

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO SOCIAL**

Ingridy Carolinne Lopes de Castro

**“OS DESAFIOS DA RELAÇÃO ENTRE A MÍDIA E OS ÓRGÃOS DE
SEGURANÇA PÚBLICA ATRAVÉS DO WHATSAPP”**

**Juiz de Fora
Fevereiro de 2016**

Ingridy Carolinne Lopes de Castro

**“OS DESAFIOS DA RELAÇÃO ENTRE A MÍDIA E OS ÓRGÃOS DE
SEGURANÇA PÚBLICA ATRAVÉS DO WHATSAPP”**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como requisito para obtenção de
Grau de Bacharel em Comunicação Social
na Faculdade de Comunicação Social da UFJF

Orientador: Prof.Ms. Ricardo Bedendo

Juiz de Fora

Fevereiro de 2016

Ingridy Carolinne Lopes de Castro

“Os desafios da relação entre a mídia e os órgãos de segurança pública através do WhatsApp”

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como requisito para obtenção
de grau de Bacharel em Comunicação
Social na Faculdade de Comunicação
Social da UFJF

Orientador: Prof.Ms. Ricardo Bedendo

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado

em 07/03/2016 pela banca composta pelos seguintes membros:

Prof.Ms. Ricardo Bedendo

Prof. Dr. Márcio de Oliveira Guerra

Profa. Ms. Christiane Paschoalino

Conceito obtido _____

Juiz de Fora, _____ de _____ de 20____.

Dedico este trabalho a meus pais, Isac e Alexandra, que estiveram presentes em toda minha graduação, e foram exemplos de motivação constante.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, fonte de luz e sabedoria, que me guiou e deu forças durante todo esse trajeto.

Aos meus pais, pelo amor incondicional e por serem tão presentes e carinhosos.

Aos meus avôs, que sempre torceram por mim.

A todos os amigos que fiz em Juiz de Fora, pela parceria e cumplicidade durante minha graduação.

Ao meu orientador, Ricardo Bedendo, pela paciência, dedicação e por ter acreditado neste trabalho.

Aos professores Márcio Guerra e Christiane Paschoalino pela disponibilidade e carinho de sempre.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Coletiva sobre o assassinato do prefeito	32
Figura 2 – Felicitações de aniversário	43
Figura 3 – Informações do velório.....	44
Figura 4 – Membros desejam boas férias.....	45
Figura 5 – Comentário sobre roubo.....	46
Figura 6 – Vídeo da borboleta.....	47
Figura 7 – Tenente apazigua discurso.....	48
Figura 8 – Explicações sobre a coletiva.....	49
Figura 9 – Divulgação do roubo.....	50
Figura 10 – Errata local da ocorrência.....	51
Figura 11 – Divulgação mortes por raio.....	52
Figura 12 – Atualização da ocorrência.....	53
Figura 13 – Vítima não resiste.....	53
Figura 14 – Bloqueio do WhatsApp.....	54
Figura 15 – Alerta sobre saúde e utilidade pública.....	55
Figura 16 – Divulgação de curso.....	56
Figura 17- Felicitações pelo Dia do Repórter.....	57
Figura 18 – Jornalistas passando informações.....	58
Figura 19 – Troca de informações entre os próprios jornalistas.....	58

RESUMO

Com as novas tecnologias, a imprensa e os órgãos de segurança pública passaram a ter mais acesso às novas formas de comunicação. Além dos meios já usados, como e-mail e telefone fixo, por exemplo, ambas as partes começaram a usar um aplicativo de conversas rápidas: o WhatsApp, para a troca de informações - de maneira não oficial. O trabalho analisa algumas publicações feitas em oito grupos criados no aplicativo, que servem para o diálogo entre a mídia e agentes dos órgãos públicos. A análise leva em consideração algumas publicações feitas e um questionário respondido por integrantes dos grupos aqui analisados.

Palavras-chave: Comunicação. Jornalismo. Segurança Pública. WhatsApp.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	02
2 DO JORNALISMO POLICIAL AO JORNALISMO DE SEGURANÇA PÚBLICA: A CONSTRUÇÃO E A DIVULGAÇÃO DA NOTÍCIA NA ÁREA	04
2.1 JORNALISMO, POLÍCIA E SEGURANÇA PÚBLICA: RELAÇÕES E RESPONSABILIDADES	04
2.2 SENSACIONALISMO: REPRESENTAÇÕES E RISCOS	07
2.3 JORNALISMO POLICIAL X JORNALISMO DE SEGURANÇA PÚBLICA: REFLEXÕES E TRANSFORMAÇÕES	10
2.4 RELAÇÕES ENTRE A IMPRENSA E AS FONTES NA SEGURANÇA PÚBLICA	12
3 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL, MÍDIAS E REDES SOCIAIS: OS NOVOS MODELOS DE INFORMAÇÃO	16
3.1 INFORMAÇÃO EM TODO LUGAR E A MUDANÇA NAS ORGANIZAÇÕES	16
3.2 TECNOLOGIAS MÓVEIS NA VIDA COTIDIANA	19
3.3 AS TECNOLOGIAS MÓVEIS E ALGUNS IMPACTOS NA PRODUÇÃO JORNALÍSTICA	23
3.4 WHATSAPP: O APLICATIVO DA VEZ	26
4 A UTILIZAÇÃO DO WAHTSAPP E OS DESDOBRAMENTOS NAS RELAÇÕES ENTRE IMPRENSA E AGENTES DA SEGURANÇA PÚBLICA	29
4.1 A COMUNICAÇÃO	29
4.1.1 A utilização do aplicativo	30
4.1.2 O surgimento dos grupos	33
4.1.3 Responsabilidade	34
4.1.4 Estreitando laços	37
4.1.5 Acessibilidade	39
4.1.6 Divulgação	41
4.2 CURIOSIDADES NAS PUBLICAÇÕES	42
4.2.1 Contato pessoal	43
4.2.2 Além da formalidade	48
4.2.3 Eventos e campanhas	54
4.2.4. A troca de papéis	57
4.3 O RETORNO	59
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	62
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
APÊNDICES	69

1 INTRODUÇÃO

A segurança pública está entre os assuntos que mais despertam interesse e preocupação na sociedade brasileira¹. Nesse sentido, o estudioso Beato Filho ressalta que os problemas de violência e de criminalidade são alguns dos de maior interesse de leitores, ouvintes e telespectadores. Dessa forma, na opinião do pesquisador, “para as organizações de segurança, a mídia é um dos palcos no qual atuam alguns de seus mais importantes agentes, e por meio do qual se comunicam com o público e adquirem notoriedade”. (RAMOS; PAIVA, 2007, p. 33).

A esta visão, as autoras Ramos e Paiva pontuam que a relação da mídia com os órgãos de segurança pública, consiste através de laços de dependência mútua, e ainda destacam que “para operadores e alguns estudiosos, a mídia é parte do problema de criminalidade e violência no nosso país”, (2007, p. 33). É diante também desse contexto que, entre as problematizações conceituais que levantamos nessa pesquisa, ressaltamos a passagem do jornalismo policial para o chamado jornalismo de segurança pública que, como destaca Percival de Souza (2012), consiste no aprofundamento e na interação do fazer jornalístico com outras áreas, como Sociologia, Psicologia e Direito, por exemplo.

Sendo assim, outra inquietação que motivou esta pesquisa foi a nossa vontade em entender as novas formas de relação entre a mídia e os órgãos de segurança pública face às recentes plataformas de comunicação que se originam dos avanços tecnológicos. Para darmos um foco mais fechado e detalhado a esse trabalho, nos pautamos na escolha do aplicativo WhatsApp como base de análise. Nossa proposta surgiu diante da observação da grande utilização dessa ferramenta nas redações como forma de contato e atualização de notícias por ambas as partes: jornalistas e membros dos órgãos de segurança pública.

Assim sendo, nossa pesquisa pontua algumas interrogações sob o aspecto prático. Partimos, então, para a busca de impressões acerca de como essa tecnologia tem ajudado ou não, na relação entre agentes dos órgãos públicos e a mídia; e na apuração e divulgação de matérias. Para encontrarmos algumas possíveis respostas às nossas indagações, metodologicamente optamos por entrevistar vinte e dois profissionais por

1 “Retratos da sociedade brasileira: problemas e prioridades do Brasil”. (Fevereiro, 2014). Disponível em: http://www.sistemafindes.org.br/download/pesquisa_cni-ibope-problemas_e_prioridades_2014.pdf. Acesso no dia 26 de novembro de 2015.

meio de questionários. Assim sendo, analisamos como algumas pessoas da imprensa e da segurança pública têm utilizado o WhatsApp; e observamos quais suas vantagens e os desafios a serem vencidos. A metodologia também se baseou em pesquisa bibliográfica e na análise de publicações nos grupos do WhatsApp, por meio dos quais se relacionam jornalistas e agentes da segurança.

No primeiro capítulo abordamos o contexto histórico da transição entre o jornalismo policial para o chamado jornalismo de segurança pública, destacando assim os aspectos que envolvem a construção e a divulgação da notícia na área. Depois, no capítulo seguinte, traçamos os desafios das organizações perante a comunicação pautada pelas mídias e redes sociais; explicamos também a diferenciação dos conceitos de mídias e redes, tendo como foco o WhatsApp e a utilização deste para os jornalistas.

Por fim, analisamos as respostas dos policiais e dos profissionais de imprensa envolvidos nesse processo, bem como ilustramos o debate com algumas publicações nos grupos criados no aplicativo. Nessa pesquisa, portanto, destacamos exemplos de cooperação mútua entre jornalistas e agentes da segurança pública em Juiz de Fora e região da Zona da Mata Mineira. Da mesma forma, mostramos como ainda existem desafios a serem superados. Avaliamos oito grupos que têm como agentes membros das polícias Militar, Civil e Rodoviária Federal e Corpo de Bombeiros.

Esperamos, assim, analisar como a tecnologia pode mudar o fazer jornalístico, uma vez que as publicações feitas nos grupos têm alterado o andamento das redações, devido à instantaneidade e multimidialidade. Deste modo, este trabalho também visa explorar como membros dos órgãos públicos e imprensa estão agindo frente às possibilidades de contato através das novas tecnologias.

2 DO JORNALISMO POLICIAL AO JORNALISMO DE SEGURANÇA PÚBLICA: A CONSTRUÇÃO E A DIVULGAÇÃO DA NOTÍCIA NA ÁREA

Para a realização dessa pesquisa, é importante entender, primeiramente, uma de nossas problematizações que diz respeito à passagem do Jornalismo Policial para o que vamos chamar de Jornalismo de Segurança Pública; e, mais do que isso, é necessário compreender as relações e as dimensões entre os contextos de produção e de divulgação dessas notícias na área. Esperamos, assim, construir um conteúdo teórico que nos ajude a interpretar algumas das especificidades do trabalho que envolve uma parcela da imprensa e alguns órgãos ligados à segurança pública.

2.1 JORNALISMO, POLÍCIA E SEGURANÇA PÚBLICA: RELAÇÕES E RESPONSABILIDADES

O que acontece no mundo é respondido, diariamente, pelo jornalismo, como lembra o estudioso Nelson Traquina (2005, p. 21). Segundo o autor, “poder-se-ia dizer que o jornalismo é um conjunto de ‘estórias’, e “os jornalistas são os modernos contadores dessas ‘estórias’ da sociedade contemporânea”. Atualmente, “vivemos uma nova revolução no jornalismo devido a Era da Informação e do Conhecimento, que tem exigido transformações nos meios de comunicação e nos profissionais da área”. (SILVA, 2012, p.2).

Para aprofundarmos um pouco mais o entendimento do conceito de jornalismo, utilizamos a definição de notícia do pesquisador e professor Leandro Ramires Comassetto, na qual ela é apontada como “toda e qualquer informação inédita e não publicada”. O autor ainda completa a referenciando como:

toda e qualquer informação nova, bem como toda e qualquer matéria veiculada pelos meios de comunicação, sejam relatos de acontecimentos, comentários, opiniões, desde que expressem algum tipo de novidade e despertem interesse público, sem nítida intenção publicitária (COMASSETTO, 2003, p. 41, apud PACHECO 2005, p.3.).

Nesse contexto, o estudioso Pereira Júnior, (2001, p. 63, apud PACHECO 2005 p. 4), destaca que “a notícia é uma forma de ver a realidade onde todas as informações que são veiculadas pela imprensa, são para fortalecer a cidadania da sociedade contemporânea”. Ainda nessa perspectiva, Erbolato (1991, p.53, apud

PACHECO, 2005, p. 3) vai além: para ele “os teóricos dizem como ela deve ser, mas não o que realmente é”.

Ainda segundo Erbolato, a primeira tarefa do jornalista é saber o que publicar; a partir de então, através dos valores notícias é possível escolher o que vai ser exposto e o que não vai. Pacheco (2005, p.5) destaca alguns dos critérios de noticiabilidade com base nos autores Erbolato (1991), Wolf (2003) e Parada (2000), que são eles: proximidade, ineditismo, raridade, proeminência, consequência e utilidade pública. A partir desses valores, temos a notícia como ela é, desde a escolha de sua divulgação.

Neste ponto de vista, desde o surgimento do jornalismo e de suas editorias, houve uma afinidade entre a mídia e a violência, como destaca o estudioso Yves Michaud. Ainda segundo o autor, “a violência, com a carga de ruptura que ela veicula, é por princípio um alimento privilegiado para a mídia, com vantagem para as violências espetaculares, sangrentas ou atrozes sobre as violências comuns, banais e instaladas”. (MICHAUD, 1989, p.49).

O autor ainda destaca a familiaridade entre mídia e violência, como sendo esta última, um gás a mais na hora do fazer jornalismo. “Como podemos constatar, num dia calmamente banal fica difícil fazer um jornal ou um noticiário de TV para anunciar que não aconteceu nada” (MICHAUD, 1989, p.49).

O Sociólogo Claudio Baeto (2007) completa esse pensamento quando ressalta no livro “Mídia e Violência”, que a imprensa tem nos problemas de violência e criminalidade um dos maiores interesses de seus leitores, ouvintes e telespectadores. Ainda no livro, a autora Leonarda Musumeci (RAMOS; PAIVA 2007, p. 151), destaca não só a violência, como também a segurança pública, no geral, como sendo hoje um tema tão importante para a sociedade brasileira quanto a economia ou a saúde. “O destaque dado pela imprensa aos crimes e às tragédias cotidianos é um dos indícios dessa valorização que ocorre, inclusive, nos jornais destinados aos leitores de elite”.

Esse destaque evidenciado por parte da literatura na área nos provoca a pensar nos desdobramentos práticos da atividade jornalística que se preocupa em cobrir o setor policial ou, de forma mais abrangente, como vamos enfatizar, de segurança pública. Dessa forma, a história também nos ajuda a entender algumas construções teóricas e práticas que são importantes para mostrarmos as complexidades e as responsabilidades inerentes ao setor.

Ancorado em uma teoria crítica do jornalismo, o pesquisador Leandro Marshall (2003) constrói um quadro teórico que situa a imprensa em três fases distintas e, ao mesmo tempo, complementares, sob o ponto de vista de uma compreensão profunda do contexto histórico e prático. Ele acredita que, desde quando as notícias policiais começaram a ser veiculadas, três tipos de imprensa foram identificadas: a “imprensa amarela”, a “imprensa marrom” e a “imprensa cor-de-rosa”.

Como analisa o autor, a “imprensa amarela”, mais “apelava às emoções primitivas por meio de características místicas, sádicas e monstruosas”, (2003, p.91). A “imprensa amarela” nasceu nos Estados Unidos por volta de 1890, com uma conotação das histórias em quadrinhos divulgadas nas páginas amarelas e está associada à época do nascimento do sensacionalismo. “Os fatos eram superdimensionados para que se garantisse um caráter de espetacularidade e curiosidade”, (MARCHALL, 2003, p.91).

Segundo o estudioso, esse tipo de imprensa foi substituído pela “imprensa marrom” a partir de 1900 “que não só potencializou o sensacionalismo como começou a fabricar, manipular, distorcer e subverter os fatos noticiosos”. A “imprensa marrom” inaugurou a época dos escândalos, do jornalismo mexeriqueiro. Ainda segundo Marshall “estão associadas a esta etapa, as reportagens de caráter especulativo e espetacular do mundo da política, dos artistas e das personalidades públicas”, (MARSHALL, 2003, p.91).

Ainda nessa perspectiva, a “imprensa marrom” deu espaço à “imprensa cor-de-rosa”, que nasceu nos anos 1990, período em que a publicidade ganhou força sobre a mídia. Nesse tipo de imprensa, “o processo de produção, processamento e distribuição da informação midiática passou a ser de natureza essencialmente light, relativista, transgênica, marketizada, mercantilizada e mercadorizada”, (MARSHALL, 2003, p.91). O pesquisador lembra que, nessa época, os jornais passaram a ser feitos, preferencialmente, para agradar a todos e ao capital.

À análise desse discurso, Marshall lembra que, apesar das mudanças no fazer jornalístico, as imprensas “amarela” e a “marrom” não desapareceram, porque ainda estão presentes no universo jornalístico, mas

não são hegemônicas já que hoje, o jornalismo tem como necessidade primeira em auferir lucro, audiência e publicidade, o que faz com que o jornalista trate tudo de forma a atrair o capital. A fórmula do espetáculo e do sensacionalismo, natural ou fabricado, acabou condicionada hoje, entretanto, a não ferir os interesses superiores do capital. (MARSHALL, 2003, p.91).

A este pensamento, Thomas Patterson (2003, p.22 apud PACHECO, 2005, p. 12) acrescenta que “as notícias estão cada vez mais orientadas para o que interessa a audiência, em vez para o que a audiência precisa saber”. Também aliado a isso, Bucci (2009, p. 18, apud BEDENDO, 2013, p. 21) salienta que é importante que o jornalista verifique os fatos. “Os personagens das notícias são seus vigilantes: eles a desmentem e também podem validá-la constantemente, sempre com a participação do público”.

Nos parece evidente que a teoria de Marshall, em especial, converge para o pensamento crítico que associa a atividade jornalística quase que exclusivamente às rotinas mercadológicas, de obtenção de lucro a todo e qualquer preço. Nossa intenção, no entanto, é ir além e relativizar esse tipo de raciocínio, principalmente quando trabalhamos com a hipótese de que a cobertura da área de segurança pública tem apresentado alguns avanços e novos desafios e responsabilidades na contemporaneidade, fundamentalmente com o aporte de algumas tecnologias que transformam, sobremaneira, as relações entre jornalistas e fontes do setor.

No entanto, antes de avançarmos nos aspectos que demarcam essas relações, é interessante para essa pesquisa pontuar outro conceito que consideramos essencial para compreendermos o que fundamenta, em boa parte, as bases desse diálogo crítico teórico: o de sensacionalismo.

2.2 SENSACIONALISMO: REPRESENTAÇÕES E RISCOS

Sensacionalismo, como lembra o pesquisador Danilo Agrimani Sobrinho (1995, p.16) é tornar sensacional um fato jornalístico que, em outras circunstâncias editoriais, não mereceria esse tratamento. “Trata-se de sensacionalizar aquilo que não é necessariamente sensacional, utilizando-se para isso um tom escandaloso, espalhafatoso”. Ainda segundo o estudioso, o jornalismo sensacionalista tem um início difícil de precisar. Há indícios de que tenha começado a ser praticado na França e nos Estados Unidos, quando surgiram os jornais que traziam notícias que extrapolavam o cotidiano e que tinham um tratamento que normalmente exagerava no tom de emoção da narrativa.

Por outro lado, esse discurso espalhafatoso é destacado por Marshall (2003, p. 75) ainda nos tempos da pré-imprensa, quando “a fórmula sexo, sangue e violência já era um ingrediente que atraía a curiosidade”. Ernesto (2007, p. 16) ilustra essa prática no século XX quando lembra que nos anos de 1950, era proibido voltar para a redação

sem o boneco. “O boneco da foto era a vítima. Se voltasse sem o boneco, era melhor não voltar. Se não tivesse a foto do morto, tinha que usar a imaginação para pegar a foto com a família”.

Essa é uma das características do jornalismo sensacionalista, muito usado no passado, e que, como destaca Diniz (2006, p. 18), remete a um tipo de reportagem de dramatização, “que sugere a incitação e a banalização da violência, focando somente no crime e não no problema social”. Outra característica, no que diz respeito ao rádio, por exemplo, é citada por Lopes quando ela retrata que o repórter policial tinha “locução agressiva e certo toque sensacionalista”. (1988, p. 125, apud PACHECO 2005, p. 13).

