilidade adorados pelo Balanço Geral Florianópolis**. Palhoça, 2017. Monografia apresentada à unidade de aprendizagem Pesquisa em Jornalismo, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharelado em Jornalismo na Universidade do Sul de Santa Catarina - Unisul

CURADO, Olga. **A notícia na TV: dia-a-dia de quem faz jornalismo**. São Paulo: Alegro, 2002.

FONSECA, João José Saraiva. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

FRANCISCATO, Carlos Eduardo. Inovações tecnológicas e transformações no Jornalismo com as redes digitais, **Revista GEINTEC** – ISSN: 2237-0722. São Cristóvão/SE – 2014. Vol. 4/n. 4/ p.1329-1339, 2014.

GIL, Antônio Carlos. GIL. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOBBI, Maria Cristina. KERBAUY, Maria Tereza. **Televisão digital: informação e conhecimento**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. Disponível em: <
http://www.gingadf.com.br/blogGinga/livro/TV_Digital_Informacao_Conhecimento.pdf
> Acesso em: 22 de agosto/2019

GOLDENBERG, Miriam. **A arte de pesquisar - Como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais**. Rio de Janeiro: Record, 2009.

JENKINS, Henry. **Cultura da convergência**. Tradução Susana Alexandria. São Paulo: Aleph, 2008.

JOHNSON, Steven. **A cultura da interface: como o computador transforma nossa maneira de criar e comunicar**. Tradução Maria Luiza X. de A. Borges. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2001.

KENSKI, V. M. **Tecnologias e Ensino Presencial e a Distância**. 8a. ed. Campinas: SP, Papirus, 2010.

LEMO, André; JOSGRILBERG, Fabio (orgs.). **Comunicação e Mobilidade**. Salvador, EDUFBA, 2007.

MACHADO, Arlindo. **A televisão levada a sério**. 3 ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003.

Filho, Francisco Machado. **TV Digital aberta no Brasil Perspectivas para a implantação de um novo modelo de negócios**. Universidade Metodista de São Paulo, 2011. <Disponível em:
<http://tede.metodista.br/jspui/bitstream/tede/936/1/Francisco%20Machado%20Filho.pdf>> acesso em 05 de junho/2019.

MCLUHAN, Marshall. **Os meios de comunicação como extensão do homem**. São Paulo: Cultrix, 1996.

MARTINO, Luís Mauro Sá. **Teoria das Mídias Digitais**. Linguagens, ambientes e redes. Petrópolis. Editora Vozes, 2014.

MATTOS, Sergio Augusto Soares. **História da televisão brasileira**: uma visão econômica, social e política. 4 ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2009.

MEDINA, Cremilda de Araújo. **Entrevista: O Diálogo Possível**. São Paulo: Editora Ática, 2005.

ONOFRE, Raissa Lima. **Práticas do WhatsApp no Bom Dia Paraíba**: novas rotinas produtivas no telejornalismo. João Pessoa, 2016. Dissertação apresentada ao Programa de Pósgraduação em Jornalismo - PPJ, da Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Disponível em: <
<http://www.ccta.ufpb.br/ppj/contents/documentos/dissertacoes-2016/dissertacao-raissa-lima-onofre.pdf>> Acesso em 02 de março/2019.

PINOCHET, Luis Heran Contreras. **Tecnologia da Informação e Comunicação**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014

PONTE, João Pedro. Tecnologias de informação e comunicação na formação de professores. **Revista Ibero Americana de Educação**, Portugal, 2000. ISSN: 1022-6508-X. Disponível em:< <https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/3993/1/00-Ponte%28TIC-rie24a03%29.PDF>> acesso em 05 de agosto/2019.

RAMONET, Ignácio. **A explosão do jornalismo**: Das mídias de massas à massa de mídias. São Paulo: Publisher Brasil, 2012.

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

RENÓ, Denis. **Discussões sobre a nova ecologia dos meios**. Tenerife: Sociedad Latina de Comunicación Social, 2013.

REZENDE, Guilherme Jorge. **Telejornalismo no Brasil: um perfil editorial**. São Paulo: Summus, 2000.