Pedroso (2001, p. 50) ainda aponta uma separação entre a “grande imprensa” e “a imprensa popular” e, no meio delas, coloca o sensacionalismo como outro tipo de jornalismo, mas, como se fosse um segmento próprio e específico da imprensa popular. Nesse aspecto, a autora apresenta o “fait divers” como elemento importante do sensacionalismo, como uma fusão homogeneizada entre sonho e realidade, que representa as aspirações comuns de pessoas comuns, (PEDROSO, 2001, p.50).

Nesse aspecto, com o passar dos anos, o jornalismo passou a ser encarado como capaz de contribuir para a solução de crimes bárbaros. Para a estudiosa AnamaíraSouza (2009), a prática sensacionalista pode ajudar a resolver alguns casos, quando exagera na repetição dos noticiários:

Ao abordar com frequência, a televisão cumpre sua função social de expor o que é certo ou errado, através de um exagero que gera lucro. Ela noticia casos bárbaros com frequência, escancara sua inconformidade e, ao fazer isso, deixa a massa telespectadora inconformada da mesma maneira, acabando por movê-la em torno dessa questão. E a mobilização social, a partir da opinião pública, é ampliada em busca de justiça e solução de um crime que é incompatível com a moral predominante da sociedade. (SOUZA, 2009, p. 9)

A este pensamento, André Luiz Azevedo, no livro “Mídia e Violência” (RAMOS; PAIVA, 2007, p. 22) destaca que, como a polícia muitas vezes é falha e só investiga o que realmente tem repercussão, a imprensa acaba funcionando como polícia em algumas ocasiões. “Há muitos casos em que se a imprensa não investigar, a polícia, por incompetência ou desleixo, acaba não investigando”.

De um lado mais crítico, o pesquisador Jailson Souza e Silva destaca também no livro “Mídia e Violência” as conseqüências desse tipo de jornalismo, em que

a maioria dos grandes meios de comunicação, com seus pressupostos hierarquizantes, contribuiu, ou pelo menos não ajudou, para a superação da progressiva perda do sentido da vida coletiva, cujo corolário é o aumento da intolerância, da sensação de insegurança e a dificuldade de os sujeitos sociais incorporarem uma ética de responsabilidade em relação ao espaço público.(RAMOS; PAIVA 2007, p. 97).

Atrelado a isso, temos que analisar a responsabilidade do jornalista para com o que é noticiado, seja no que diz respeito às informações ou fontes, já que “a retratação nunca tem o mesmo espaço das acusações. E mesmo que tivesse, a credibilidade do injustiçado não seria restituída, pois a mentira fica marcada no imaginário popular. (PENA, 2006, p. 113, apud BEDENDO, 2013, p.158).

Ainda no que diz respeito à responsabilidade dessa atividade, Diniz ressalta como, em alguns momentos, os meios de comunicação podem incentivar visões estereotipadas nessa área:

a maneira como boa parte dos meios de comunicação aborda as notícias relacionadas à violência muitas vezes incentiva o preconceito. Quando a qualidade de apuração é ruim, o jornalismo policial acaba trocando a reflexão pela acusação. Mas, ao contrário do que muitos pensam, o jornalismo policial não deve ser banido dos veículos e, muito menos, das salas de aula. (DINIZ, 2006, p.5).

Na sequência, ao avançar na sua análise, Diniz (2006, p.36) nos aproxima do conceito de jornalismo de segurança pública, especialmente quando começa a dissertar sobre os avanços na cobertura do setor. Ela, então, volta a ressaltar o papel fundamental desse tipo de jornalismo que é de proteger e ser, “simultaneamente, um veículo de informação para equipar os cidadãos com ferramentas vitais ao exercício dos seus direitos e uma voz da expressão das preocupações, da ira e, se for o preciso, da revolta popular”.

A partir daí, pôde-se observar que, ao invés de noticiar mortes isoladamente, por exemplo, os jornais passaram a anunciar dados estatísticos aliados aos casos. Os jornalistas passaram a

relacionar as ocorrências a um contexto maior. Esta mudança é uma grande arma contra a banalização das mortes – colocadas como parte de uma questão social. O assunto passou não só a ser capa dos jornais locais, mas ganhou espaço em redes nacionais de TV. (MELO, apud RAMOS; PAIVA 2007, p.137)

Nesse contexto, refletimos acerca do que pretendemos conceituar como jornalismo de segurança pública que, a princípio, nos convida a pensar mais intensamente sobre algumas responsabilidades na formação e na atuação dos jornalistas.

2.3 JORNALISMO POLICIAL X JORNALISMO DE SEGURANÇA PÚBLICA: REFLEXÕES E TRANSFORMAÇÕES

Para Pacheco (2005), o jornalismo policial é considerado um dos principais produtos das emissoras, e, por isso, no caso do radialismo, era agrupado em uma única seção. Segundo o autor, “nas emissoras mais populares, a abordagem ganhava ainda mais destaque”. O pesquisador Thomas Petterson acrescenta a esse pensamento o fato de que “nos anos 90, por exemplo, as notícias sobre crimes dispararam e as pessoas acreditaram que a taxa de criminalidade estava a aumentar, quando, na realidade, estava a diminuir”, (PETTERSON, 2003, p.22, apud PACHECO, 2005, p.2).

Aliado a esse discurso, Romão (2013) faz um alerta para a responsabilidade de quem manuseia a notícia nesse setor. Ele destaca como a mídia tem grande influência na formação da opinião pública e pode interferir na vida das pessoas, especialmente no reforço ou na construção de alguns estereótipos sociais. Em sua pesquisa “Jornalismo Policial: indústria cultural e violência”, do Instituto de Psicologia da USP, ele analisa a violência apresentada e a relação entre os receptores da notícia. Segundo o autor,

a forma como a violência é tratada pela mídia brasileira tem um papel importante ao construir um bode expiatório para o qual é dirigida a raiva gerada socialmente. O jornalismo Policial apresenta os ‘criminosos’ e ‘vagabundos’ como a fonte de todos os problemas que nos atingem. Como esses criminosos são, em sua maioria, jovens do sexo masculino, pobres e pardos, os preconceitos do Jornalismo Policial misturam-se com preconceitos de classe historicamente presentes em nossa sociedade. (ROMÃO, 2013, p. 16).

Aliado a isso, o pesquisador analisa a postura dos jornalistas quando o âncora, no caso da televisão, encarna o papel de autoridade ou aumenta o volume da voz, induzindo o público a concordar com o que diz. Romão vai além, para ele,

é como se a verdade sobre o mundo fosse entregue em domicílio através da televisão. Nesse sentido, temos como saldo pessoas com uma subjetividade completamente dependente, incapaz de ver a si mesmas participando ativamente dos processos políticos que as afetam. (ROMÃO, 2013, p. 187).

Em contraponto a essa postura crítica, alguns pesquisadores já começam a reconhecer alguns avanços dessa cobertura jornalística. Para Aziz Filho (RAMOS;

PAIVA, 2007, p.118), os jornais vêm abandonando os recursos mais ostensivos de apelação e sensacionalismo. “O preconceito que intelectuais, acadêmicos e jornalistas passaram a nutrir desde a ditadura pelo tema de segurança pública, outrora visto como sinônimo de repressão política, há muito perdeu o sentido”.

A esta análise, Ramos e Paiva (2007, p.13) destacam que, nos anos de 1990, os jornais iniciaram um processo de qualificação da cobertura:

Pouco a pouco, as velhas práticas das reportagens de polícia, como a troca de favores com fontes policiais estão sendo reduzidas; matérias sensacionalistas perdem espaço, enquanto assuntos relacionados à segurança pública e aos direitos humanos entram na pauta.

Luarlindo Ernesto Silva (2007), por exemplo, destaca que o fim da editoria de polícia veio, em grande parte, quando os jornalistas que cobriam criminalidade e violência passaram a trabalhar com matérias gerais e não eram mais repórteres específicos.

Esta mudança é importante por favorecer nos textos a integração do fenômeno da criminalidade a termos como educação, habitação, saúde, trânsito, etc. Outro ponto positivo citado é a diversidade de temas, que exige mais informação e preparação dos jornalistas, evitando que eles incorporem o estereótipo do repórter de polícia, que pouco se diferencia dos policiais e não consegue transitar além da delegacia. (ERNESTO, 2007, p.20).

Ainda no que diz respeito ao tema, Diniz (2006) acrescenta sobre as transformações na cobertura jornalística que, aos poucos, vão legitimando a expressão jornalismo de segurança pública:

a reportagem de polícia passa hoje por uma das maiores transformações dentro do jornalismo brasileiro. A principal delas refere-se ao processo de banalização da violência criminal e policial nas grandes metrópoles, que alcança hoje índices insuportáveis. Outro diz respeito ao surgimento de um conceito relativo à busca de uma melhor qualidade de vida, que adapta a velha reportagem policial a uma nomenclatura mais sofisticada: o jornalismo em segurança pública; e uma terceira está relacionada diretamente a sofisticação da corrupção como atividade econômica. (DINIZ, Adriana, 2006, p. 5).

A pesquisadora acredita que o jornalismo em segurança pública “é uma área nova, ou, pelo menos, um novo modelo de cobertura da violência cotidiana, que precisa ser discutido, conceitualizado e contextualizado no cenário atual”, (2006, p. 14). Para ela, com o avanço da criminalidade e da violência, há novos desafios a serem enfrentados e pelos quais fazem com que o novo jornalismo renove o antigo e sensacionalista jornalismo policial.

Nessa perspectiva, Diniz (2006, p.31) ressalta que “é preciso fazer um jornalismo policial humano com uma linguagem inteligível para qualquer classe social, mas sem exagerar na dose e sem nivelar o público por baixo”. Assim, o jornalismo conseguirá fazer o seu papel no que diz respeito à segurança pública, que é de “informar em nome da verdade coletiva, conhecer em nome da verdade coletiva e avisar em nome da verdade coletiva”. (DINIZ, 2006, p.37).

Sob esse ponto de vista, o tradicional jornalismo policial perderia força conceitual e abriria espaço para o que pode ser considerado jornalismo de segurança pública. A relação entre a imprensa e as fontes no dia a dia desse trabalho torna-se, então, cada vez mais importante para o amadurecimento conceitual e prático dessas dinâmicas.

2.4 RELAÇÕES ENTRE A IMPRENSA E AS FONTES NA SEGURANÇA PÚBLICA

Dos anos de 1960 aos anos de 1980, a cumplicidade entre polícia e repórter era bastante estreita. No entanto, no jornalismo, a independência é tida como base para um trabalho de credibilidade. “Tem que ter fontes na polícia, mas tem que checar, não pode entrar nessa de fazedor de release de nota oficial”, começa pontuando Ernesto (2007, p. 16).

A esta visão, Sílvia Ramos e Anabela Paiva aproveitam para destacar a relação de interdependência entre a mídia e os órgãos de Segurança Pública. Para elas, “não são muitos os setores da vida pública, como o da segurança, que mantém uma relação tão tensa, mas curiosamente marcada por laços intensos de dependência mútua com a imprensa”. (RAMOS; PAIVA, 2007, p.33). Diniz (2006, p.18), lembra que, principalmente no período da ditadura militar, os veículos de comunicação perderam muito a credibilidade por causa desse vínculo que tinham com a Polícia.

Como pontua Bedendo (2013), as polícias, por serem as principais instituições diretamente ligadas à segurança pública, como considerado pelo senso comum, acabam por responderem mais às solicitações da imprensa. Novamente, Ramos e Paiva (2007, p.37), apontam um aspecto crítico dessa relação, que é a dependência em alto grau das fontes policiais. “Apesar do status de fonte principal, as polícias também apresentam dificuldades aos repórteres”. O jornalista Caco Barcelos no livro “Mídia e Violência”, (RAMOS; PAIVA, 2007, p.85) lembra que “os jornalistas acreditam

cegamente, na maior parte das vezes, nas informações da polícia, que nem sempre tem qualidade, apuração criteriosa”. Ainda segundo o jornalista,

é impossível cobrir direito um universo se você não o frequenta. É preciso estar perto das pessoas. Não basta a internet, as fontes de pesquisa. Estas são fundamentais, mas acessórios. O jornalista tem de estar perto das pessoas. (RAMOS; PAIVA 2007, p.85).

Já o estudioso Guilherme Canela (RAMOS; PAIVA 2007, p. 145) aponta que “é inevitável que uma cobertura calcada majoritariamente em uma categoria específica de fonte de informação acabe por apresentar recortes limitados da realidade”.

Ainda nessa perspectiva, no dia a dia da produção da notícia na área, algumas práticas podem ilustrar bem os desafios que os jornalistas têm ao se relacionarem com instituições e pessoas que possam lhe fornecer dados. Uma das atividades de apuração é a chamada "ronda", que é uma “espécie de “sondagem” social, incansável, seja para as pautas instantâneas ou para as demais abordagens com planejamentos mais densos”, conforme destaca Bedendo (2013, p.180). Ainda segundo o autor, a credibilidade adquirida com esse trabalho, ao longo dos dias, vai conduzir o jornalista ao chamado “caminho inverso” da apuração: “à medida que as fontes confiam no repórter, passam a lhe comunicar antecipadamente os fatos, com maior frequência”.

Partindo dessa análise, o contexto do jornalismo de segurança pública se torna complexo, não só pelo que consta nos boletins de ocorrência, mas também pela velocidade e volume das informações. Além disso, Bedendo (2013, p.193) lembra que a investigação policial pode mudar a qualquer momento. “As informações se propagam rapidamente. Daí também a necessidade de documentar, ao máximo, as informações obtidas”.

Essa credibilidade e as responsabilidades nas relações também são manifestadas atualmente por algumas fontes, que reconhecem a necessidade de trabalharem de maneira transparente com a imprensa. O coronel da Polícia Militar, Augusto Severo, no livro “Mídia e Violência”, lembra que

ao longo dos anos, nós nos acostumamos a gerenciar a imprensa de três maneiras. Primeiro, obstruindo a ação do jornalista, tentando impedi-lo de ver e relatar o que fazíamos. Segundo, permitindo a atuação da imprensa, mas apresentando uma realidade maquiada: inventávamos as famosas histórias de cobertura e mostrávamos uma realidade que não existia. Por último, ignorávamos a imprensa e evitávamos o diálogo. Hoje, para ser eficaz a polícia tem que atuar de forma legal, dentro das normas de estado de direito, e ainda conquistar legitimidade. Legitimidade é dada pela opinião pública e quem nos ajuda a formar a opinião pública é a imprensa.(RAMOS; PAIVA, 2007, p. 47).

Embora os pesquisadores acreditem que ainda há muito a ser conquistado no convívio direto entre jornalistas e policiais, é também inevitável admitir que, ao longo dos tempos, a polícia se tornou mais aberta ao diálogo, “assim como os jornalistas passaram a se libertar do dia a dia das delegacias e a buscar o outro lado da história, ouvindo os especialistas e estudiosos da violência urbana e até mesmo os traficantes nos morros e favelas”, Diniz (2006, p.20). Ainda nesse discurso, a jornalista Adriana Cruz (RAMOS; PAIVA, 2007, p. 20) ressalta a liberdade com a qual os jornalistas passaram a viver. “Às vezes eu vejo, no Esporte, as pessoas com medo de falar mal do clube, porque senão depois não vai poder entrar lá. Na área de polícia isso não acontece mais”.

Outro fator que levou a independência da relação jornalista x policial foi o começo da perspectiva de que o jornalismo deve abordar várias áreas do conhecimento humano, e assim, buscar cada vez mais a credibilidade. É aí que um princípio básico do jornalismo reforça esse conceito: “Sempre que aberta voz a uma denúncia, deve-se publicar a versão da outra parte”, (Bedendo, 2003, p.162). Com essa visão mais abrangente, para além simplesmente da cobertura nos batalhões e nas delegacias, o jornalismo policial começou a ser encarado como jornalismo de segurança pública. “Essa linha de pensamento ganha sentido coeso diante do crescimento dos registros que obrigam o jornalista a consultar profissionais de áreas diversas para explicar o comportamento humano, sempre imprevisível”. (Bedendo, 2013, p.30). A transição, apesar de lenta, trouxe a perspectiva de que o jornalismo seja ele policial ou de segurança pública, lida com histórias, com vidas, com pessoas e suas morais.

Nesse sentido, para entendermos o processo de transição entre o jornalismo antes chamado de policial para o jornalismo de segurança pública é preciso que “o jornalista enxergue a si próprio como agente de dinâmicas sociais profundamente complexas, modificadas ao longo dos anos, em quantidade e velocidades cada vez maiores”, como destaca Bedendo (2013, p. 21).

Ainda segundo o autor (2013, p.27), com o entendimento de que Segurança Pública não deve ser relacionada apenas à criminalidade, o passar dos anos deu espaço para as mudanças na produção jornalística. A Segurança Pública passou a assumir então “status na sociedade contemporânea de qualidade de vida e bem estar social, em eixos diversificados”.

O jornalista e comentarista Percival de Souza também analisa essa passagem do jornalismo policial para o então chamado jornalismo de segurança pública. Para ele,

a “Reportagem policial” perdeu por completo a razão de ser. Principalmente porque se é incontestável que o universo criminal tem na origem exclusivamente apurar autoria e circunstância de violação de regras sociais, também é rigorosamente verdadeiro que temos os desdobramentos recorrentes. Isto é: a transformação de boletins de ocorrência em inquéritos; os inquéritos em denúncias; as denúncias em processos; processos em decisões condenatórias. Decisões condenatórias em internação compulsória nos estabelecimentos penais, os estabelecimentos penais abrigando profissionais da psiquiatria, psicologia, antropologia e serviço social. Portanto, impossível limitar como sendo “policial” a reportagem que envolve tantas atividades interdisciplinares, que além de mencionadas, exigem participação de médicos-legistas, peritos criminais e aparato técnico científico especializado. A soma de tudo isso abre espaço para outro ramo do saber, a sociologia. (SOUZA, 2002).

Percival de Souza ainda enumera e define as passagens do jornalismo com base nos primórdios do fazer jornalístico até os dias de hoje:

O que já foi “reportagem policial” transformou-se em reportagem criminal. Dela, pulamos para o jornalismo investigativo, que tem no mundo das infrações penais roteiros obrigatórios de fatos a serem desvendados. Nas redações, contudo, está se preferindo falar em reportagem especial. E os melhores repórteres, inclusive os investigadores, são especiais na hierarquia que vai do principiante ao editor chefe. (SOUZA, 2002).

Estamos diante da ideia de que o modo de fazer jornalismo se alterou quando os jornalistas passaram a consultar profissionais de diversas áreas, para explicar o comportamento humano e os casos que envolviam segurança. “O jornalista passou a ter a tarefa de enxergar a segurança pública como um diálogo interdisciplinar, do qual fazem parte diversas instituições e atores”. (SOUZA, 2002).

O conteúdo abordado nesse capítulo se une agora ao que vamos dissertar no próximo, especialmente quando associamos os desafios que jornalistas e fontes têm nessa área ao se relacionarem por meio de estratégias de comunicação que privilegiam ferramentas capazes de acelerar os processos informativos e de favorecer o contato em rede digital.

3 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL, MÍDIAS E REDES SOCIAIS: OS NOVOS MODELOS DE INFORMAÇÃO

Neste capítulo, vamos abordar o uso das tecnologias na troca de informações e os desafios das organizações perante a comunicação pautada pelas mídias e redes sociais. Além disso, vamos apresentar os conceitos de mídias e redes sociais, para que possamos compreender o aplicativo analisado, no caso, o WhatsApp. As abordagens aqui feitas dissertam também sobre as implicações desse modelo na rotina de apuração jornalística.

3.1 INFORMAÇÃO EM TODO LUGAR E A MUDANÇA NAS ORGANIZAÇÕES

Nosso ponto de partida nos convida a pensar que as atuais técnicas de produção e de difusão de informações são essenciais para a composição conceitual da ideia de convergência, principalmente quando a situamos em um contexto social. Passamos, então, a compreender de maneira mais abrangente os potenciais de transformação dessas inovações nas formas de agir e pensar das pessoas e nos ambientes onde elas convivem: “as novas tecnologias da informação não são meras ferramentas a serem aplicadas, e sim, processos a serem desenvolvidos” (VICENTE, 2014, p.2).

Diante dessa complexidade da sociedade contemporânea e das inovações tecnológicas, os jornalistas, então, se encontram em meio aos desafios das escolhas de determinadas ferramentas digitais, como aponta a professora Margarida Kunsch (2007). Essa pesquisadora se dedica a entender as responsabilidades dos profissionais de comunicação nas organizações, diante dos novos modelos de produção e de difusão de informações.

Nesse sentido, Kunsch destaca o pensamento de como as organizações têm mudado sua forma de se comunicar. Segundo ela, é preciso lembrar que as mudanças depois da Guerra Fria, em 1989, junto à globalização e à revolução tecnológica, fizeram com que essas mesmas organizações tivessem que enfrentar um novo cenário mundial, marcado pela competição. Entretanto,

infelizmente, nem todas as organizações atribuem à comunicação a relevância que ela deveria merecer neste início do século XXI. Muitas só descobrem a necessidade de investir nesta área em momentos de crise, usando estratégias de relações públicas e técnicas de gerenciamento da comunicação com os públicos e a opinião pública só para apagar incêndio. Por outro lado, percebe-se que, em geral, está ocorrendo uma valorização da comunicação organizacional em termos mundiais, tanto no mercado profissional como no meio acadêmico. (KUNSCH, 2007, p. 42).

Essa valorização citada pela autora estaria pautada, em boa parte, também pelas repercussões dos usos das tecnologias nas dinâmicas comunicacionais nas organizações. Para Kunsch (2007), é necessário entender que os desafios contemporâneos fizeram e ainda fazem com que essas instituições acabem por aperfeiçoar suas estruturas. Não só o modo de se comunicar, como a maneira de produzir e veicular as mensagens nesses ambientes também passam por profundas transformações: “os agentes responsáveis pela comunicação corporativa se deparam com novos instrumentos ou suportes, jargões e novas palavras, siglas, etc. do mundo digital”, (KUNSCH M. K. Margarida, 2007, p.44). Nesse mundo digital, a proposta de interatividade ganha relevo. Assim, “uma verdadeira comunidade virtual supõe a existência de um grupo que participa interativamente em torno de idéias compartilhadas para atingir diversos fins”. (Howard Rheingold, 1996, apud KUNSCH M. K. Margarida, 2007, p. 46).

Em meio a essas possíveis problemáticas, o gestor ou profissional da comunicação deve estar atento à dinâmica dos seus membros, dentro e fora de uma rede digital informativa. Aliado a isso, as ações comunicativas “precisam ser guiadas por uma filosofia e uma política de comunicação integrada que levem em conta as demandas, os interesses e as exigências dos públicos estratégicos e da sociedade”. (KUNSCH, 2007, p. 48).

Nesse sentido, a pesquisadora problematiza o tema ao argumentar que para haver a incorporação e a instalação de meios digitais nas organizações

têm que levar em conta as diferentes situações, condições tecnológicas, pessoal técnico, formulador de conteúdos, facilidade de acessos dos públicos e serem definidas com base sólida em pesquisa, diagnósticos e, conseqüentemente, um processo de planejamento correto e não simplesmente por modismo. (KUNSCH, 2007, p. 50).

A autora ainda aponta a eficácia e a efetividade do uso das mídias digitais, que também dependem de um diagnóstico geral de determinada organização e um planejamento elaborado. “Isto é, não adianta ir simplesmente implantando”. (KUNSCH,

2007, p. 50). Para ressaltar a importância das mudanças pelas quais a comunicação vem passando face aos processos e avanços da tecnologia, Castells (2006, p. 233, apud KUNSCH, 2007, p. 44), destaca que “as redes são e serão os componentes fundamentais das organizações”. Ou seja, a própria complexidade da tecnologia pode fazer com que as empresas se motivem e sejam motores e motivadores da própria revolução digital.

No que diz respeito à inclusão de estratégias de comunicação digital por organizações nas redes sociais, Scroferneker et. al. (2011) destacam três movimentos: em um deles, um maior número das organizações adere às redes e passa a integrá-las de forma quase instintiva, sem planejamento ou estratégias – quer mais se mostrar contemporânea que se comunicar; outro grupo, que parece menor, faz um gerenciamento dessas redes através de planejamentos – esse sim, de forma precisa, usa os dados adquiridos através das estratégias para potencializar as relações; e tem o grupo que não se integrou às redes, seja por desconhecimento ou despreparo ou porque não teve interesse, (SCROFERNEKER; SILVA; AMORIM, 2011, p. 10-11).

Nassar, (2008, p.193, apud SCROFERNEKER; SILVA; AMORIM, 2011, p.11) destaca que a partir do posicionamento nesses três movimentos, as organizações puderam se legitimar e se consolidar na sociedade, e a internet passou a ser cenário desses processos de legitimação, relacionamento e visibilidade. Ainda segundo o autor, entre os anos 1960 e 1990

os canais de comunicação das organizações se resumiam aos jornais, revistas e materiais audiovisuais, ou seja, um sistema de comunicação de pouca abrangência e velocidade, baixa interatividade, administradas unicamente internamente. O objetivo desses canais se resumia à divulgação das mensagens oficiais, institucionais, sem provocar controvérsias ou estimular pontos de vista a cerca das mensagens veiculadas pelas organizações. (NASSAR, 2008, p.193, apud, SCROFERNEKER; SILVA; AMORIM, 2011, p.11).

Thompson vai além dessas definições. Ele destaca como as interações que não são face a face são suscetíveis a falhas. No entanto, entende que, mesmo onde não há reciprocidade, há produção de formas simbólicas, ou seja, “é uma forma de interação que as pessoas se ligam umas às outras”, Thompson (2009, apud SOUZA; ARAÚJO; PAULA, 2015, p. 133).

Primo (2000) completa esse pensamento quando apresenta a interação reativa e a interação mútua. Para ele, nas interações reativas o sujeito tem pouca ou nenhuma chance de alterar o reagente. (PRIMO, 2000, p.87, apud SOUZA; ARAÚJO;

PAULA, 2015, p.134). Já na interação mútua, “o espectador tem meios de dar uma resposta criativa, autônoma e não previsível por alternativas já pré-escolhidas, onde as figuras dos pólos emissor e receptor seriam substituídas por agentes comunicadores”. Exemplos da interação mútua hoje em dia são as tecnologias móveis, responsáveis, em grande parte, pela circulação de informação. Pensamos que essa mobilidade comunicacional é, também, um desafio para as organizações, especialmente sob o ponto de vista de produção e distribuição de conteúdo, bem como de relacionamento com a imprensa. Dessa forma, entendemos que é importante para essa pesquisa contextualizarmos como essa tecnologia tem transformado alguns importantes hábitos da sociedade.

3.2 TECNOLOGIAS MÓVEIS NA VIDA COTIDIANA

A sociedade vive, hoje, em uma espécie de rede hiperconectada, na qual pessoas e conteúdos circulam no planeta em uma velocidade muito grande. Teríamos então, um momento grandioso da globalização: “estágio supremo da internacionalização”, em que o planeta é interconectado a todo momento e as conexões são ampliadas em todo o mundo (SANTOS, 2002, p.79, apud, MORAES; NERCOLINI, 2014, p. 2).

Nessa perspectiva, Winocur (2009, apud MORAES; NERCOLINI, 2014, p.3), lembra que na era da globalização e das redes móveis, “os conceitos de longe e perto, presença e ausência também sofreram reestruturações”. Ainda segundo a autora,

no concerto dos ruídos urbanos, os toques de celular adquiriram sua marca própria de identidade, pois eles nos tornam identificáveis, proclamam que não estamos sozinhos e marcam territórios de inclusão e exclusão" (WINOCUR, 2009, p.43 apud MORAES; NERCOLINI, 2014, p. 3).

O que esses pesquisadores argumentam é que os dispositivos móveis têm acompanhado a rotina das pessoas em tempo integral, formando uma “nova configuração dos lugares, das relações e da comunicação nos diversos sistemas e situações sociais que afetam vários campos da vida cotidiana" (LEMOS, 2009b, p.31apud MORAES; NERCOLINI, 2014, p.4). Aliado a isso, a cultura da mobilidade tem entrelaçado questões que envolvem a tecnologia e a sociedade, como mais uma vez pontua Lemos:

para a comunicação, a mobilidade é central, já que comunicar é fazer mover signos, mensagens, informações, sendo toda mídia - dispositivos, ambientes e processos - estratégias para transportar mensagens afetando nossa relação com o espaço e o tempo (LEMOS, 2009b, p.28, apud MORAES; NERCOLINI, 2014, p. 4).

Como parte dessa tecnologia, as novas mídias digitais se caracterizam pela interatividade e velocidade, além de sua utilização por não especialistas, como produtores de conteúdos e acontecimentos midiáticos, como aponta Nassar, (2008, p.193, apud SCROFERNEKER; SILVA; AMORIM, 2011, p.11).

Levando em conta o interesse em trabalhar com a presença e atuação das organizações nas redes sociais é necessário entender as consequências dessa inserção. Isso porque “a informação é a mensagem. A comunicação é a relação, que é muito mais complexa”, como aponta Dominique Wolton (2010, p.12, apud SCROFERNEKER; SILVA; AMORIM, 2011, p.3). Ainda segundo Wolton, as técnicas não bastam para criar a comunicação, “o mais simples tem a ver com as tecnologias e mensagens, enquanto o mais complicado tem a ver com os homens”. (WOLTON, 2010, p.13, apud, SCROFERNEKER; SILVA; AMORIM, 2011, p.5).

Estamos pontuando, assim, a sensibilidade de percepção entre a técnica e a dimensão social da comunicação. Para as organizações, pressupomos que seria fundamental pensar que a partir do momento em que há uma prática diária através das tecnologias digitais por meio de um perfil, tudo o que é comunicado, evidencia o próprio perfil da organização.

Essa mobilidade da qual estamos falando, leva à produção de novos espaços e de novas turbulências, que ganham outra dimensão de sentido, a partir de uma ‘des-localização’. Como destaca Lemos (2009b) é aí que a produção de conteúdo informativo que privilegia uma dimensão "locativa" se torna essencial, também no contexto das organizações:

Des-locar significa causar turbulências, mas não necessariamente apaga a dimensão espacial. Toda nossa experiência é fundada em lugares e, por mais que as novas tecnologias sejam sofisticadas e permitam ações à distância, nossa experiência é sempre locativa [...] Há, seja socialmente ou individualmente, a necessidade de ancorar a experiência em um contexto local. É justamente este pertencimento que funda um lugar. (LEMOS, 2009b, p. 31 apud MORAES; NERCOLINI, 2014, p.6).

O que pretendemos acentuar, portanto, é que apesar da possibilidade dessa ‘des-locação’, a experiência digital não substitui o mundo palpável. “As pessoas não

deixam de estar conectadas à rede, embora tenham interrompido a conexão física, e não deixam de estar conectadas com o mundo real, ainda que estejam fisicamente conectadas à rede”. (WINOCUR, 2009, p.63-64, apud, MORAES; NERCOLINI, 2014, p.7). Lemos vem completar esse pensamento quando ressalta que as tecnologias levam a outras formas de lidar com lugar, distância e presença, que modificam, mas não aniquilam as estruturas espaciais tradicionais. (2009b. p.28 apud MORAES; NERCOLINI, 2014, p.4). Nesse cenário, trabalhamos com a hipótese de que a comunicação organizacional tem pela frente inúmeros desafios diante das possibilidades de experienciar os modelos informativos contemporâneos.

E quando falamos de novos paradigmas comunicacionais, nos aproximamos das interações e das conexões advindas das mídias e redes sociais. Segundo Telles (2010, p.1-2), a ideia de rede social começou a ser usada há um século "para designar um conjunto complexo de relações entre membros de um sistema social de diferentes dimensões." O autor acrescenta que "a partir do século XXI, surgiram as redes sociais da internet, e, do ponto de vista sociológico, permanecem os mesmos conceitos. A revolução das mídias sociais aconteceu sem se derramar uma gota de sangue e já é uma realidade." (TELLES, 2010, p.1-2)

Ainda segundo Telles (2010, p.2), as tecnologias causam impactos e alteram significativamente o “modo como produzimos e tratamos as informações e nossas outras diversas representações no mundo físico e social, este é o caso das mídias sociais”. É nesse ponto que o pesquisador distingue mídias sociais de redes sociais. No que diz respeito às características da mídia social, podemos destacar: as conversações; o fato de que os autores não podem controlá-las, mas podem influenciá-las; nela é possível ser social e rápido; e a linguagem é de acordo com o meio. Na internet, as mídias sociais são plataformas “construídas para permitir a criação colaborativa de conteúdo, a interação social e compartilhamento de informações em diversos formatos” (TELLES, 2010, p.6).

Em contrapartida, as redes sociais têm a ver com os chamados sites de relacionamentos que são ambientes para reunir pessoas; neles, os chamados membros, uma vez inscritos, “podem expor seu perfil com dados como fotos pessoais, textos, mensagens e vídeos, além de interagir com outros membros, criando listas de amigos e comunidades” (TELLES, 2010, p.5). De forma geral, as redes sociais fazem parte das mídias sociais.

Pela teoria de Telles (2010), o Facebook, Orkut, Myspace, entre outros, são considerados redes sociais (ou os antigos chamados sites de relacionamentos). Já o Twitter, YouTube, SlideShare, Digg, Flickr, entre outros, são denominados mídias sociais (ou as novas mídias, como eram chamadas anteriormente).

Sob a ótica da produção jornalística, as redes sociais devem ser tratadas como fonte complementar de informação como assinala Recuero (2009, p.2). Ainda segundo a autora, as redes sociais na internet são “constituídas de representações dos atores sociais e de suas conexões”.

Há algumas características importantes nesses sites para que haja o funcionamento das redes: eles possuem: “persistência”, ou seja, as informações ficam no ciberespaço; há a “capacidade de busca”, as pessoas podem rastrear uma informação; é possível a “replicabilidade” (apesar de ser difícil achar a autonomia do que foi divulgado); e tem a possibilidade de haver “audiências invisíveis”, quer dizer, podem existir aqueles que não se manifestam abertamente. (RECUERO, 2009, p 3-4).

A circulação de informações nesse meio também constitui uma circulação de valor social, que pode gerar impacto na rede e, naturalmente, fora dela. Ainda de acordo com Recuero (2009, p.5), “as informações caminham pelas redes sociais com base na percepção de valor gerado que os atores sociais percebem”.

Sendo assim, o olhar de análise sobre as redes sociais foca em eixos estratégicos: as redes sociais produtoras de informações; como filtros de informação; e como espaço de reverberação dessas informações. No primeiro caso, em que são produtoras de informações, podemos destacar a relação com as fontes. Segundo Bradshaw (2008, apud RECUERO, 2009, p.8) “através das redes sociais é possível encontrar especialistas que podem auxiliar na construção de pautas, bem como informações em primeira mão”. O pesquisador resume bem quando destaca que

as redes sociais, enquanto circuladoras de informações são capazes de gerar mobilizações e conversações que podem ser de interesse jornalístico na medida em que essas discussões refletem anseios dos próprios grupos sociais. As redes sociais podem, muitas vezes, agendar notícias e influenciar a pauta dos jornalistas, mas também podem refletir interesses individuais dos atores sociais que podem estar em consonância com interesses sociais. (BRADSHAW, Paul, 2008, apud RECUERO, 2009, p.8)

O estudioso Bruns (2005 apud, RECUERO, 2009, p.12) aponta que as redes sociais também podem atuar de forma colaborativa no auxílio, na produção e na melhoria das notícias. Entretanto, no que diz respeito ao segundo aspecto, é preciso

haver um filtro já que “nem sempre as informações são circuladas pelos atores com foco no bem comum ou no conhecimento coletivo, mas em perspectivas de ganho puramente pessoal”.

Além dos interesses ali encontrados, é comum circular nesses grupos piadas, jogos, comentários e outras informações que não são, necessariamente, valores-notícia para o jornalismo. Isso quer dizer que

as redes não necessariamente produzem notícias, mas produzem elementos que podem ser noticiados. Produz efeitos no jornalismo, mas não pratica jornalismo, uma vez que os processos são fortemente construídos a partir de perspectivas de capital social e ganho individual dos atores. (RECUERO, 2009, p.13)

Em relação ao último aspecto citado pelo autor, ao repercutir uma matéria, nas redes sociais, por exemplo, é possível conceder credibilidade para a informação. Para Bruns (2005) essas reverberações podem indicar também a relevância das informações para a comunidade, envolvendo os usuários. Para que possamos entender a divulgação das notícias pelas redes e mídias sociais, precisamos compreender o uso das tecnologias móveis, responsáveis pela troca de informações rápida e instantânea, como a que vivemos atualmente.

3.3 AS TECNOLOGIAS MÓVEIS E ALGUNS IMPACTOS NA PRODUÇÃO JORNALÍSTICA

Nessa pesquisa, entre as diversas tecnologias existentes, vamos focar no estudo do telefone celular e, posteriormente, do aplicativo WhatsApp. Consideramos esse conteúdo da mesma forma essencial para a nossa análise, fundamentalmente porque queremos mostrar como algumas organizações da área de segurança pública estão usando essas ferramentas de comunicação nas relações com a imprensa. Seguindo, então, o pensamento de Vicente (2014), temos o telefone como “o mais antigo e o mais atualizado meio de comunicação. É mais que um equipamento interpessoal de comunicação por voz, na verdade, integra voz, dados e vídeos”, (VICENTE, 2014, p.4-5).

Ainda segundo pesquisas da estudiosa, os primeiros telefones móveis foram utilizados por embarcações em 1919; já o primeiro serviço regular começou em 1933 para funcionários da área de segurança pública - o primeiro serviço público de telefonia

móvel entrou em atividade em 1946 - e os serviços de beeper (paging) foram introduzidos em 1962 para aliviar a demanda por telecomunicações móveis - como estes se mostraram insuficientes, em 1978 foi introduzido nos EUA, o rádio celular (VICENTE, 2014, p.5).

Em 1980, surgiram os primeiros telefones celulares, que pesavam de 3 a 10 quilos. Eles gastavam muita bateria e eram de baixa qualidade. Em 1997 nasceu a tecnologia GSM (Sistema Global para Comunicação Móvel) e em 2011, os celulares ganharam mensagens de texto, envio e recebimento de e-mails, etc. A terceira geração, ou 3G (Sistema Universal de Telecomunicações Móveis) promoveu um link crucial entre os múltiplos sistemas GSM atuais. Com o passar dos anos e com os avanços das tecnologias e o alto grau de complexidade dos celulares, houve

o aumento das conexões resultantes da telefonia móvel, em especial no Brasil, que tem proporcionado oportunidades e desafios aos hábitos sociais e aos limites de espaço entre aquilo que é público e privado, (PELLANDA, 2009, apud VICENTE, 2014, p.6).

Para os pesquisadores Fedoce e Squirra (2011, apud VICENTE, 2014, p.5), as tecnologias da informação relativizam as fronteiras de tempo, espaço e de acesso às mídias digitais. Em se tratando das características do telefone, o serviço de voz sempre foi essencial, mas, as mensagens de texto têm se tornado uma nova linguagem dessa categoria.

A partir dos serviços de compartilhamento de áudio, fotos, vídeos e outras formas de comunicação ampliam o alcance dessa nova linguagem. O acesso à internet tem se tornado o mais novo canal de expressão da comunicação móvel no país, tendo em vista a expansão e diminuição de custos por parte das empresas de telefonia. (VICENTE, 2014, p.6-7).

De acordo com a Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações), 281,5 milhões de pessoas navegaram na internet por meio de um celular em 2014, segundo dados divulgados pelo Cetic - órgão vinculado ao Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (Nic.br)². Quando se pensa no celular e suas modernidades, é indispensável destacar os aplicativos, que desde 2007 se tornaram febre, muito por causa da propagação e utilização dos smartphones, como aponta Vicente (2014, p.8). Esses aplicativos realizam e desempenham objetivos específicos em smartphones e

² Disponível em: <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2015/09/pela-1-vez-acesso-internet-chega-50-das-casas-no-brasil-diz-pesquisa.html>. Acessado dia 31 de janeiro de 2016.

tablets que podem ser adquiridos em lojas digitais especializadas, como a “AppStore” e “Google Play”, entre outras.

De acordo com os estudos de Vicente (2014, p.8-9), as vantagens dos aplicativos são “a facilidade do uso, o baixo custo de acesso e a melhor utilização dos recursos disponíveis”; já a desvantagem é a necessidade de atualização de versões e plataformas diferentes.

Como já destacamos, a vida social contemporânea está demarcada por dispositivos móveis. Assim, reforçamos nossos pressupostos de que nas redações jornalísticas e nas assessorias de comunicação, os impactos dessa tecnologia também são grandes, pois há “práticas jornalísticas na combinação híbrida entre convergência e mobilidade de modo a estabelecer dinâmicas na apuração, produção, circulação e consumo de informações” (MACHADO; PALACIOS, 2007, apud SILVA, 2014, p.24).

Mobilidade, de acordo com Silva (2014, p.24) “é o movimento ou descolamento físico ou informacional de pessoas, objetos e informações através de tecnologias da mobilidade (extensivas físicas ou virtuais) assumindo diferentes acepções e padrões.” Assim sendo, jornalismo móvel é o uso de tecnologias móveis digitais e tecnologias sem fio para a produção jornalística diretamente dos locais de apuração, abrangendo, igualmente, o consumo de informações em condições de mobilidade física ou virtual. (SILVA 2013; QUINN 2009, apud, SILVA, 2014, p.25).