RIBEIRO, Ângelo Augusto. O uso de telefones celulares para a produção de conteúdo: viabilidade, possibilidades e necessidades. **Estudos em Jornalismo e Mídia**. Vol II, No. 2, 2005. Disponível em:<
<https://periodicos.ufsc.br/index.php/jornalismo/article/viewFile/2214/1863>> acesso em 05 de agosto/2019

SANTOS, Ana Maria e ROCHA Nélia. **Os impactos das novas tecnologias da comunicação nos serviços de informação**. Maceió: Edufal, 2004. Disponível em:<<http://www.repositorio.ufal.br/bitstream/riufal/1349/1/Tend%C3%A2ncias%20na%20utiliza%C3%A7%C3%A3o%20das%20tecnologias%20da%20informa%C3%A7%C3%A3o%20e%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20na%20educa%C3%A7%C3%A3o.pdf>> acesso em 8 de dezembro/2019

SAMPAIO, Walter. **Jornalismo audiovisual: rádio, TV e cinema**. Petrópolis: Vozes, 1971.

TEIXEIRA, Diogo; AZEVEDO, Isabel. **Análise de opiniões expressas nas redes sociais. Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação.** n.8, pp.53-65. ISSN 1646-9895 Portugal, 2011. Disponível em: <
http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1646-98952011000200006&lng=pt&nrm=iso> Acesso em 03 de agosto/2019

TOURINHO, Carlos Alberto Moreira. **Telejornalismo Interativo: entre a promessa e a realidade Análise dos contextos do Brasil e de Portugal.** Universidade do Minho Instituto de Ciências Sociais. 2014. Disponível em:
<<https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/34916/1/Carlos%20Alberto%20Moreira%20Tourinho.pdf>>. Acesso em 20 de agosto/2019.

ANEXOS

Espelho do Telejornal Balanço Geral Data 01.06.2018



Data:	Programa:				
01/06/2018	Balanço Geral				
Início:	Fim:	Comerciais:	Produção:	Total:	Sobra:
12:00:00	14:30:23	00:11:10	02:30:23	01:12:44	+01:17:39

Bloco 01									
Comerciais: 00:00									
Pg	Tipo	Retranca	Editor	Repórter	Ok	VT	Cab.	Total	Apr
01	IMG	NOTA CHAMA VT BARIRI REPERCUTE COMPRA VO	GC		X	01:00	00:21	01:21	X
02	IMG	NOTA CHAMA VT SOR KIT GÁS BIKE	GC		X	01:00	00:33	01:33	X
03	VT	ESCALADA	GC		X	03:15	00:13	03:28	X
04	ESTU	*MERCHAND UNIPLAN 3	GC		X	01:18	00:42	02:00	X
05	PASS	PASSAGEM 1 +	GC		X	00:19	00:21	00:40	X
Total do Bloco:						00:06:52		00:09:02	

Bloco 02									
Comerciais: 02:58									
Pg	Tipo	Retranca	Editor	Repórter	Ok	VT	Cab.	Total	Apr
07	VT	VT MRA VOLTA ROTINA	GC	Fernando	X	01:47	00:16	02:03	X
13	VIVO	MOCHIL SOR - RETOMA MOVIMENTO	GC		X	02:30	00:20	02:50	X
09	ESTU	*MERCHAND DENTISTA DO POVO 7	GC		X	01:18	00:42	02:00	X
11	IMG	MOCHIL MRA -SINDICÂNCIA CARNE + IMGs	GC		X	02:30	00:19	02:49	X
63	FOTO	NOTA TUPÃ TENTATIVA FURTO BANCO	GC		X	00:30	01:01	01:31	X
08	VIVO	MOCHIL BRU - PRORROGA VACINA	GC	Alexandre	X	02:30	00:14	02:44	X
14	VT	VT REDE CASAMENTO	GC		X	04:51	00:14	05:05	X
15	VT	VT BRU CASAMENTO IURD [REC]	GC	Vanessa Aguiar	X	04:06	00:17	04:23	X
16	ESTU	*MERCHAND SUPERMERCADOS KAWAKAMI	GC		X	01:17	00:43	02:00	X
17	FOTO	NOTA MRA MORTE ACROBATA	GC		X	00:34	00:53	01:27	X
18	FOTO	MOCHIL MRA -GARÇA 27 QUILOS MACONHA	GC		X	02:30	00:12	02:42	X
19	FOTO	NOTA MRA ACIDENTE TRATOR	GC		X	00:30	00:35	01:05	X
10	VT	VT SOR KIT GÁS BIKE	GC	Elisângela	X	03:13	00:25	03:38	X
64	VIVO	MOCHIL SOR - QUEDA AVIÃO TATUÍ	GC		X	02:30	00:08	02:38	X
21	ESTU	*MERCHAND HERBAMED (QUAR E SEX)	GC		X	00:51	01:09	02:00	X
20	IMG	MOCHILINK PREVISÃO DO TEMPO	GC		X	01:00	00:51	01:51	X
22	VT	VINHETA FLAGROU, TÁ NA RECORD	GC		X	00:13	00:03	00:16	X
23	IMG	FBG_DESTROÍ_LIXEIRA_010618	GC		X	00:30	00:14	00:44	X
24	IMG	FBG_FLAGRA_GOL_AMADOR_010618	GC		X	00:30	00:15	00:45	X
25	IMG	FBG_VAZAMENTO_AGUA_010618	GC		X	00:30	00:17	00:47	X
26	FOTO	FBG_POR_DO_SOL_BARRA_010618	GC		X	00:30	00:05	00:35	X
27	NOTA	NOTA CHAMA FLAGROU	GC		X	01:00	00:05	01:05	X
28	ESTU	*MERCHAND PNEU Z	GC		X	01:58	00:02	02:00	X
29	VT	VT SOR PROÍBE ROJÕES	GC	Nubia	X	01:53	00:13	02:06	X
12	VT	VT BRU APREENSÕES DROGA	GC	Lucas Carvalho	X	03:41	00:12	03:53	X
30	ESTU	*MERCHAND CALCITRAN LINHA	GC		X	00:51	01:09	02:00	X
31	PASS	PASSAGEM 2 + ESPORTE	GC		X	00:20	00:20	00:40	X
Total do Bloco:						00:44:23		00:55:37	