Atualmente, esses avanços têm exercido um papel central no campo do processo das redefinições do conceito de jornalismo móvel e de convergência jornalística. No jornalismo, os dispositivos móveis, especialmente os smartphones e o tablets, incorporaram-se à rotina diária dos jornalistas (SILVA, 2014, p.25). Além dos dispositivos em si, os aplicativos consolidam essa produção através dos meios de comunicação ou dos correspondentes de agências de notícias e emissoras de televisão. Mais uma vez, o termo mobilidade é citado, já que a relação pessoal através da própria mobilidade

se constitui em movimentos autoestabelecidos que incluem, primeiro, o automovimento não tecnológico de natureza corporal (físico), conhecido como andar, e as mobilidades físicas estendidas por tecnologias (dirigir automóveis e guiar bicicletas e motos). Mobilidades pessoais incluem ainda mobilidades virtuais por meio de telefones móveis e fixos e internet. (KELLERMAN, 2006, p.2 apud, SILVA, 2014, p.26).

Nessa perspectiva, o processo de convergência adentra os espaços de produção jornalística com novos modelos estruturais e um jornalismo aliado às ferramentas multiplataformas. Aspectos do jornalismo digital – multimídia e convergência, interatividade, hipertextualidade, personalização, memória e atualização contínua - se juntam às novas propriedades que emergiram com os dispositivos móveis, como a taticidade, ressalta Fernando Silva (2014, p.28).

Assim, podemos dizer que houve uma reconfiguração das atividades atribuídas aos jornalistas em campo que, espontaneamente ou como políticas das redações, passaram a atuar no modelo “multitarefa” ou “polivalente” (SILVA, 2014, p.30). Os jornalistas tiveram suas rotinas alteradas devido às atualizações com maior frequência das notícias. Por isso, cabe a interferência sobre como fica a qualidade da notícia produzida em condições de mobilidade e dentro da estratégia exposta (SILVA, 2014, p.32). Com essas mudanças, a reportagem de campo foi reconfigurada com os novos instrumentos de trabalho e estratégias de produção que passaram a compor o dia a dia dos profissionais. Por isso,

a conexão entre as rotinas de produção e dos dispositivos móveis estabelece descontinuidade, em algum grau, entre os instrumentos de trabalho jornalísticos tradicionais (portáteis analógicos) e os atuais (portáteis digitais, oblíquos, conectados). Esses fatores não podem ser vistos apenas numa perspectiva positiva, mas, também, como indutores de novos padrões de rotinas a exemplo da compreensão espaço-temporal que o jornalismo móvel expõe e do acúmulo de atividades em caráter simultâneo ou em intervalo reduzido (apurar, editar, realizar transmissão ao vivo, postar parciais da produção na web e nas redes sociais). (SILVA, 2014, p.34)

Nesse ponto de vista, a relação entre jornalismo e mobilidade dentro da perspectiva de convergência é tida de três modos: “a redação móvel como ambiente de produção; as rotinas produtivas redimensionadas; e a distribuição multiplataforma” (SILVA, 2014, p.35). Para o pesquisador, a primeira descentraliza a redação para o local de apuração, dos eventos em investigação - sem mesmo o descolamento da redação física; a segunda implica no equilíbrio em supervisionar a velocidade das informações que chegam em diferentes plataformas; e a terceira diz respeito às tecnologias e produções mais flexíveis. “A construção da notícia se define também com o uso dos novos aparatos tecnológicos”. (SILVA, 2014, p.36). Para dar sequência ao estudo, chegamos à definição do aplicativo aqui analisado, o WhatsApp, hoje, importante ferramenta na circulação de informações.

3.4 WHATSAPP: O APLICATIVO DA VEZ

As redes sociais na internet são parte de uma mídia social, ou seja, as redes são desdobramentos das mídias sociais. Essas mídias permitem aos usuários espaços ilimitados para “armazenar ferramentas para organizar, promover e transmitir os seus pensamentos, opiniões e comportamentos e mídias para os outros. Mídias sociais são espaços de interação entre usuários” (SOUZA; ARAÚJO; PAULA, 2015, p. 140).

WhatsApp é um trocadilho da língua inglesa What’sUp? (E aí?) e funciona como uma alternativa melhor que o SMS. Os fundadores - Jan Koun e Brian Acton – trabalharam mais de 20 anos no Yahoo e faziam parte do funcionamento do site, vendendo anúncios. Quando Jan Koun e Brian Acton viram o Google engolir a concorrência, com vendas mais eficientes e lucrativas, eles começaram, juntos, um “novo negócio com a ideia de que não fosse uma central de anúncios, mas que oferecesse um serviço funcional, de uso constante e diário, sem publicidade, que, para eles é prejudicial à estética” (SOUZA; ARAÚJO; PAULA, 2015, p. 140-141).

No aplicativo então criado, pode-se usar vários recursos em uma mesma conversação. Os estudiosos Juliana Souza, Daniel Araújo e Diego Paula (2015, p.162) que defendem o conceito de multi-interação, ressaltam que um relacionamento pode acontecer através de diversas vertentes comunicativas. Segundo os pesquisadores, “quanto maior e mais próximo o grau de interação, menor a chance de acontecerem mal entendidos que podem ser ocasionalmente possíveis.”

Nessa pesquisa, vamos focar no estudo no WhatsApp, aplicativo de mensagens multiplataforma que permite a troca de mensagens de texto, áudio, vídeo e foto por meio do celular e está disponível para os principais sistemas operacionais: “Android”, “iOS”, “Windows Phone”, “Blackberry” e “Nokia”. De acordo com dados divulgados pela revista Exame, em abril de 2015, foram contabilizados 800 milhões de usuários mensalmente ativos no WhatsApp em todo o mundo³. O aplicativo é também uma febre no Brasil, sendo uma das ferramentas de comunicação mais utilizadas para troca de mensagens de textos, vídeos e fotos. Sua grande aceitação se deve ao caráter instantâneo que pode ser feita de indivíduo para indivíduo ou entre grupos, com isso,

³Disponível em: <http://exame.abril.com.br/tecnologia/noticias/whatsapp-atinge-800-milhoes-de-usuarios-mensalmente-ativos>. Acessado dia 15 de dezembro de 2016.

a incorporação e uso das tecnologias móveis tornam os sujeitos mais produtivos, mais integrados e mais cientes do que se passa ao seu redor, provocando a sensação de que são capazes de realizar melhores escolhas por conseguirem reunir em um conjunto de informações mais completo e dinâmico que, em última instância, permitem-lhes tomar decisões mais acertadas (MANTOVANI; MOURA, 2012, p.73 apud VICENTE, 2014, p.12).

O WhatsApp possui várias funcionalidades, como as marcas de tique, que confirmam o envio da mensagem; a cor em azul, que identifica sua visualização; a opção de deixar disponível a última vez que você visualizou o aplicativo; e os emojis (imagens). (VICENTE, 2014, p.11). Em relação a esses emojis, Recuero (2012) lembra que há uma separação entre a fala e a escrita, e no aplicativo aqui analisado é possível perceber uma “escrita falada ou oratizada” representada pelos próprios emojis - símbolos que fornecem contexto para um diálogo e o transforma em ação. Em se tratando da conversação no ambiente do ciberespaço, é preciso notar que nem sempre há co-presença dos participantes.

Com a escrita “oralizada”, as interações possuem memória ou permanência. [...] são capazes de persistir no tempo como registro de trocas. Com isso, um conjunto de trocas conversacionais pode acontecer em um período de tempo alargado e sem a co-presença física dos envolvidos (RECUERO, 2012, p.264, apud VICENTE, 2014, p.12).

WhatsApp é, então, um novo meio do processo mecânico formado pela FMCR (fonte, meio, canal e receptor):

com características daquela visão alternativa em que a comunicação é uma atividade recíproca em que o usuário tem papel ativo, sem contar seu caráter totalmente multimídia, com a possibilidade de envio de mensagens de texto, áudio, vídeo e fotos, por isso, o aplicativo está inserido na sociedade atual. (VICENTE, 2014, p. 12).

Ou seja, o processo comunicacional hoje tem se tornado cada vez mais dinâmico e convergente por meio de equipamentos capazes de permitir o diálogo e a troca de informações em tempo real. É justamente através dessa nova convergência e das trocas por ela possíveis que vamos partir para a análise da função do próprio aplicativo, no que diz respeito aos grupos criados nele para manter o diálogo entre membros das organizações públicas e jornalistas da área. Nossa ênfase é na recente interação que envolve assessores de comunicação organizacional de algumas instituições de segurança pública e representantes da imprensa (jornalistas e radialistas).

4 A UTILIZAÇÃO DO WAHTSAPP E OS DESDOBRAMENTOS NAS RELAÇÕES ENTRE IMPRENSA E AGENTES DA SEGURANÇA PÚBLICA

Como vimos ao longo do último capítulo, o WhatsApp é hoje uma ferramenta que tem ganhado cada vez mais espaço nas redações. Sendo assim, nossa pesquisa trabalha com alguns exemplos que ilustram como esse aplicativo tem modificado as rotinas de relacionamento entre jornalistas e agentes da segurança pública em Juiz de Fora e região da Zona da Mata Mineira. Como forma de reforçarmos nossas análises teóricas, entrevistamos, então, quatorze jornalistas e oito profissionais dos órgãos de segurança pública que fazem parte dos grupos analisados, que são eles: Assessoria de Comunicação do 4º Departamento de Polícia Civil de Juiz de Fora; 32ª Delegacia de Polícia de Muriaé; Pptran – Amigos da Imprensa (Polícia Militar/Juiz de Fora); Bombeiros Imprensa/Barbacena; Imprensa e 9 BPM/Barbacena; PRF JF News; Imprensa Regional (Polícia Militar SJDR) e 27º BPM Prevenção News (Juiz de Fora). De novembro de 2015 a fevereiro de 2016, os grupos foram monitorados diariamente e dezenove recortes de conversas foram feitos para a realização de análise dos temas propostos por essa pesquisa. Entendemos que esse número foi suficiente para as nossas ilustrações, já que os demais registros, embora com conteúdos diferentes, mostraram-se contextualmente iguais aos aqui pontuados. A partir de então, levantamos questões sobre as publicações nesses grupos, as apurações por parte dos jornalistas, a relação entre ambas as partes e sua possível melhoria. Começamos a nossa análise com o destaque acerca da importância da comunicação para os órgãos de segurança pública aqui mencionados.

4.1 A COMUNICAÇÃO

Para entendermos a relação da mídia com os órgãos de segurança pública, é preciso compreender o papel da Comunicação no trabalho desses órgãos. Como pontua nossa entrevistada, assessora da Polícia Civil de Muriaé, Danielle Tristão, “a Comunicação é de fundamental importância para qualquer área, principalmente a de Segurança Pública” (TRISTÃO, APÊNDICE D). Ainda na opinião da assessora, essa dinâmica propicia:

ouvir os servidores a respeito de suas queixas, sugestões de melhorias; informar o público externo, tornando conhecidos nossos trabalhos; manter um bom relacionamento com a imprensa; mobilizar o público interno, definindo diretrizes e ações; educar sobre os referenciais de conduta e valores da instituição; manter coesão interna, melhorando o clima organizacional e as relações interpessoais; sensibilizar o governo para melhorias em relação à estrutura da instituição, aumento de efetivo, entre outras necessidades; conquistar a confiança da população em geral; e disponibilizar dados oficiais que auxiliem na tomada de decisões do poder público em relação à segurança pública. (TRISTÃO, APÊNDICE D).

Sendo assim, ao que nos parece, o trabalho desses órgãos está diretamente ligado às rotinas de produção dos jornalistas. Como a assessora, o sargento da Polícia Militar de Barbacena, Claudécir de Melo, destaca a importância da comunicação, uma vez que bem administrada, a mesma “oferece a qualquer empresa agilidade e clareza, sendo ela a responsável pelo desenvolvimento humano e de sua organização” (MELO, APÊNDICE B). A assessora da Polícia Civil de Juiz de Fora, Glaciane Fernandes, também ressalta a importância da relação entre imprensa e órgãos públicos. Para ela, “o alicerce dessa ‘construção’ diária é fortalecido seguindo princípios básicos e preceitos éticos, imprescindíveis para o exercício da profissão e para o compromisso com o interesse público”. (FERNANDES, APÊNDICE E).

O tenente Rodrigo Oliveira, da Polícia de Trânsito de Juiz de Fora, enfatiza também que a imprensa serve para prestar serviço ao cidadão. Para ele, através dela tem se “a oportunidade de orientar medidas de prevenção e levar sensação de segurança pública à comunidade”. Já o inspetor da Polícia Rodoviária Federal, Wallace Wischansky, destaca que a comunicação é imprescindível na área em que atua. Na sua opinião, “uma instituição policial que não se utiliza da comunicação para atingir os usuários dos seus serviços está fadada ao insucesso” (WISCHANSKY, APÊNDICE G). Ou seja, até aqui inferimos que os membros dos órgãos de segurança pública têm a noção sobre a importância da comunicação no serviço que prestam e a utilizam para estreitar os laços com a imprensa e a sociedade. Vamos, então, partir para o ponto em que a comunicação entre as partes se dá por meio do aplicativo WhatsApp.

4.1.1 A utilização do aplicativo

Diversas maneiras de estreitar a comunicação entre órgãos de segurança pública e imprensa têm sido usadas entre os jornalistas e os membros desses órgãos. Entretanto, se antes o e-mail e o telefone fixo norteavam os contatos e as apurações, hoje em dia, devido aos grupos criados no WhatsApp, o aplicativo se tornou uma importante ferramenta de diálogo. Atualmente, quase todas as ocorrências são informadas em tempo real e os integrantes dos grupos, que fazem parte dos órgãos de segurança pública, divulgam as informações iniciais, muitas vezes até mesmo com fotos. Sendo assim, os jornalistas já sabem que tem algo acontecendo e podem providenciar os meios de apuração. Temos como exemplo a publicação do dia 16 de fevereiro de 2016, em que a assessora da Polícia Civil de Juiz de Fora, Glaciane Fernandes, divulgou a prisão (que havia acabado de ser concluída) do suposto mandante da morte do prefeito de Chiador⁴. Na mesma publicação, a assessora convocou a imprensa para comparecer, dali a meia hora, na delegacia do bairro Nova Era, onde os policiais receberiam os jornalistas.

⁴ Na noite do dia 9 de fevereiro de 2016, o prefeito de Chiador, Moises da Silva Gumieri (PT), foi assassinado em um clube da cidade. O crime foi presenciado pelo filho da vítima, de nove anos. Informações disponíveis em: <http://g1.globo.com/mg/zona-da-mata/noticia/2016/02/prefeito-de-chiador-e-assassinado-tiros.html>. Acessado dia 19 de fevereiro de 2016.

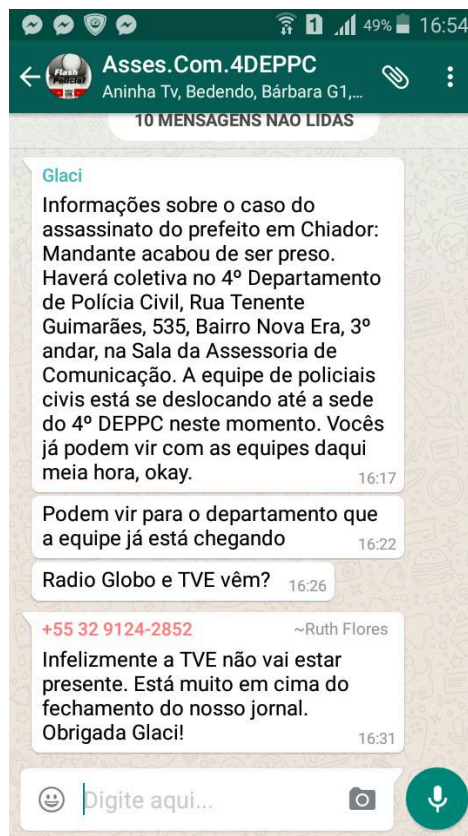


Figura 1-Coletiva sobre o assassinato do prefeito

Percebemos, então, a instantaneidade das informações divulgadas. Supomos, num primeiro momento de análise, que esse processo modifica o trabalho nas redações e a divulgação das notícias, uma vez que os jornalistas trabalham com as ocorrências em tempo real. Como forma de buscarmos algumas impressões sobre essas alterações no dia a dia dos profissionais de imprensa, conversamos com alguns jornalistas sobre a utilização da ferramenta nas redações. Aqueles que responderam ao questionário destacaram a importância do aplicativo, justamente pela rapidez com que as notícias chegam até eles.

Um ponto importante, ressaltado pela repórter do Portal Acessa, Angeliza Lopes, é que, além do contato entre as partes ter se tornado mais direto, está sendo possível “favorecer a todos os veículos ao mesmo tempo”, (LOPES, APÊNCIDE S). Ou seja, se antes uma informação era transmitida via e-mail para cada um dos veículos ou passada via telefone fixo para cada um, hoje, todos têm acesso à mesma informação que é publicada no grupo e, ao mesmo tempo; todos ficam em pé de igualdade em relação às informações transmitidas.

Além de favorecer a imprensa, as publicações nos grupos também facilitam o trabalho dos membros dos órgãos de segurança pública, como lembra o produtor da TV Integração, Fernando Gonçalves, uma vez que “para eles, fica muito mais fácil e menos oneroso repassar as informações de destaque para um grupo do que para cada contato, correndo o risco de esquecer algum veículo”. Isso vale, principalmente, para a divulgação de coletivas de imprensa.

Outro ponto que chama atenção é que as publicações que dizem respeito às ocorrências são divulgadas à medida que os factuais são registrados. Muitas vezes, como o fato acabou de ocorrer, os policiais divulgam aquilo que eles sabem até o momento, como forma de possibilitar à imprensa o acompanhamento em primeira mão. Nesse sentido, como lembra o professor da Faculdade de Comunicação da UFJF e um dos responsáveis pela disciplina Técnica de Produção em Rádio, Ricardo Bedendo, o aplicativo “deve ser compreendido pelos usuários como um meio de acesso às primeiras informações, ou seja, de acesso a uma pauta que deve ser minuciosamente apurada em seguida pelas formas tradicionais do jornalismo”. A produtora da TV Integração, Letícia Braga tem opinião semelhante. Para ela, “o contato direto com o órgão via telefone é primordial para a confirmação de todas as informações repassadas através desta rede”. Ou seja, as informações ali divulgadas inicialmente servem para nortear o jornalista, que precisa apurá-las depois, através de outros meios. Mas, para que tudo se tornasse possível, houve, obviamente, o interesse em criar esses grupos, como vamos destacar em seguida.

4.1.2 O surgimento dos grupos

Assim como os grupos “Rede de Comércio Protegidos”⁵ e “Rede de Vizinhos Protegidos”⁶, que visam estreitar os laços entre comunidade e polícias, os grupos para os jornalistas vieram com o propósito de facilitar o acesso às informações entre a imprensa e os agentes desses órgãos. Nossos entrevistados revelaram que cada um desses grupos surgiu conforme a necessidade de comunicação apresentada e o WhatsApp foi escolhido pela facilidade, gratuidade, interação e ferramentas, como a possibilidade da divulgação de vídeos, fotos, áudios e chamadas telefônicas gratuitas.

5 Grupo criado no aplicativo WhatsApp para facilitar a comunicação entre comerciantes e policiais em Juiz de Fora.

6 Grupo criado no aplicativo WhatsApp para facilitar a comunicação entre moradores e policiais em Juiz de Fora.

Para o policial rodoviário federal, Américo Silva, a relação da polícia com a imprensa, por ser diária, já necessitava de uma ferramenta de comunicação rápida e eficiente; e, “com o surgimento do aplicativo WhatsApp estas necessidades foram totalmente atendidas”. Já o responsável pelo setor de comunicação da Polícia Militar de Juiz de Fora, Marcellus Machado, destaca que o uso de ferramentas tecnológicas para as boas práticas são fundamentais: “hoje, uma grande e muito significativa parcela da sociedade e repórteres estão conectados e por que a PM não poderia fazer parte e estimular o uso? (MACHADO, APÊNDICE H).

Outro fator que fez com que o aplicativo se tornasse uma ferramenta bastante utilizada é que, como destaca o sargento Melo, a Polícia Militar passava para a imprensa a sinopse policial com fatos de destaque do dia anterior, e, muitas vezes, depois do envio da sinopse aconteciam fatos de grande destaque e que a imprensa só tomava conhecimento no outro dia. “Pensando nisso, levei ao comandante do 9º Batalhão a ideia de agilizarmos esse repasse de informações e, com isso, nos aproximamos mais dos profissionais de imprensa, com a criação do grupo do WhatsApp “Imprensa e 9 BPM””.

Já a criação do grupo “32 DP de Muriaé” partiu do delegado de polícia Júnio Cezar Pereira de Oliveira, como conta a assessora Danielle Tristão. Segundo ela, houve a necessidade de usar um meio ágil, que atendesse às demandas em tempo real e no qual todos os veículos de comunicação tivessem acesso ao mesmo tempo. “Desde o início, também deixamos claro que tipos de informações e conteúdos seriam compartilhados, evitando perder controle sobre a utilidade do recurso”. Essa parte que diz respeito às publicações nos grupos, que, muitas vezes, não atendem aos requisitos da sua criação, será analisada posteriormente, uma vez que alguns assuntos paralelos ganharam notada repercussão; o que percebemos até aqui é que os grupos analisados foram criados com o mesmo objetivo: facilitar a troca de informações. Dada a criação desses coletivos, vamos destacar a responsabilidade para com o uso das informações divulgadas, tanto por parte da imprensa, como dos próprios membros dos órgãos ali instalados.

4.1.3 Responsabilidade

Uma vez que as informações são postadas nos grupos, cabe aos receptores dessas mensagens a responsabilidade para com o que será divulgado. Perguntados sobre

essa atribuição, os jornalistas destacaram que a preocupação com a apuração é a mesma, independente do meio que está vindo. “Se a fonte é segura, não importa se está partindo de um WhatsApp ou do telefone do gabinete de um ministro de estado ou de uma entrevista ao vivo. É informação real, fidedigna e merece ser tratada da mesma forma”, destaca o jornalista muriaeense, Marcelo Lopes.

Em relação às informações recebidas, a jornalista Angeliza Lopes, do portal ACESSA, conta que “quando são postagens de ocorrência da PM, normalmente, se usa apenas as informações que estão no ‘post’, sem outros tipos de apuração”. Diferente dos outros entrevistados, a opinião da jornalista revela que o trabalho de apuração dela se limita ao conteúdo das informações postadas nos grupos. Entretanto, nem todos que trabalham na área pensam assim. A repórter da TV Alterosa, Michele Pacheco, lembra que muitas informações passadas ainda estão sendo apuradas pelos órgãos de Segurança Pública. “Na pressa de sair na frente com a notícia, muitos jornalistas divulgam dados sem esperar confirmação”. (PACHECO, APÊNDICE I).

Nessa perspectiva, a produtora da Rádio CBN/Juiz de Fora, Vívica Lima, destaca que a “internet difunde rapidamente as informações, mas, por ela também chega muita coisa incompleta e errada. É preciso apurar”. (LIMA, APÊNDICE V). A produtora da TV Record, Darlene Braga, também comenta que a responsabilidade do jornalista é apurar sempre. Segundo ela, o aplicativo facilitou o trabalho em relação à velocidade da informação. No entanto, há também a possibilidade de se deparar com dados falsos.

No caso dos órgãos de segurança pública, é importante checar, porque, às vezes, há dados desconhecidos que podem comprometer a notícia. Por exemplo, já aconteceu de o Samu e o Corpo de Bombeiros serem chamados para a mesma ocorrência e os dois órgãos divulgarem números diferentes de feridos, um afirmar que teve óbito e o outro, não. Por isso, é importante ter esse cuidado. (BRAGA, APÊNDICE N).

Mais uma vez é ressaltado que a responsabilidade para com a informação vai além da publicação via aplicativo. Outros exemplos são citados pela repórter do G1 Zona da Mata, Roberta Oliveira; segundo a jornalista, é preciso solicitar detalhes, tirar dúvidas, esclarecer qualquer ambiguidade.

Neste mundo das redes sociais, muitas informações viralizam, se tornam um “quem conta um conto aumenta um ponto” e várias vezes nem se referem à cidade mencionada. Sempre tenho em mente o caso no litoral de São Paulo, da mulher morta após o compartilhamento irresponsável de um boato por páginas do Facebook⁷. Por isso, faço o possível para ter certeza da notícia. Já tivemos casos de chegar via WhatsApp informação de que um homem teria sido mutilado após a esposa descobrir um caso extraconjugal em São João del-Rei. Tomamos todos os cuidados de checar a procedência e descobrimos que o caso original ocorreu na África e tinha sido uma automutilação. Outro episódio foi quando recebemos um vídeo de um PM que disse que era o registro de um assalto a uma cooperativa de uma cidade da região. Após checar, descobrimos que era de um assalto a uma agência dos Correios na Paraíba. (OLIVEIRA, APÊNDICE T).

É nessa perspectiva que devemos destacar também a responsabilidade dos integrantes do grupo que fazem parte da segurança pública, na hora de postar as informações. A assessora da Polícia Civil, Danielle Tristão, lembra que o assessor de comunicação, por exemplo, deve prezar pela informação precisa e correta, se pautando pela veracidade dos fatos.

Procuro ter cautela com as palavras que uso, evitando termos pejorativos como assaltante, bandido, criminoso, dentre outros, mesmo em caso de flagrante delito. Como aprendemos em Ética e Legislação Jornalística, a falta de cuidado constitui transgressão, além de ser crime e resultar em indenizações. Para se ter noção do prejuízo moral que isso pode causar, basta nos lembrarmos do caso da Escola Base de São Paulo⁸, em que sete pessoas foram “condenadas” injustamente pelos meios de comunicação. Como sabemos, nem o direito de resposta consegue reverter o mal de uma informação inverídica, repassada a milhões de pessoas, sem a devida comprovação. (TRISTÃO, APÊNDICE D).

Podemos destacar então que, apesar do WhatsApp não ser uma ferramenta institucional dos órgãos de segurança pública, é perceptível o compromisso de passar notícias com credibilidade dos fatos, tornando os grupos um meio confiável de diálogo. Para o inspetor da PRF, Wallace Wischansky, a partir do momento que a informação parte de um profissional afeto à área, ela deve ser tratada como verdadeira, sendo de total responsabilidade da instituição que a divulga. Entretanto, ele destaca a importância da interpretação para evitar possíveis distorções sobre o que está sendo apresentado pela instituição e o que será divulgado pela imprensa, o que para ele “certamente tornaria o divulgador o único responsável pelo fato distorcido”.

⁷ Disponível em: <http://g1.globo.com/sp/santos-regiao/noticia/2014/05/mulher-morta-apos-boato-em-rede-social-e-enterrada-nao-vou-aguentar.html>.

⁸ Em 1994, após a denúncia de uma mãe, de que se filho de quatro anos de idade teria sido abusado na Escola Base, em São Paulo, a imprensa cometeu um dos maiores deslizes no trabalho de apuração: sete pessoas foram “condenadas” sem mesmo sua comprovação.

Nessa perspectiva, vale lembrar que nesta pesquisa verificamos que os membros dos órgãos de Segurança Pública, oficialmente, não têm obrigação de manter os aplicativos atualizados e estar online a todo o momento; o que eles fazem é acelerar um pouco mais a informação para que a imprensa não dependa somente da P5⁹, por exemplo, e que as informações não fiquem velhas; além disso, as publicações fazem com que o jornalista se organize e possa cobrir o acontecido in loco, ou, pelo menos, ir acompanhando as divulgações para fazer uma apuração geral assim que o profissional responsável estiver disponível. Cabe aqui a responsabilidade para com créditos da informação, créditos de fotos e vídeos e, principalmente, se certificar da origem das informações. Muitas vezes, um policial, por exemplo, divulga uma ocorrência em que não está presente, mas ouviu no Rádio Escuta; ou seja, ele pode não estar totalmente a par do acontecido. Fica claro que os jornalistas estão cientes que devem manter firme o “pé atrás” em relação às informações e não se deixarem levar pela comodidade – mesmo que o tempo seja corrido e as redações enxutas –; e também, os profissionais da área de segurança devem ter um zelo a mais com o que é publicado. Se não sabe dar detalhes da ocorrência, melhor não publicar nada ou passar o contato de alguém que realmente possa ajudar. É, a partir de então, que percebemos como os laços entre jornalistas e membros desses órgãos estão cada vez mais estreitos, como vemos adiante.

4.1.4 Estreitando laços

A princípio percebe-se que a internet intensifica a relação entre imprensa e membros da segurança pública. É então que notamos alguns benefícios entre essa relação, como: a divulgação dos acontecimentos em tempo real; a instantaneidade que permite o contato a qualquer hora, como por exemplo, durante a realização de operações policiais, prisão de autores, entre outros eventos; a interatividade, propiciando o diálogo entre as partes, esclarecimento de dúvidas; a multimídia (disponibilização de informações, fotos, vídeos, além da capacidade de realizar chamadas e encaminhar áudios); e a utilização de um discurso único, já que todos têm acesso ao mesmo conteúdo, como aponta a assessora da PC de Muriaé, Danielle Tristão.

9P5 é a Assessoria de Comunicação Organizacional da Polícia Militar, responsável em auxiliar o Comando nos assuntos relativos à Imprensa.

No que diz respeito às coletivas de imprensa, especificamente, considerando as facilidades do próprio aplicativo, é possível integrar e amplificar as relações entre a fonte e os profissionais, possibilitando também o aprofundamento de um tema e o esclarecimento de dúvidas em minutos, já que ambos os atores envolvidos estão conectados, como também destaca a assessora da PC de Juiz de Fora, Glaciane Fernandes.

No mundo contemporâneo em que vivemos, inclusive pautado na vida online, a notícia precisa chegar ao cidadão com a máxima velocidade e, pelo o que mostraram os entrevistados, o aplicativo fornece a agilidade necessária para com as informações que precisam ser repassadas. Essa mesma agilidade fez com que a imprensa se tornasse mais próxima dos funcionários da segurança pública e se sentisse amparada por eles. Como pontua um de nossos entrevistados, o jornalista Marcelo Lopes, a tecnologia tem aproximado as fontes dos meios de comunicação, porque há um "atalho" entre elas. “A qualquer momento nós da imprensa temos acesso às fontes e, conseqüentemente, às informações”; assim, o processo de apuração de um factual tem se tornado mais ágil, o que tem facilitado a troca de mídias visuais, como imagens e vídeos; e estreitado os laços de cooperação entre mídia e órgãos públicos.

A produtora da TV Record, Darlene, destaca que há até uma preocupação maior por parte dos membros da segurança pública em registrar o que está acontecendo e divulgar para os veículos. “Alguns (policiais) até se preocupam com questões técnicas e perguntam o que podem fazer para a imagem ficar melhor, qual a posição que vão colocar o celular, o que pode virar notícia”. Ou seja, no que diz respeito a esse ponto, os jornalistas entrevistados apontaram que a interação melhorou pela dinâmica que o aplicativo tem proporcionado e a liberdade com que os envolvidos podem trabalhar.

O professor Ricardo Bedendo lembra que com toda essa interatividade, as partes passaram a se conhecer um pouco mais culturalmente. “É mais uma oportunidade para que jornalistas compreendam melhor os atributos e formas de atuação desses agentes e vice e versa”. Entretanto, assim como em outras relações, há problemas a serem superados, como comenta a jornalista Rafaela Carvalho. Para ela, “quando a imprensa necessita de outro meio para apuração, nem sempre há empatia por parte dos órgãos, que acreditam já ter passado todas as informações pelo WhatsApp”. Ou seja, as variáveis dessa relação não são constantes, assim como nas demais relações interpessoais.

Fernando Gonçalves também vem ressaltar que, apesar da facilidade e estreitamento desses laços, o jornalista tem que dar “seu jeito” – conversar individualmente - para conseguir os furos, isto é, aquilo que os outros vão receber só depois. “Faço isso direto para tentar puxar a informação primeiramente. E esse contato se tornou mais íntimo após o lançamento do aplicativo, no qual as ocorrências chegam, inclusive com fotos e de uma forma muito mais rápida”. Ou seja, o aplicativo tem sua importância significativa em relação à instantaneidade, mas, percebemos aqui que o envio dessas informações, muitas vezes, depende de uma conversa particular, fora do grupo em questão.

Mais uma vez a relação entre jornalista e agente da segurança pública é questionada. Apesar do tratamento pelo grupo ser igual em relação a todos os jornalistas, é preciso recorrer aos métodos tradicionais de apuração, como estudamos anteriormente, usando os artefatos que eram muito aplicados. É nesse momento que pensamos em relação à acessibilidade das fontes. Pelo que vimos até então, durante os capítulos um e dois, os órgãos de segurança pública e os jornalistas passaram e tem passado por mudanças no que diz respeito à divulgação dos fatos e à acessibilidade. Com as tecnologias, essas relações têm mudado ainda mais o contato entre ambas as partes, principalmente porque há uma facilidade maior em chegar até àqueles que têm a informação. Então, levantamos outra problematização: hoje, com aplicativos como o WhatsApp, as fontes estariam mais acessíveis?

4.1.5 Acessibilidade

Se antes uma informação era divulgada via telefone fixo, em cada um dos veículos, ou e-mail, com certa demora, o aplicativo, como já vimos ao longo desse capítulo, nos parece referência em instantaneidade. Mas, para que haja essa troca de informações rápidas e precisas, é necessária uma boa relação entre os membros ali presentes. Esse é um dos aspectos analisados no questionário.

A princípio, podemos dizer que o aplicativo funciona como uma via de mão dupla. Muitas vezes, os agentes dos órgãos públicos vêem a possibilidade de uma divulgação positiva do seu trabalho e tornam essa troca mais acessível. “Há uma preocupação maior por parte desses órgãos em avisar e registrar as ações por fotos e vídeos, o que facilita muito o nosso trabalho, já que nem sempre temos equipe disponível”, lembra a produtora da TV Record, Darlene.

Mais uma vez, inferimos que um bom relacionamento pode ser instalado a partir do aplicativo, até porque ambas as partes têm liberdade, dentro de sua ética, para poder dialogar entre si. Vale lembrar também da importância das ações dos agentes ali presentes, até porque, os envolvidos estão representando empresas e órgãos. A escrita correta, com pontuação, coesão e seriedade faz com que a confiabilidade possa ser ainda mais atingida. Quando lemos cada uma das publicações ali divulgadas, associamos rapidamente à instituição pela qual a pessoa faz parte, por isso, a responsabilidade e o preparo valem para que a organização não perca credibilidade.

Ainda em relação à acessibilidade das fontes, há diferentes situações. Segundo a produtora da TV Integração, Letícia Braga, normalmente os profissionais que utilizam o aplicativo para contato com a imprensa já são aqueles, naturalmente, mais acessíveis, e quando ele é procurado para aprofundar o assunto que já relatou através da rede, costuma ter boa vontade e passar todos os detalhes possíveis.

Já o editor do jornal “Barroso em Dia”, Bruno Ferreira, destaca que o feedback, a resposta da fonte, ainda não melhorou. Ele lembrou mais uma vez que, como se trata de grupo, é muito perigoso que haja informações distorcidas ou mal passadas. Nessa perspectiva, a editora do jornal Tribuna de Minas, Marise Baesso, destaca que a cobertura nesta área não pode ficar restrita aos olhos e ouvidos dos agentes policiais. “Temos que ter outros olhares [...] é preciso continuar buscando outras origens para as matérias”, (BAESSO, APÊNDICE U).

Já a jornalista Roberta Oliveira lembra que esse contato com as fontes, especialmente em cidades menores, torna público o trabalho que está sendo realizado como uma forma de prestar contas à comunidade. Ela ainda frisa que “há os que usam do expediente por vaidade ou vantagem própria. No entanto, cabe ao jornalista a atenção, o cuidado e o olhar crítico para separar o joio do trigo e usar apenas o que for relevante para o interesse público”.

Além de facilitar o acesso às informações, a relação entre imprensa e órgãos públicos, ficou mais estreita, como exemplifica a jornalista Angeliza Lopes: “a ACESSA.com possui uma equipe enxuta de apenas três jornalistas, o que impede a cobertura de muitos factuais; com o contato pelo aplicativo podemos ter mais acesso às informações”. Ela também conta em relação à diferenciação feita pelos órgãos no que diz respeito à imprensa: “acontecia muito de alguns veículos que não costumam cobrir estes fatos diariamente serem esquecidos pelo contato da assessoria. Pelas redes isso não acontece”.

Apesar dos prós e contras, a acessibilidade aqui destacada faz pensarmos em um jornalismo mais rápido e dinâmico, embora possa haver também certo distanciamento dos profissionais de imprensa de uma cobertura in loco. O depoimento do jornalista Fernando Gonçalves problematiza essa questão. Para ele, é possível até que o jornalista consiga administrar mais seu tempo quando, no caso, a apuração é feita na própria redação; ele pode, por exemplo, fazer outras coisas enquanto aguarda a resposta. “Eu leio a ocorrência e na hora já mando uma série de questionamentos. Enquanto eles são respondidos, eu vou montando a ocorrência já no sistema.”

Outro ponto a destacar, como lembra o jornalista Bedendo, é que, por exemplo, os alunos que fazem parte da produção do Repórter Facom têm conseguido noticiar mais os fatos com sonoras ou mesmo com entrevistas ao vivo dos agentes da segurança; o que acaba por quebrar estereótipos da cultura popular ou mesmo para conhecer mais a fundo a estrutura organizacional de uma instituição e as funções de seus agentes. Estamos falando não só do tipo de relação que ali se forma, como também das consequências dessa boa interação. É então que passamos a nos questionar se o contato maior com os órgãos de segurança pelo aplicativo tem motivado os profissionais da imprensa a divulgar mais esse tipo de informação.

4.1.6 Divulgação

Como já vimos anteriormente, com base nas respostas dos questionários, a relação entre imprensa e os integrantes dos órgãos públicos tem se estreitado conforme as possibilidades das ferramentas que ambos utilizam. O WhatsApp mostrou que o fazer jornalístico pode ser trabalhado levando em conta a economia de tempo e até mesmo financeira, uma vez que, para seu uso, é necessária apenas a conexão com a internet. Como ressalta a jornalista Michele Pacheco, “os órgãos que apostam nesse tipo de divulgação com certeza alcançam o objetivo de ver o trabalho deles divulgado”. Fomos mais a fundo e questionamos aos próprios jornalistas se a atualização contínua e diária das notícias na área teria impacto em sua divulgação; se elas passariam a ser mais noticiadas. A produtora da TV Integração, Letícia Braga, por exemplo, resume o tema quando destaca que devido à agilidade de troca de informações, o aplicativo tornou mais fácil o acesso dos jornalistas aos mais diversos conhecimentos. “Isso fez com que mais informações de ocorrências virassem, efetivamente, notícias”.

A jornalista Darlene concorda e vem acrescentar que, mesmo quando a ocorrência não tem destaque para se tornar um VT¹⁰, ela acaba virando uma nota coberta¹¹ ou uma nota seca¹². E mais que isso, ela acha que por ter mais assuntos divulgados, os membros dos órgãos públicos ficam incentivados a passar mais informações para a imprensa. Ou seja, à medida que o aplicativo cria essa aproximação entre as partes, acabada por tornar maior a atenção dada às notícias da área, lembra Bedendo. O professor ainda ressalta que o destaque não é dado apenas aos casos que se originam da tragédia ou do desespero alheio, mas também àqueles que mostram o lado positivo da segurança pública, como vamos observar adiante.

São vários os fatores levados em conta para a análise aqui feita. Um de nossos entrevistados, Fernando Gonçalves, comenta que as atualizações diárias têm o motivado bastante, ainda mais porque ele gosta dessa área do jornalismo:

Consigo fazer a divulgação, mostrando meu trabalho e empenho tanto para a fonte, quanto para minha equipe e telespectadores. Além disso, cria-se um ciclo de confiança em saber que enviando a ocorrência a nós, o trabalho do policial será divulgado, e é isso que eles querem.

Mais uma vez, podemos associar a ampliação na possibilidade de abordagem em relação à fonte e à apuração. Para exemplificarmos o caso, temos como base o depoimento da jornalista Roberta Oliveira:

Recentemente para apurar um acidente em estrada da região, além das fotos, o policial rodoviário mandou áudios da ocorrência, já que no local estava difícil completar ligação, mas, por alguma circunstância, o WhatsApp estava funcionando. Depois ele mandou até vídeo mostrando o local. Acidentes de trânsito ganham espaço quando possuem uma foto para ilustração. Algumas fontes mais atentas e que querem divulgação já perceberam isso. No entanto, mais uma vez, é quem usa a tecnologia que faz a diferença. (OLIVEIRA, APÊNDICE T).

Como temos destacado durante esse capítulo, a oportunidade que o jornalista tem de receber uma informação e dos membros dos órgãos públicos de a transmitirem, aumentou conforme os aparatos tecnológicos tornaram mais versáteis essa troca. Então, para darmos sequência a nossa pesquisa, antes de destacarmos sobre o retorno do jornalista para com a fonte e os desafios dessa relação, vamos apresentar algumas ilustrações de publicações feitas durante os últimos quatro meses em que analisamos os grupos estudados.