Bloco 03									
Comerciais: 03:01									
Pg	Tipo	Retranca	Editor	Repórter	Ok	VT	Cab.	Total	Apr
33	ESTU	*MERCHAND FS ENTERTAINMENT 1	GC		X	00:42	00:48	01:30	X
34	VT	VINHETA ESPORTE	GC		X	00:10	00:04	00:14	X



Data:	Programa:					
	01/06/2018 Balanco Geral					
Início:	Fim:	Comerciais:	Produção:	Total:	Sobra:	
12:00:00	14:30:23	00:11:10	02:30:23	01:12:44	+01:17:39	

35	VT	VT MRA RUA COPA	GC	Fabio Rosa	X	03:13	00:20	03:33	X
36	FOTO	NOTA CONTRATA VOLEI BAURU	GC		X	01:00	00:32	01:32	X
37	VT	VT JOGOS SEGUNDONA	GC		X	02:12	00:07	02:19	X
38	VT	VT REDE SELEÇÃO LONDRES	GC		X	01:23	00:08	01:31	X
41	VT	VINHETA COPA RECORD	GC		X	00:09	00:09	00:18	X
42	IMG	NOTA TRANSMISSÃO COPA RECORD + IMG	GC		X	01:00	00:22	01:22	X
43	IMG	PASSAGEM 3 + VT BRU COMBATE TABAGISMO	GC		X	00:26	00:14	00:40	X

Total do Bloco:							00:10:15	00:12:59	
------------------------	--	--	--	--	--	--	-----------------	-----------------	--

Bloco 04						Comerciais: 02:33			
-----------------	--	--	--	--	--	--------------------------	--	--	--

Pg	Tipo	Retranca	Editor	Repórter	Ok	VT	Cab.	Total	Apr
45	VT	VT BRU COMBATE TABAGISMO	GC	Lucas Carvalho	X	03:27	00:18	03:45	X
47	ESTU	*MERCHAND IMECAP HAIR	GC		X	01:03	00:57	02:00	X
48	PASS	PASSAGEM 4 + VT BARIRI COMPRA VOTO	GC		X	00:22	00:18	00:40	X

Total do Bloco:							00:04:52	00:06:25	
------------------------	--	--	--	--	--	--	-----------------	-----------------	--

Bloco 05						Comerciais: 02:38			
-----------------	--	--	--	--	--	--------------------------	--	--	--

Pg	Tipo	Retranca	Editor	Repórter	Ok	VT	Cab.	Total	Apr
49	ESTU	*MERCHAND FS ENTERTAINMENT 2	GC		X	00:32	00:58	01:30	X
50	VT	VT BARIRI COMPRA VOTO	GC	Fernanda	X	03:44	00:24	04:08	X
51	VT	VT BARIRI REPERCUTE COMPRA VOTO	GC	Alexandre	X	02:11	00:07	02:18	X
52	PE	NOTA PÉ BARIRI COMPRA VOTO	GC		X	00:00	00:08	00:08	X
53	NOTA	ENCERRAMENTO	GC		X	00:00	00:01	00:01	X

Total do Bloco:							00:06:27	00:08:05	
------------------------	--	--	--	--	--	--	-----------------	-----------------	--

Total do Espelho:							00:57:42	01:12:44	
--------------------------	--	--	--	--	--	--	-----------------	-----------------	--