10 VT é a reportagem editada e exibida em telejornais.

11 Nota coberta é o texto lido pelo apresentador, que é coberto com imagens. Essa nota pode ser gravada ou ao vivo.

12 Nota seca é a informação lida pelo apresentador do telejornal, sem nenhuma imagem de ilustração.

4.2 CURIOSIDADES NAS PUBLICAÇÕES

De novembro de 2015 a fevereiro de 2016, os grupos foram monitorados diariamente e alguns recortes foram feitos para analisar a relação da mídia com os órgãos de segurança pública através do aplicativo WhatsApp. Assuntos que se tornaram polêmicos e o contato entre as fontes e entre os próprios jornalistas vêm nos chamar a atenção.

4.2.1 Contato pessoal

Em se tratando da relação entre pessoas, não poderíamos deixar de citar a flexibilidade dos integrantes dos grupos na hora de conversar. Felicitações de aniversários, pêsames relacionados a falecimentos de parentes de membros do grupo e brincadeiras em relação às férias dos profissionais, por exemplo, são temas de conversas, que acabam dando um toque mais familiar e menos pesado nas conversações; claro, sem perder o foco ou estender muitos esses assuntos, até então, paralelos, como observamos no grupo “Bombeiros Imprensa”, em que os jornalistas desejam feliz aniversário ao tenente Jaime Tomaz, no dia 17 de fevereiro de 2016.

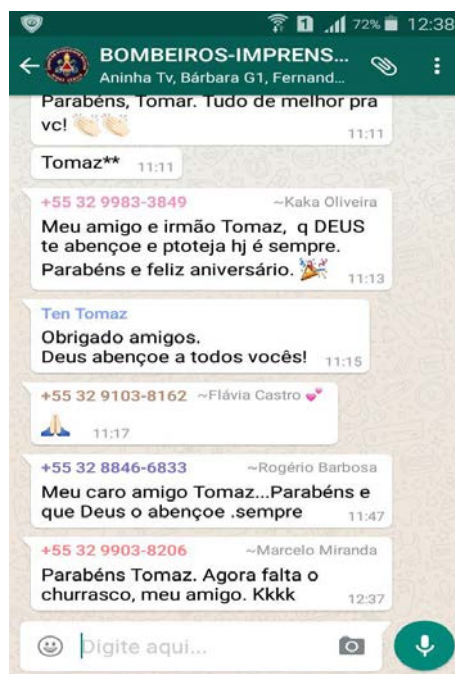


Figura 2- Felicitações de aniversário

Já neste print de uma publicação no grupo “Imprensa e 9 BPM” do dia 2 de fevereiro de 2016, jornalistas e radialistas dão os pêsames ao tenente Coronel Clovis Pimenta pela morte de sua mãe, que foi divulgada pela própria assessoria da imprensa no grupo, que também disponibilizou horário e local do velório.

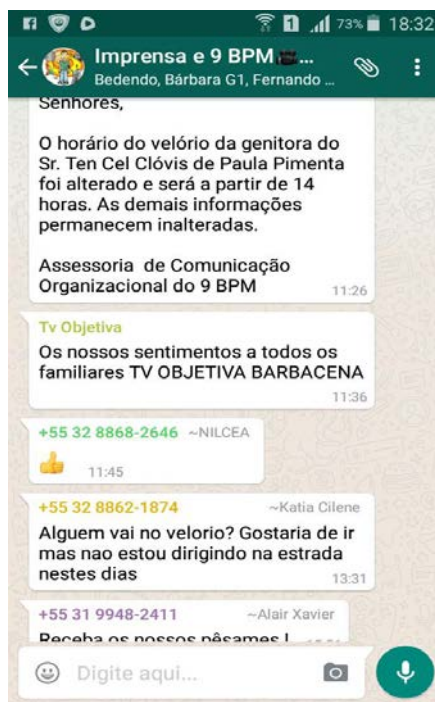


Figura 3- Informação de velório

Ainda no grupo “Imprensa e 9 BPM” no dia 8 de janeiro de 2016, o sargento Melo comunicou suas férias, e os membros do grupo lhe desejaram bom descanso.



Figura 4- Jornalistas desejam boas férias ao Srgt. Melo

Além disso, foi possível observar comentários a cerca das informações postadas. A exemplo, temos uma ocorrência do dia 28 de dezembro de 2015, na qual trezentos mil reais foram roubados de uma residência, em Barbacena. Um dos integrantes do grupo pergunta como é possível guardar 300 mil reais em casa e brinca que o dinheiro é de um outro membro do grupo.



Figura 6- Vídeo da Borboleta

Alguns integrantes disseram o que formato da asa da borboleta parecia com a imagem de Nossa Senhora Aparecida, quando alguém disse que parecia um jato de guerra. Um dos membros do grupo ainda publicou: “Acidentes com mortes são postados e a paz prevalece no grupo (infelizmente são matérias de ibope pra gente), uma borboleta no pé de um bombeiro causa um tumulto! Risos”. A partir de então, o próprio tenente teve que se posicionar para dar um basta no ocorrido:

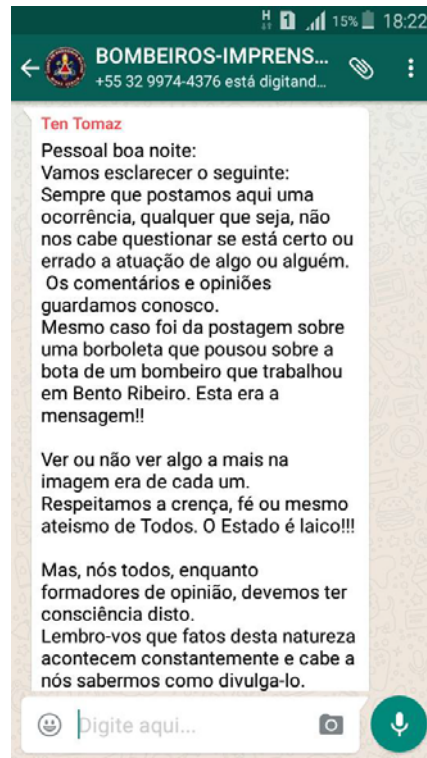


Figura 7- Tenente apazigua discurso

4.2.2 Além da formalidade

Além de informações extraoficiais, temos também a divulgação de dados relativos ao andamento do trabalho de ambas as partes, para explicar, por exemplo, a não participação em uma coletiva e até mesmo informações relacionadas ao horário e ao trânsito, como nesta publicação do dia 16 de fevereiro de 2016, sobre a coletiva da prisão do suposto mandante do assassinato do prefeito de Chiador - como já citado anteriormente - em que a estagiária da TVE, Ruth Flores, explica que não será possível participar da coletiva e a assessora da PC, Glaciane Fernandes, comenta que os policiais vão atrasar.

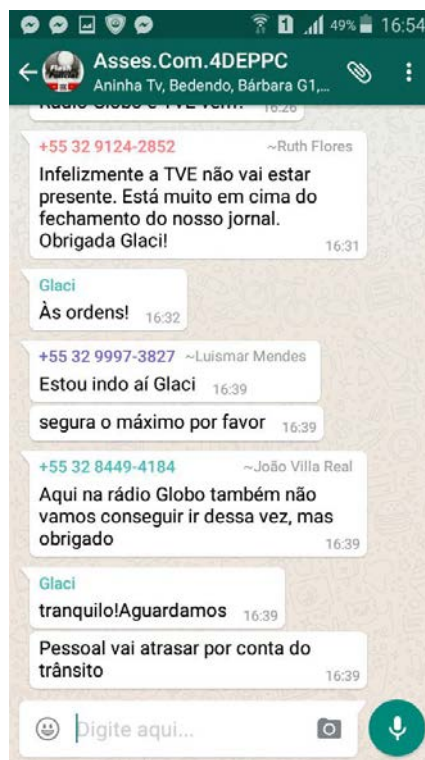


Figura 8- Explicações a cerca da coletiva

Outro ponto a destacar é a utilização da ferramenta pela imprensa, não só levando em conta o respaldo de serem jornalistas, como também cidadãos. Percebemos isso em uma publicação do dia 16 de fevereiro de 2016, em que a repórter do “Tribuna de Minas”, Michele Meireles, aciona os policiais do grupo “Pptran/Amigos do Trânsito”, logo após presenciar um assalto. A jornalista manda um áudio dizendo: “Gente, boa tarde! Eu acabei de presenciar um roubo de um carro no Bairro Fábricas. Não sei se vocês estão sabendo. É uma Hilux Prata, placa HEB-4632, eles evadiram sentido Zona Norte. Eram dois caras armados com pistolas. Se tiver alguém de viatura passando por aí. É uma Hilux prata. Dois caras”.



Figura 9- Divulgação do roubo

Imediatamente, os policiais presentes no grupo se posicionaram e disseram ter acionado as viaturas. Inclusive fizeram contato com os policiais responsáveis pelo Pégasus, helicóptero da Polícia. Até então, percebemos que os grupos realmente deixam os participantes conversarem de forma livre entre si. Pedidos de erratas também são publicados, como no dia 6 de fevereiro de 2015, em que o inspetor da PRF, Wallace Wischansky, pediu para que o local da ocorrência fosse corrigido em uma matéria já publicada:



Figura 10- Errata do local da ocorrência

Como muitas das informações são postadas quando as ocorrências ainda estão em andamento – por isso a importância de uma boa apuração – pudemos acompanhar o movimento de uma delas: uma ocorrência do dia 6 de fevereiro, em Santana do Garambéu, a 80 km de Barbacena, onde um raio caiu em uma cachoeira na qual 80 pessoas estavam nadando. A princípio, foram informadas duas mortes.

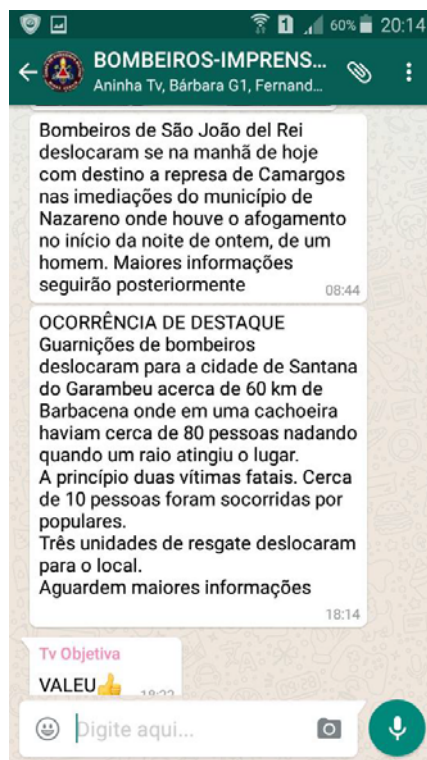


Figura 11- Divulgação mortes por raio

Cerca de 30 minutos depois, a ocorrência foi atualizada. Nenhuma pessoa havia falecido.

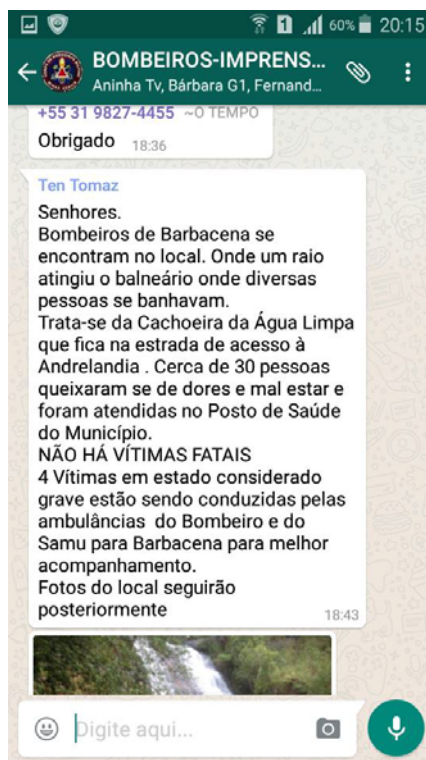


Figura 12- Atualização da ocorrência

A atualização do caso prosseguiu quando no dia 8 de fevereiro de 2016 uma das jovens atingidas pelo raio veio a falecer.

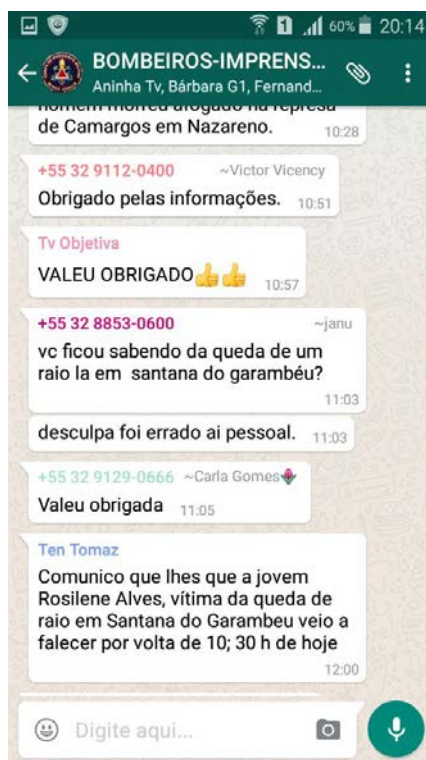


Figura 13- Vítima não resiste

No dia 16 de dezembro de 2015, quando veio a tona que o WhatsApp seria bloqueado, foi questionado sobre onde seriam feitas as trocas de informações. Na publicação a seguir, uma das integrantes do grupo pergunta ao policial do grupo “Imprensa e 9 BPM”: “Melo querido, nestes dias que não teremos WhatsApp, vocês vão manter as informações durante o dia via e-mail? Ou só as sinopses?” A pergunta foi feita porque via e-mail, só eram enviadas as sinopses. As informações relacionadas aos factuais, por exemplo, somente eram encaminhadas pelo WhatsApp, até o aplicativo ser supostamente bloqueado (temporariamente) e o e-mail ser usado para esse fim.



Figura 14- Bloqueio do WhatsApp

4.2.3 Eventos e campanhas

Eventos para solenidades, campanhas e festividades também são anunciados, como esse cartaz divulgado dia 15 de fevereiro de 2016 no grupo “32 DP Muriaé”, falando do combate à dengue, chikungunya e zika vírus.



Figura 15- Alerta sobre saúde e utilidade pública

Temos também a divulgação do curso de formação de guarda vidas, postado no dia 6 de janeiro de 2016, no grupo “Imprensa e 9 BPM”.

40 de 128

CURSO DE FORMAÇÃO DE GUARDA-VIDAS
 A Segunda Companhia de Bombeiros Militar de Conselheiro Lafaiete está oferecendo vagas para o curso de formação de GUARDA VIDAS/ 2016.

Inscrições:
PERÍODO: DE 04/01/2016 A 15/01/2016
LOCAL: 2ª COMPANHIA DE BOMBEIROS MILITAR, RUA MARECHAL DEODORO, 88, SANTA MATILDE, CONSELHEIRO LAFAIETE;
HORÁRIO: DE 08H30MIN AS 18H30MIN

DOCUMENTAÇÃO:
 a- Cópia e original do RG;
 b- Cópia do comprovante de residência;
 c- Atestado médico, (Conforme diretrizes do processo seletivo)

CERTIDÕES (TODAS PODEM SER RETIRADAS PELA INTERNET)
 Certidões negativas de antecedentes criminais, expedidas pela Polícia Civil de Minas Gerais; Polícia Federal e Justiça estadual (inclusive no jazado especial).

REQUISITOS:
 a- Idade mínima de 18 anos;
 b- Domínio nos nados peito e crawl;
 c- Aptidão física para exercício da função.

TESTE DE NATAÇÃO: DIA 21/01/2016 (QUINTA FEIRA) 08HORAS NA 2ª CIA DE BOMBEIROS, RUA MARECHAL DEODORO, 88, SANTA MATILDE, CONSELHEIRO LAFAIETE-MG.
INÍCIO DO CURSO: 28/ 01/ 2016; **TERMINO:** 29/ 01/ 2016

MAIORES INFORMAÇÕES, EMAIL: gpvlafaiete@yahoo.com.br

Ou pela nossa página no facebook: Bombeiro Militar - Cons. Lafaiete

CURSO GRATUITO
Somente 20 vagas

BOMBEIRO MILITAR

+55 32 9103-8162, 6 de janeiro, 09:19
 Imprensa e 9 BPM

Figura 16- Divulgação de curso

E felicitação pelo dia do repórter, em 16 de fevereiro de 2016, publicada no grupo “Imprensa PRF/Leopoldina”.



Figura 17- Felicitações pelo dia do Repórter

4.2.4. A troca de papéis

Um caso particular, que também chamou a atenção foi a divulgação de informações por parte de um jornalista, em um caso específico. No dia 22 de novembro de 2015, no grupo “Bombeiros Imprensa”, o tenente Tomaz postou a informação de que um ônibus havia descido em uma ribanceira no Bairro São Bernardo, em Juiz de Fora. Um dos jornalistas perguntou sobre feridos e o nome rua. Em seguida, o jornalista Fernando Gonçalves mandou o resumo da ocorrência que ele mesmo havia recebido, porém da Polícia Militar.

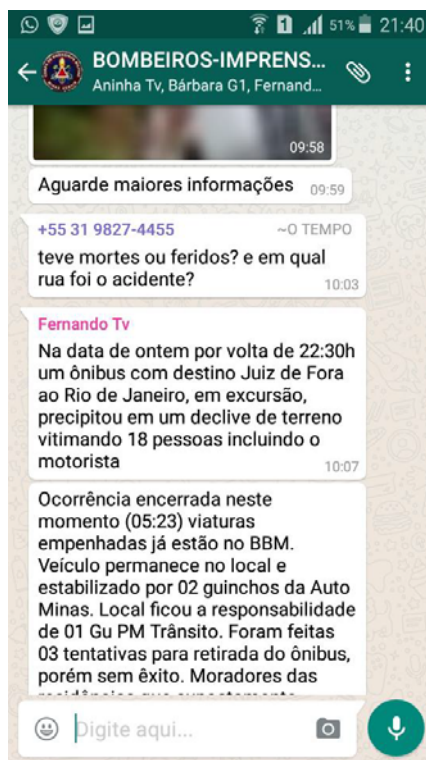


Figura 18- Jornalista passando informações

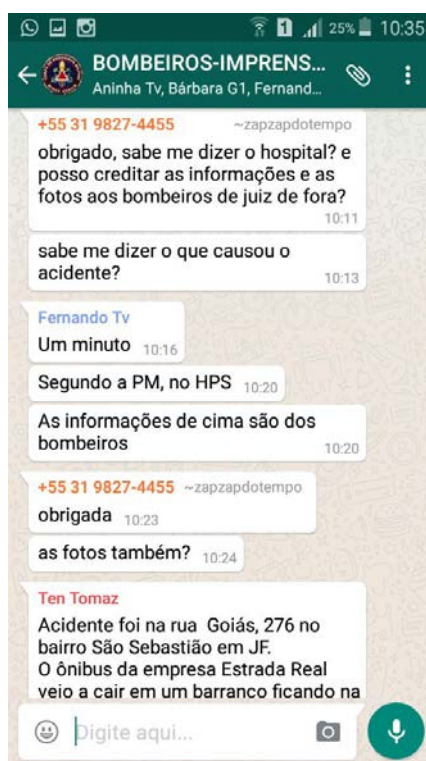


Figura 19- Troca de informações entre os próprios jornalistas

Entre as diversas curiosidades aqui apresentadas e outras que, posteriormente, podem ser discutidas em trabalhos futuros, vimos que os grupos no WhatsApp vão muito além da troca de informações entre membros dos órgãos de segurança pública e dos jornalistas; estamos tratando de pessoas com sentimentos, opiniões, dúvidas e suas particularidades. Para que cheguemos ao fim dessa pesquisa, é imprescindível que dediquemos uma parte desse trabalho ao retorno que os profissionais dos órgãos de segurança recebem ou não dos jornalistas.

4.3 O RETORNO

Ainda na busca pelas impressões deixadas pelos relacionamentos aqui apontados, questionamos aos profissionais da segurança pública como eles avaliam o retorno dos jornalistas no grupo e se eles acreditam em uma melhora na quantidade e na qualidade da cobertura depois da implantação dessa modalidade de comunicação. Em sua maioria, eles disseram que sim, há um retorno positivo, salvo as responsabilidades dos jornalistas para com as informações ali passadas. O Tenente Rodrigo Oliveira do grupo “Ptran/Amigos da Imprensa” por exemplo, destaca que, até então, o

retorno foi positivo, pois permitiu aos profissionais da imprensa um melhor conhecimento da instituição com a proximidade criada, sem comprometer a relação de imparcialidade e uma maior credibilidade dos conteúdos publicados, que sem dúvidas, estão mais frequentes.

O inspetor da PRF, Wallace Wischansky, também tem avaliado como sendo muito bom o retorno dos profissionais do grupo. De forma geral, para ele, a qualidade e a quantidade das informações oferecidas pela PRF “foram bem avaliadas sob o aspecto questionado, guardando algumas pequenas ressalvas sobre a interpretação e a importância que alguns profissionais dispensam às notícias encaminhadas” (WISCHANSKY, APÊNDICE G).

O inspetor da PRF de Leopoldina, Américo Silva, destaca a participação ativa da imprensa, frente essa interação maior entre ambas as partes: “Certamente que houve um avanço. Todavia, entendo que a comodidade do recebimento dos relatos das notícias e imagens prejudica a cobertura nos locais das ocorrências”. Como um ponto a levantar, muitas vezes, por receber vídeos, fotos e até mesmo áudios sobre as ocorrências, as equipes preferem não mandar os jornalistas para apuração no local, principalmente no que diz respeito a acidentes nas estradas – exceto aqueles mais

graves. Percebemos, então, que estamos diante de um problema a ser ainda bastante debatido: a polícia divulga e a equipe não faz a apuração in loco, mas mesmo assim há a divulgação do caso; ou as empresas que têm condições de mandar equipe vão ao local, mas a notícia não é divulgada em todos os veículos.

Por fim, ainda no que diz respeito à interatividade, o soldado Melo comenta que muitos jornalistas pedem para entrar no grupo somente para ter acesso às informações e nunca se manifestam quanto à qualidade ou sequer incentivam os policiais militares que abastecem o grupo. “Isso deixa alguns plantões desmotivados, uma vez que o grupo é do 9ºBPM, porém a ferramenta WhatsApp não é institucional”.

Já a assessora da PC de Muriaé, Danielle Tristão, avalia o retorno dos jornalistas de forma positiva. Segundo ela, há também um “maior nível de acerto em relação aos dados repassados pela PCMG de Muriaé e transmitidos pela imprensa à sociedade, já que utilizamos de um discurso único”. Os profissionais entram em contato com a assessoria de comunicação mais para acréscimo de informações e para tirar dúvidas. Como também destaca a assessora da PC de Juiz de Fora, Glaciane Fernandes: “os jornalistas sempre retornam quando necessitam de esclarecimentos de dúvidas ou mesmo para adicionar novas informações na matéria”.

Além de termos questionado sobre o retorno da imprensa, perguntamos a ambos, jornalistas e integrantes dos órgãos públicos, sobre quais as ferramentas que eles utilizam ou poderiam utilizar para ajudar na troca de informações, para além do WhatsApp. A maioria destacou o uso do e-mail, telefone, Telegram, Skype, e redes sociais, como o Facebook.

Os jornalistas também destacaram o que esperam dos órgãos; em sua maioria, eles sugeriram a criação de páginas atualizadas no Facebook. “Quanto mais esses órgãos se preocuparem em divulgar o trabalho, melhor será a repercussão dentro da sociedade. Cria-se uma sensação de segurança”, lembra a produtora da TV Record, Darlene Braga.

O professor Ricardo Bedendo vai além e pontua a promoção de eventos entre as pastas. “Seminários, congressos, palestras e até um simples, mas eficaz, “café da manhã” com os jornalistas. São todas formas de aprimorar o conhecimento entre as culturas das profissões e os contextos que envolvem a segurança pública”.

Dentro dessa perspectiva, vale ressaltar a observação da produtora da TV Integração, Letícia Braga: segundo ela, muitas vezes a iniciativa de criar e alimentar grupos de WhatsApp para divulgar registros de órgãos públicos não vem,

necessariamente, das assessorias. Realmente, quando analisados os perfis dos administradores desses grupos, exceto da Polícia Civil, os próprios policiais são integrantes dos grupos, mas não os seus assessores:

Acho que um trabalho interessante seria justamente oficializar o tratamento da ferramenta para que os próprios órgãos tenham condições de monitorar todas as informações repassadas. Acredito que todas as formas de troca de informações entre órgãos e imprensa são válidas. Mas sempre atentando à veracidade e confiabilidade das informações.” (BRAGA, APÊNDICE L).

Chegamos até aqui com muitas informações acerca do aplicativo e sua utilização nas redes sociais. A Comunicação nos órgãos, a ideia da criação desses grupos, as responsabilidades para com ambas as partes, os benefícios e os desafios do fazer jornalístico, a divulgação da notícia na área e o estreitamento dos laços entre jornalistas e membros dos órgãos de segurança pública mostram que o WhatsApp é uma ferramenta que veio pra ficar. Informações importantes acerca do seu uso e do comprometimento das informações ali passadas e, principalmente, das apurações feitas ou não, com certeza, continuarão sendo alvo de dúvidas e melhorias. O que não podemos esquecer é que, a partir dos questionários e dos grupos analisados, percebemos que a utilização do aplicativo tem mudado o andamento das redações e a visão e divulgação das notícias na área de segurança pública.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a possibilidade do uso de uma ferramenta como o WhatsApp, a troca de informações entre imprensa e órgãos públicos se tornou mais rápida. Os grupos criados no aplicativo vieram justamente para aprimorar a relação entre ambos e colocar as duas partes em um mesmo universo. Com as publicações ao longo do dia, mídia e membros dos órgãos de segurança pública mantêm contato permanente para trocar informações em relação aos acontecimentos na área que, futuramente, poderão virar notícias.

A relação, apesar de ter se tornado mais estreita, aponta observações em ambos os lados. Podemos pensar que, quando recebem as informações via WhatsApp, muitas vezes com foto e até mesmo com vídeos, os jornalistas podem se acomodar e a possibilidade de colocar uma equipe para ir até o local – exceto em casos muito graves – é menor, uma vez que o registro já foi feito por um integrante do grupo. De outro modo, se os membros dos órgãos públicos não fizerem a divulgação dos fatos, fica mais difícil de a mídia saber sobre tal e ter condições de relatar. É uma faca com dois gumes: o jornalismo ganha em instantaneidade, mas pode perder em apuração, uma vez que o profissional ali presente, não tem os olhos do jornalista e não pode ver o acontecido da mesma maneira.

O aplicativo veio para acelerar o processo da troca de informação, mas, como disseram muitos dos entrevistados do questionário realizado para essa pesquisa, a apuração por parte do jornalista deve ir além; até porque muitas vezes o policial coloca no grupo a informação primeira, que nem sempre corresponde aos fatos e que vai ser registrada no Boletim de Ocorrência. Vale ressaltar então que, com uma boa apuração, o aplicativo deixa aberta a possibilidade de a interação entre imprensa e órgãos públicos se tornar, efetivamente, algo que venha a acelerar a divulgação das notícias, quase que em tempo real.

Como a maioria dos policiais que participam dos coletivos não faz parte das assessorias dos órgãos, da Polícia Militar, por exemplo, o grupo acaba sendo uma ferramenta para que ambos conheçam mais o trabalho um do outro. É possível que os membros dos órgãos de segurança pública entendam mais o dia a dia de um jornalista que muitas vezes atrasa não porque quer, mas porque estava incumbido em outra matéria; têm a oportunidade de entender que no caso de um factual, pode ser que não

haja equipe disponível; já no caso de divulgar alguns fatos e outros não, com o tempo, esses profissionais também acabam por entender o que realmente vira notícia.

Já a mídia, com o relacionamento mais direto com os profissionais que atuam nas ruas pode conhecer um pouco mais a rotina dos mesmos e entender que, muitas vezes, o policial não atende à sua demanda porque está no registro da ocorrência, ou mesmo, em seus desdobramentos. O aplicativo, apesar de não ser uma ferramenta oficial, tem em sua estrutura membros dos órgãos de segurança que possibilitam maior contato com a imprensa – inclusive através do telefone pessoal –, o que faz com que o profissional da área tenha noção que as informações ali passadas devem prezar pela verdade uma vez que a possibilidade de divulgação é enorme, principalmente no que diz respeito às fotos, vídeos, seus créditos, datas e locais; em contrapartida, os jornalistas devem entender que não é obrigação dos profissionais estarem online e disponíveis para esclarecimentos a qualquer hora, até porque muitos deles nem fazem parte da imprensa desses órgãos. A internet também é algo a se pensar já que, muitas vezes, como esses profissionais estão na rua, os dados para acesso à rede e ao uso do aplicativo são pagos pelos próprios membros.

É nesse ponto que podemos pensar na aplicação do WhatsApp de forma oficial, sendo o mesmo utilizado por profissionais que possam fazer o uso do mesmo sem atrapalhar uma ocorrência na rua, por exemplo. Se mais assessores, no caso da Polícia Militar, por exemplo, tivessem acesso ao sistema e passassem as informações para a imprensa, os militares na rua não teriam seu trabalho modificado -isso, se a assessoria estive incumbida em passar as informações com a mesma velocidade.

Mais uma vez é preciso destacar que, uma vez que o jornalista tem acesso às informações passadas por profissionais dos órgãos públicos, é de sua inteira responsabilidade controlar esses dados para que eles não possam ser usados por outros fins, como a divulgação para terceiros de realização de blitz e operações policiais. É uma relação que conta com o profissionalismo de ambas as partes. Focar em assuntos ali publicados também é de responsabilidade dos integrantes e parte para a questão de bom senso. Estender conversas que não agregam valor ao objetivo do grupo, além de ser um desserviço aos que ali estão, acaba sendo perda de tempo já que todos vão ler para saber se a informação é relevante ou não. Outro ponto a destacar é a utilização do grupo e sua relevância para com o que é divulgado: guardar a informação para um jornalista ou outro, via conversa particular, acaba por fazer perder o sentido da criação

do próprio grupo, que é a troca de informações em pé de igualdade em relação à todos os veículos.

De uma maneira geral, através do monitoramento diário dos oito grupos aqui analisados e das respostas dos questionários, ficou nítido que sim, o WhatsApp tem sido uma ferramenta que tem proporcionado aos jornalistas e aos agentes dos órgãos públicos um contato mais direto, de forma diária e interativa. Há casos em que a própria imprensa informa a polícia de um factual e tem a resposta ali, imediata; há casos em que os próprios jornalistas trocam informações entre si – com a responsabilidade para com sua divulgação -; exemplos de como a interatividade torna os integrantes do grupo mais próximos. Até mesmo felicitações de aniversários, desejos de boas férias e bons plantões deixam os dois lados com o sentimento de que estão em um trabalho próximo e também humano.

O WhatsApp é apenas um das ferramentas que podem tornar essa relação mais próxima e eficaz no sentido de trocar informações, cabe ao jornalista a responsabilidade para com o que é passado – não distorcer ou pressupor algo –; é preciso sempre perguntar, questionar, tirar qualquer dúvida e, também, apurar e atualizar rapidamente o que foi passado. E cabe também aos integrantes dos órgãos públicos a responsabilidade para com o que é informado.

Como muito acontece, uma vez que o jornalista tem dúvidas ou não quer expor sua questão ali no grupo, ele tem acesso direto aos contatos dos integrantes dos agentes públicos. A acessibilidade está em todas as ferramentas ali disponibilizadas: o jornalista pode chamar um policial, por exemplo, para uma conversa particular; existe a possibilidade de ver a última vez que aquele profissional olhou o aplicativo – para ter noção de como anda a sua disponibilidade -; é possível também olhar se a pessoa leu a mensagem; e ainda é admissível ligar para a fonte pelo próprio aplicativo, sem o uso de crédito do telefone.

Estamos falando de uma inovação que só vem a acrescentar e colaborar para que a troca de informações acompanhe o fluxo com que elas acontecem. Os desafios para que essa relação se torne mais dinâmica e eficaz são muitos, mas imprensa e órgãos públicos têm agora, a capacidade de atender às demandas de forma interativa e mais atraente para ambos os lados.

REFERÊNCIAS

BEDENDO, Ricardo. **Segurança Pública e Jornalismo**: desafios conceituais e práticos no século XXI. Florianópolis: Insular, 2013. 225 p.

DINIZ, Adriana Leite. **Jornalismo em Segurança Pública**: uma nova postura na cobertura da violência urbana, no Brasil. Universidade Cândido Mendes, 2006. Disponível em: <<http://www.avm.edu.br/monopdf/8/ADRIANA%20LEITE%20DINIZ.pdf>>. Acesso em 13 jun. 2015.

ERNESTO, Luarlindo. “Era proibido voltar pra redação sem o boneco”. In: PAIVA, Ana Bela; RAMOS, Sílvia (Org.). **Mídia e Violência**: novas tendências na cobertura de criminalidade e segurança no Brasil. Rio de Janeiro: IUPERJ, 2007. p. 16-26.

KUNSCH, Margarida M. Krohling. **Comunicação Organizacional na era digital**: contextos, percursos e possibilidades. Trabalho apresentado no IX Congresso Iberoamericano de Comunicación - “El espacio iberoamericano de comunicación en la era digital”, realizado em Sevilla, Espanha, 2006. Disponível em: <<http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/viewFile/3714/3379>>. Acesso em 22 fev. 2015. 51 p.

MAINIERI, Tiago. Os desafios da comunicação organizacional na era das mídias digitais. In: XXXIV CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 2011, Recife. **Anais...** Recife, 2011. p. 12.

MARSHALL, Leandro. **O jornalismo na era da publicidade**. São Paulo: Summus Editorial, 2003. 172 p.

MELO, Jacira. O movimento social de mulheres e a imprensa: uma cobertura construída em parceria. In: PAIVA, Ana Bela; RAMOS, Sílvia (Org.). **Mídia e Violência**: novas tendências na cobertura de criminalidade e segurança no Brasil. Rio de Janeiro: IUPERJ, 2007. p. 137-138.

MICHAUDI, Yves. **A violência**. São Paulo: Ática, 1989.

MORAES, Livia Assad de; NERCOLINI, Marildo José. Tecnologias móveis, vida cotidiana e comunicação instantânea. **Revista Eletrônica do Programa de Pós-Graduação em Mídia e Cotidiano**. n. 5, dez. 2014. Disponível em: <<http://www.ppgmidiaecotidiano.uff.br/ojs/index.php/Midecot/article/view/143/111>>. Acesso em: 13 jun. 2015. 14 p.

MUSUMECI, Leonarda. Estatísticas de segurança: para que servem e como usá-las. In: PAIVA, Ana Bela; RAMOS, Sílvia (Org.). **Mídia e Violência**: novas tendências na cobertura de criminalidade e segurança no Brasil. Rio de Janeiro: IUPERJ, 2007. p. 151-168.

PACHECO, Alex Rômulo. **Jornalismo Policial Responsável**. Monografia apresentada como exigência para obtenção do grau de Jornalista, pela Universidade do Contestado – UnC, 2005. Disponível em: <<http://www.bocc.uff.br/pag/pacheco-alex-jornalismo-policial-responsavel.pdf>>. Acesso em: 10 nov. 2015. 25 p.

PAIVA, Ana Bela; RAMOS, Sílvia. **Mídia e Violência**: novas tendências na cobertura de criminalidade e segurança no Brasil. Rio de Janeiro: IUPERJ, 2007. 192 p.

PEDROSO, Rosa Nívea. **Elementos para conhecer algumas das condições de construção do discurso jornalístico**. São Bernardo do Campo: Comunicação & Sociedade, v. 23, n. 36, 2001.

RECUERO, Raquel. Redes Sociais na internet, difusão de informação e jornalismo: elementos para discussão. In: SOSTER, Demétrio de Azeredo; FIRMINO, Fernando (Orgs.). **Metamorfozes jornalísticas 2**: a reconfiguração da forma. Santa Cruz do Sul: UNISC, 2009. p.39-55. Disponível em: <<http://www.raquelrecuero.com/artigos/artigoredesjornalismorecuero.pdf>>. Acesso em 13 jun. 2015. 16 p.

“RETRATOS da sociedade brasileira: problemas e prioridades do Brasil”, fev. 2014. Disponível em: http://www.sistemafindes.org.br/download/pesquisa_cni-ibope-problemas_e_prioridades_2014.pdf. Acesso em: 26 de novembro de 2015. 45 p.

ROMÃO, Davi Mamblona Marques. **Jornalismo policial: indústria cultural e violência**. São Paulo, 2013. 207 p.

SANTAELLA, Lúcia. **Comunicação e Pesquisa**: projetos para mestrado e doutorado. São Paulo: Hacker Editores, 2001. p.151 a 189.

SCROFERNEKER, Cleusa M. A.; SILVA, Diego W. S. da; AMORIM, Lidiane R. de. **Redes sociais**: ‘novas’ modalidades de ‘ouvidorias’ virtuais. Trabalho submetido no GP RP e Comunicação Organizacional do XI Encontro dos Grupos de Pesquisa em Comunicação, evento componente do XXXIV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 2011. 14 p.

SEVERO, Augusto. Uma relação de amor e ódio. In: PAIVA, Ana Bela; RAMOS, Sílvia (Org.). **Mídia e Violência**: novas tendências na cobertura de criminalidade e segurança no Brasil. Rio de Janeiro: IUPERJ, 2007. p. 47-48.

SILVA, Fernando Firmino da. Smartphones e tablets na produção jornalística. **Revista Latino-americana de Jornalismo**, ano 01, v. 1, n. 1; dez. 2014. Disponível em: <<http://www.okara.ufpb.br/ojs2/index.php/ancora/article/view/22735/12626>>. Acesso em 13 jun. 2015. p. 23 a 40.

SILVA, Jaílson Souza e. A violência na mídia. In: PAIVA, Ana Bela; RAMOS, Sílvia (Org.). **Mídia e Violência**: novas tendências na cobertura de criminalidade e segurança no Brasil. Rio de Janeiro: IUPERJ, 2007. p. 93-97.

SILVA, Rodrigo Carvalho. **História do Jornalismo**: evolução e transformação. Disponível em: <http://www.insite.pro.br/2012/julho/historia_jornalismo_evolucao.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2016. 12 p.

SOBRINHO, Danilo Agrimani. **Espreme que sai sangue**. São Paulo: Summus Editorial, 1995. 160 p.

SOUZA, Anamaíra Pereira Spaggiari. **Jornalismo policial sensacionalista**: entre a audiência e a função social. Trabalho submetido à Divisão Temática, da Intercom Júnior – Jornada de Iniciação Científica em Comunicação, evento componente do XXXII

Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 2009. Disponível em:
<http://ucbweb2.castelobranco.br/webcaf/arquivos/13085/9265/Artigo_Jornalismo.pdf>
. Acesso em: 10 dez. 2014. 15 p.

SOUZA, Juliana Lopes de Almeida; ARAÚJO, Daniel Costa de; PAULA, Diego Alves de. Mídia social WhatsApp: uma análise sobre as interações sociais. **Revista ALTERJOR**, ano 06; v. 01. jun. de 2015. Disponível em:
<<http://www.revistas.usp.br/alterjor/article/view/aj11-a05/aj11-a005.pdf>>. Acesso em: 13 jun. 2015.

SOUZA, Percival de. **Nos autos são encontrados réus e testemunhas. O jornalista prefere vê-los como personagens.** Disponível em:
<<http://jornalismodeseguranca publica.wordpress.com/2012/03/05/nos-autos-sao-encontrados-reus-e-testemunhas-o-jornalista-prefere-ve-los-como-personagens-2/>>.
Acesso em 10 nov. 2013. 3 p.

TELLES, André. **A revolução das mídias sociais:** cases, conceitos, dicas e ferramentas. São Paulo: M. Books do Brasil Editora Ltda, 2010. Disponível em:
<<http://www.andretelles.net.br/downloads/a-revolucao-das-midias-sociais-andre-telles.pdf>>. Acesso em 15 dez. 2014. 32 p.

TRAQUINA, Nelson. **Teorias do jornalismo:** porque as notícias são como são. v. 1. Florianópolis: Insula, 2005.

TRISTÃO, Marise Baesso; SANGLARD, Fernanda Nalon; NUNES, Janaína de Oliveira. “**A interferência da cobertura jornalística na sensação de segurança e a construção identitária da Polícia Militar de JF: uma análise dos efeitos da criminalidade no município**”. CES Revista, v. 24, Juiz de Fora, 2010. Disponível em:
<http://www.cesjf.br/revistas/cesrevista/edicoes/2010/05_COMUNICACAO_interferenciacoberturaPM.pdf>. Acesso em: 08 jun. 2015.

UNICEF. **Violência na Mídia.** Disponível em:
<http://www.unicef.org/brazil/pt/Cap_04.pdf>. Acesso em 22 nov. 2013. p. 71-95.