Laudas Quadro Flagrou Tá na Record 01.06.2018



Programa: Balanco Geral		Data: 01/06/2018	Início: 12:00:00	Fim: 14:30:23	22
Tipo: VT	Retranca: VINHETA FLAGROU, TÁ NA RECORD				
Repórter:	Editor: GC	VT: 00:13	Cabeça: 00:03	Total: 00:16	
					Bloco 02

Tempo: 00' 13"

VT:

1. (00:13) VINHETA FLAGROU
DEZEMBRO 2017

Informação: SEM GC

[Rodrigo]

CHEGOU A HORA DO FLAGROU, TÁ NA RECORD.//
[**RODA VINHETA**]

{ RODA VT }



Programa: Balanco Geral		Data: 01/06/2018	Início: 12:00:00	Fim: 14:30:23	23
Tipo: IMG	Retrança: FBG_DESTROÍ_LIXEIRA_010618				
Repórter:	Editor: GC	VT: 00:30	Cabeça: 00:14	Total: 00:44	
					Bloco 02

Tempo: 00' 30"

VT:

1. (00:16)

FBG_DESTROÍ_LIXEIRA_010618

[Rodrigo]

TELESPECTADORA DE SOROCABA, NOS MANDOU FOTOS DE UM CONTAINER DE LIXO, QUE FOI DESTRUÍDO POR VANDALOS.// ELES COLOCARAM FOGO E DEU NISSO AÍ.// FOI NA RUA JOÃO MUSTAFA, NO BAIRRO DO ÉDEN.//

{ RODA VT }



Programa: Balanco Geral		Data: 01/06/2018	Início: 12:00:00	Fim: 14:30:23	24
Tipo: IMG	Retranca: FBG_FLAGRA_GOL_AMADOR_010618				
Repórter:	Editor: GC	VT: 00:30	Cabeça: 00:15	Total: 00:45	
					Bloco 02

Tempo: 00' 30"

VT:

1. (00:16)

FBG_FLAGRA_GOL_AMADOR_010618

[Rodrigo]

A ALINE E O WILL, DE BAURU, FORAM CURTIR UM JOGO DO FUTEBOL AMADOR BAURUENSE.// ESSE CLÁSSICO AÍ, FOI ENTRE O OURO VERDE E O VITÓRIA. //TERMINOU 1 A 1.// A PARTIDA FOI NO DISTRITAL DO REDENTOR.//

{ RODA VT }



Programa: Balanco Geral		Data: 01/06/2018	Início: 12:00:00	Fim: 14:30:23	25
Tipo: IMG	Retranca: FBG_VAZAMENTO_AGUA_010618				
Repórter:	Editor: GC	VT: 00:30	Cabeça: 00:17	Total: 00:47	Bloco 02

Tempo: 00' 30"

VT:

1. (00:44)

FBG_VAZAMENTO_AGUA_010618

[Rodrigo]

O MAURÃO DO VIOLÃO, DE BAURU, REGISTROU ESTE VAZAMENTO DE ÁGUA NA AVENIDA ADNAN SHAHATEET, NO BAIRRO GRANJA CECÍLIA, QUASE NA SAÍDA PARA PIRATININGA.// O DAE, POR CONTA DO FERIADO, AINDA NÃO NOS ENCAMINHOU UMA RESPOSTA.//

{ RODA VT }



Programa: Balanco Geral		Data: 01/06/2018	Início: 12:00:00	Fim: 14:30:23	26
Tipo: FOTO	Retranca: FBG_POR_DO_SOL_BARRA_010618				
Repórter:	Editor: GC	VT: 00:30	Cabeça: 00:05	Total: 00:35	
					Bloco 02

Tempo: 00' 30"

VT:

1. (00:18)

FBG_POR_DO_SOL_BARRA_010618

[Rodrigo]

O KAKA, DE BARRA BONITA, FLAGROU ESTE BELO
POR DO SOL ONTEM.//

{ RODA VT }



Programa: Balanco Geral		Data: 01/06/2018	Início: 12:00:00	Fim: 14:30:23	27
Tipo: NOTA	Retranca: NOTA CHAMA FLAGROU				
Repórter:	Editor: GC	VT: 01:00	Cabeça: 00:05	Total: 01:05	Bloco 02

Tempo: 01' 00"

Informação: GC:

WHATSAPP DO FLAGROU:
(14) 99745-0940

[Rodrigo]

99745-0940 É O NÚMERO DO NOSSO WHATSAPP.// O
CÓDIGO DE ÁREA É O 14.//

{ RODA VT }