VICENTE, Cláudia Aparecida da Costa. **A Nova Febre da Comunicação Móvel: WhatsApp.** In: VIII SIMPÓSIO NACIONAL DA ABCIBER, ESPM-SP, 2014. Disponível em:
<http://www.abciber.org.br/simposio2014/anais/Gts/claudia_aparecida_da_costa_vicente_201.pdf>. Acesso em 13 jun. 2015.

APÊNDICE A

Entrevista concedida pelo Policial Rodoviário Federal e Chefe de Delegacia de Leopoldina/MG, Américo Antônio da Silva Cabral, por e-mail, no dia 20/11/2015.

Autora: Como você avalia a importância da área de comunicação no setor em que atua?

Américo: De fundamental importância. Nossas ações e resultados institucionais para serem avaliados precisam de um setor de comunicação ágil e independente.

Autora: Como surgiu a ideia de utilizar o aplicativo WhatsApp para trocar informações com a imprensa?

Américo: Nossa relação com a imprensa, por ser diária, necessitava de uma ferramenta de comunicação rápida e eficiente. Com o surgimento do aplicativo WhatsApp estas necessidades foram totalmente atendidas.

Autora: Na sua opinião, quais os benefícios da utilização desse aplicativo nessa relação?

Américo: Sabemos da importância da divulgação dos acontecimentos em tempo real e este aplicativo nos permite essas divulgações.

Autora: Como você avalia o retorno dos jornalistas no grupo criado? No seu entendimento houve melhora na quantidade e na qualidade da cobertura depois da implantação dessa modalidade de comunicação?

Américo: Acredito que sim. Nossos grupos são bastante participativos. Certamente que houve um avanço. Todavia, entendo que a comodidade do recebimento dos relatos das notícias e imagens prejudica a cobertura nos locais das ocorrências.

Autora: Na sua opinião, quais são as responsabilidades da instituição e do agente de segurança pública na divulgação das informações por meio deste aplicativo?

Américo: Buscamos a melhoria de nossa comunicação interna e externa. Nosso planejamento estratégico prevê ações de treinamentos e capacitações com o objetivo de padronizar a divulgação de nossas ações.

Autora: Você utiliza outras formas de comunicação com a imprensa ou já pensa em acrescentar mais alguma?

Américo: Sim, atualmente utilizamos, além das tradicionais, emails e contatos via telefone, WhatsApp e telegram.

Autora: Na sua opinião, quais seriam os desafios a serem superados na relação com a imprensa e de que forma o WhatsApp pode contribuir para esse processo?

Américo: Entendo que o principal desafio é o estreitamento de nossas relações. Acredito que novas opções de divulgação surgirão, entretanto, atualmente, o WhatsApp atende a todas as nossas expectativas.

APÊNDICE B

Entrevista concedida pelo Sargento da Polícia Militar de Barbacena, Claudécir de Melo, por e-mail, no dia 20/11/2015.

Autora: Como você avalia a importância da área de comunicação no setor em que atua?

Melo: A comunicação, se bem administrada, oferece a qualquer empresa agilidade e clareza, sendo ela a responsável pelo desenvolvimento humano e de sua organização. Em todas as esferas da atividade humana, até mesmo as mais variadas, estão relacionadas com a utilização da comunicação. Desta forma podemos perceber que a comunicação como um todo, serve para organizar e controlar.

Autora: Como surgiu a ideia de utilizar o aplicativo WhatsApp para trocar informações com a imprensa?

Melo: Geralmente a Polícia Militar passa para a imprensa a sinopse policial com fatos de destaque que ocorreram no dia anterior, sendo que, por muitas vezes, após o envio da sinopse aconteciam fatos de grande destaque e que a imprensa somente tomava conhecimento no dia seguinte. Pensando nisso, levei ao comandante do 9º Batalhão a ideia de agilizarmos esse repasse de informações e com isso nos aproximamos mais dos profissionais de imprensa, com a criação do grupo do WhatsApp "Imprensa e 9 BPM".

Autora: Na sua opinião, quais os benefícios da utilização desse aplicativo nessa relação?

Melo: Agilidade, informação quase em tempo real, informação precisa e que leva a verdade dos fatos.

Autora: Como você avalia o retorno dos jornalistas no grupo criado? No seu entendimento houve melhora na quantidade e na qualidade da cobertura depois da implantação dessa modalidade de comunicação?

Melo: Muitos pedem para entrar no grupo somente para ter acesso às informações, nunca se manifestam quanto à qualidade ou sequer incentivam os quatro policiais militares que abastecem com notícias o grupo; isso deixa alguns plantões

desmotivados, uma vez que apesar do grupo ser do 9º BPM, a ferramenta WhatsApp não é institucional. Quanto à melhora sem dúvida ocorreu, tanto que temos hoje 45 profissionais de imprensa no grupo e somente duas pessoas saíram até então.

Autora: Na sua opinião, quais são as responsabilidades da instituição e do agente de segurança pública na divulgação das informações por meio desse aplicativo?

Melo: Como já disse na resposta anterior, o WhatsApp não é uma ferramenta institucional da PMMG. Porém os profissionais que a utilizam na Assessoria de Comunicação do 9º Batalhão, tem o compromisso de passar notícias com credibilidade dos fatos, tornando o aplicativo por meio do grupo, um meio confiável.

Autora: Você utiliza outras formas de comunicação com a imprensa ou já pensa em acrescentar mais alguma?

Melo: Utilizamos o email, telefone fixo e Skype.

Autora: Na sua opinião, quais seriam os desafios a serem superados na relação com a imprensa e de que forma o WhatsApp pode contribuir para esse processo?

Melo: As relações humanas estão voltadas para atitudes e ações desenvolvidas com os grupos e pessoas. Para que aconteça uma comunicação eficaz é preciso que os desafios da individualidade de cada um sejam respeitados e que os componentes, emissor e receptor do processo de comunicação, funcionem com clareza e em perfeita harmonia.

APÊNDICE C

Entrevista concedida pelo Tenente do Corpo de Bombeiros Militar de Barbacena, Jaime Tomaz, por e-mail, no dia 23/11/2015.

Autora: Como você avalia a importância da área de comunicação no setor em que atua?

Tomaz: É de extrema importância uma vez que o Corpo de Bombeiros é uma das instituições públicas com a maior credibilidade junto à população. E ter a parceria e o apoio da imprensa é de suma importância para manter este reconhecimento e apoio dos jornalistas. Hoje contamos com quase 90% de aprovação popular, e o importante é, no mínimo, manter estes números. Tendo o profissional da comunicação como aliado, tudo fica mais fácil.

Autora: Como surgiu a ideia de utilizar o aplicativo WhatsApp para trocar informações com a imprensa?

Tomaz: Da imperiosa necessidade de ser mais ágil nas informações, aproveitando esta excelente ferramenta, de fácil manuseio, acessibilidade e compreensão.

Autora: Na sua opinião, quais os benefícios da utilização desse aplicativo nessa relação?

Tomaz: Agilidade, rapidez, confiabilidade e interatividade.

Autora: Como você avalia o retorno dos jornalistas no grupo criado? No seu entendimento houve melhora na quantidade e na qualidade da cobertura depois da implantação dessa modalidade de comunicação?

Tomaz: Com certeza, a introdução de novos jornalistas e novos contatos, permitiu um crescimento formidável facilitando a universalização dos trabalhos perante todos os envolvidos.

Autora: Na sua opinião, quais são as responsabilidades da instituição e do agente de segurança pública na divulgação das informações por meio desse aplicativo?

Tomaz: Seriedade, transparência, independência e confiabilidade, uma vez que a multiplicidade de informações pode atingir um inigualável número de pessoas. Cito como exemplo, as normas corporativas, que tem a ver com o trabalho da imprensa, como a inviolabilidade da vida íntima e privada, o direito de imagem, o sigilo das informações, o direito autoral, etc.

Autora: Você utiliza outras formas de comunicação com a imprensa ou já pensa em acrescentar mais alguma?

Tomaz: Geralmente o e-mail, entrevistas, divulgação de folders, etc.

Autora: Na sua opinião, quais seriam os desafios a serem superados na relação com a imprensa e de que forma o WhatsApp pode contribuir para esse processo?

Tomaz: Manter um rígido controle destas informações impedindo que tais cheguem a grupos/pessoas despreparados. Como, por exemplo, a realização de blitz, operações militares, etc. A melhor maneira seria estreitando o relacionamento com a imprensa, tornando uma relação mais confiável e segura

APÊNDICE D

Entrevista concedida pela escritã e assessora da 4ª Delegacia Regional de Polícia Civil de Muriaé, Danielle Tristão, por e-mail, no dia 19/11/2015.

Autora: Como você avalia a importância da área de comunicação no setor em que atua?

Danielle: A Comunicação é de fundamental importância para qualquer área, principalmente a de Segurança Pública. Na 4ª Delegacia Regional de Polícia Civil de Muriaé ela propicia: ouvir os servidores a respeito de suas queixas, sugestões de melhorias; informar o público externo, tornando conhecidos nossos trabalhos; manter um bom relacionamento com a imprensa; mobilizar o público interno, definindo diretrizes e ações; educar sobre os referenciais de conduta e valores da instituição; manter coesão interna, melhorando o clima organizacional e as relações interpessoais; sensibilizar o governo para melhorias em relação à estrutura da instituição, aumento de efetivo, entre outras necessidades; conquistar a confiança da população em geral; disponibilizar dados oficiais que auxiliem na tomada de decisões do poder público em relação à segurança pública; a comunicação também está presente em todas as etapas de nossos trabalhos, dentro dos Cartórios, nas ruas, ouvindo pessoas, intimando a comparecerem na Delegacia, etc.

Autora: Como surgiu a ideia de utilizar o aplicativo WhatsApp para trocar informações com a imprensa?

Danielle: A ideia de utilizar o aplicativo WhatsApp para trocar informações com a imprensa partiu do meu chefe direto, o Dr. Júnio Cezar Pereira de Oliveira, Delegado de Polícia da 32 DP de Muriaé. Sentimos a necessidade de um meio ágil, que pudesse ser utilizado em tempo real e que todos os veículos de comunicação de nosso mailing tivessem acesso ao mesmo tempo. Foi com esse intuito que criamos o Grupo da “32 DP Muriaé Imprensa”. Desde o início também deixamos claro que tipos de informações e conteúdos seriam compartilhados, evitando perder controle sobre a utilidade do recurso.

Autora: Na sua opinião, quais os benefícios da utilização desse aplicativo nessa relação?

Danielle: Os benefícios da utilização desse aplicativo reúnem características do jornalismo online, como os que seguem, além de outros: a instantaneidade que permite o contato a qualquer hora, como por exemplo, durante a realização de Operações Policiais, prisão de autores, entre outros eventos; a interatividade, propiciando o diálogo entre as partes, esclarecimento de dúvidas; multimídia (disponibilização de informações, fotos, vídeos, além da capacidade de realizar chamadas e encaminhar áudios); utilização de um discurso único, já que todos têm acesso ao mesmo conteúdo.

Autora: Como você avalia o retorno dos jornalistas no grupo criado? No seu entendimento houve melhora na quantidade e na qualidade da cobertura depois da implantação dessa modalidade de comunicação?

Danielle: Avalio o retorno dos jornalistas de forma positiva. Percebo que os profissionais da mídia receberam a criação do grupo com entusiasmo, já que o mesmo possibilita maior praticidade e velocidade na troca de informações, além de ser um meio de comunicação gratuito. Houve engajamento dos participantes com a criação de um grupo específico, de discussão de assuntos relacionados somente aos trabalhos realizados pela 32 Delegacia de Polícia. Também visualizo um maior nível de acerto em relação aos dados repassados pela PCMG de Muriaé e transmitidos pela imprensa à sociedade, já que utilizamos de um discurso único. Os profissionais entram em contato com a assessoria de comunicação mais para acréscimo de informações mesmo. Acredito que tenha havido melhora na quantidade e na qualidade da cobertura depois da implantação dessa modalidade de comunicação.

Autora: Na sua opinião, quais são as responsabilidades da instituição e do agente de segurança pública na divulgação das informações por meio deste aplicativo?

Danielle: As informações repassadas pela instituição e pelo agente responsável por transmiti-las por meio do aplicativo WhatsApp ou qualquer outro meio de comunicação são de fundamental importância para a sociedade. A segurança constitui assunto de interesse público, envolve a vida de pessoas e também serve de base para a tomada de decisões políticas. O assessor de comunicação deve prezar pela informação precisa e correta, se pautando pela veracidade dos fatos. Procuro ter cautela com as palavras que uso, evitando termos pejorativos como assaltante, bandido, criminoso, dentre outros, mesmo em caso de flagrante delito. Como aprendemos em

Ética e Legislação Jornalística, a falta de cuidado constitui transgressão, além de ser crime e resultar em indenizações. Para se ter noção do prejuízo moral que isso pode causar, basta nos lembrarmos do caso da Escola Base de São Paulo, em que sete pessoas foram “condenadas” injustamente pelos meios de comunicação. Como sabemos, nem o direito de resposta consegue reverter o mal de uma informação inverídica, repassada a milhões de pessoas, sem a devida comprovação.

Autora: Você utiliza outras formas de comunicação com a imprensa ou já pensa em acrescentar mais alguma?

Danielle: Utilizo telefone, e-mail, redes sociais, como o Facebook, por exemplo. Por enquanto, não pensamos em acrescentar nenhuma outra forma de comunicação com a imprensa.

Autora: Na sua opinião, quais seriam os desafios a serem superados na relação com a imprensa e de que forma o WhatsApp pode contribuir para esse processo?

Danielle: As instituições de segurança pública precisam investir mais nos relacionamentos com seus públicos de interesse, e por que não com a imprensa. O relacionamento com os profissionais da mídia deve ser pautado em medidas contínuas e efetivas, estabelecendo uma relação de confiança. Devemos ter em mente que é ela quem intermedia todas as demais relações, dando acesso aos trabalhos realizados pela instituição. Cabe aqui ressaltar a força da credibilidade, aspecto que se adquire através de um contato transparente, ético, cordial. Acredito que o aplicativo WhatsApp tem propiciado esse contato mais efetivo.

APÊNDICE E

Entrevista concedida pela assessora do 4º Departamento de Polícia Civil de Juiz de Fora, Glaciane Fernandes, por e-mail, no dia 28/12/2015.

Autora: Como você avalia a importância da área de comunicação no setor em que atua?

Glaciane: A área de comunicação funciona como uma ponte construída para ligar as informações relacionadas às ações desencadeadas no 4º Departamento de Polícia Civil de Juiz de Fora ao conhecimento da imprensa, do espaço público. O alicerce dessa “construção” diária é fortalecido seguindo princípios básicos e preceitos éticos, imprescindíveis para o exercício da profissão e para o compromisso com o interesse público.

Autora: Como surgiu a ideia de utilizar o aplicativo WhatsApp para trocar informações com a imprensa?

Glaciane: A ideia surgiu para melhorar ainda mais a comunicação entre a Assessoria do 4º Departamento e a imprensa, visando facilitar o trabalho dos jornalistas – bem como da própria Assessoria - e atender as necessidades de cada um deles com eficiência e eficácia.

Autora: Na sua opinião, quais os benefícios da utilização desse aplicativo nessa relação?

Glaciane: O aplicativo é uma ferramenta de trabalho que permite uma comunicação voltada para a praticidade e, muitas vezes, para o tempo real dos fatos ao ser utilizado, por exemplo, durante coletivas de imprensa (considerando as facilidades que o próprio aplicativo nos proporciona em se tratando de envio de dados). O WhatsApp também consegue integrar e amplificar as relações entre a fonte e os profissionais, porque possibilita o aprofundamento de um tema e o esclarecimento de dúvidas em minutos, quando ambos os atores envolvidos estão conectados.

Autora: Como você avalia o retorno dos jornalistas no grupo criado? No seu entendimento houve melhora na quantidade e na qualidade da cobertura depois da implantação dessa modalidade de comunicação?

Glaciane: Os jornalistas sempre retornam quando necessitam de esclarecimentos de dúvidas ou mesmo para adicionar novas informações na matéria. Quanto à questão de melhora na quantidade e na qualidade da cobertura, acredito que o WhatsApp contribuiu sim para essa melhoria, afinal, permite ao jornalista coletar dados de forma mais eficiente. Logo, ele consegue construir outras matérias por conta da economia no tempo, mas também se aprofundar – mais rapidamente - nas informações repassadas pela fonte em meio ao processo de apuração jornalística.

Autora: Na sua opinião, quais são as responsabilidades da instituição e do agente de segurança pública na divulgação das informações por meio deste aplicativo?

Glaciane: As responsabilidades são as mesmas que envolvem qualquer outra ferramenta ou meio de comunicação, afinal, os princípios éticos do profissional e da própria instituição devem ser respeitados em quaisquer circunstâncias.

Autora: Você utiliza outras formas de comunicação com a imprensa ou já pensa em acrescentar mais alguma?

Glaciane: Utilizamos e utilizaremos toda forma de comunicação que possa engrandecer ainda mais a qualidade do nosso trabalho e facilitar a atuação de todos os profissionais envolvidos. Por isso, estamos diariamente buscando o aperfeiçoamento, mas sempre respeitando os princípios que regem a nossa instituição.

Autora: Na sua opinião, quais seriam os desafios a serem superados na relação com a imprensa e de que forma o WhatsApp pode contribuir para esse processo?

Glaciane: O desafio é acompanhar a evolução da dinamização dos fluxos de informações e da velocidade de dados para atender as solicitações por parte da imprensa em menor tempo possível, portanto, o WhatsApp se torna uma ferramenta essencial para promover essa troca de informações com eficácia e eficiência.

APÊNDICE F

Entrevista concedida pelo Tenente da Polícia Militar de Trânsito, Rodrigo Oliveira, por e-mail, no dia 15/02/2016.

Autora: Como você avalia a importância da área de comunicação no setor em que atua?

Oliveira: É de extrema relevância uma vez que levamos à comunidade a prestação do nosso serviço e temos a oportunidade de orientar medidas de prevenção e levar sensação de segurança pública à comunidade ao dar publicidade às ações policiais.

Autora: Como surgiu a ideia de utilizar o aplicativo WhatsApp para trocar informações com a imprensa?

Oliveira: As mídias sociais são realidades de comunicação rápida e, se bem utilizadas, podem contribuir com a prestação dos serviços públicos. Assim, entendemos que a comunidade precisa ter conhecimento das ações realizadas pela Polícia Militar e que devemos estar sempre acompanhando o que é de uso comum das pessoas para atingirmos nossos objetivos e melhorar o serviço prestado.

Autora: Na sua opinião, quais os benefícios da utilização desse aplicativo nessa relação?

Oliveira: O principal benefício é levar a informação verdadeira de modo rápido e eficaz à comunidade e, por consequência, produzir sensação de segurança e credibilidade.

Autora: Como você avalia o retorno dos jornalistas no grupo criado? No seu entendimento houve melhora na quantidade e na qualidade da cobertura depois da implantação dessa modalidade de comunicação?

Oliveira: O retorno foi positivo, pois permitiu aos profissionais da imprensa um melhor conhecimento da instituição com a proximidade criada, sem comprometer a relação de imparcialidade; maior credibilidade dos conteúdos publicados que, sem dúvidas, estão mais frequentes.

Autora: Na sua opinião, quais são as responsabilidades da instituição e do agente de segurança pública na divulgação das informações por meio desse aplicativo?

Oliveira: Enquanto órgão público, temos que ter transparência das ações e a utilização da ferramenta é um a forma de prestação de contas e de serviço à comunidade que estará bem informada quanto ao trabalho exercido pela Polícia Militar.

Autora: Você utiliza outras formas de comunicação com a imprensa ou já pensa em acrescentar mais alguma?

Oliveira: A instituição tem buscado acompanhar as tendências de comunicação e outras mídias serão lançadas, como o Facebook.

Autora: Na sua opinião, quais seriam os desafios a serem superados na relação com a imprensa e de que forma o WhatsApp pode contribuir para esse processo?

Oliveira: O grande desafio é a quebra de preconceitos pelos desconhecimentos das competências legais, atribuições e rotina da instituição, assim como o nosso desconhecimento da rotina jornalística. Com a aproximação dos jornalistas e policias, sem comprometimento da imparcialidade, fica mais fácil o conhecimento mútuo e acesso às informações e divulgação dos conteúdos de interesse da comunidade, com credibilidade e verdade.

APÊNDICE G

Entrevista concedida pelo inspetor da Policial Rodoviária Federal de Juiz de Fora, Wallace Wischansky, por e-mail, no dia 15/02/2016.

Autora: Como você avalia a importância da área de comunicação no setor em que atua?

Wallace: Imprescindível. Uma Instituição Policial que não se utiliza da comunicação para atingir os usuários dos seus serviços está fadada ao insucesso.

Autora: Como surgiu a ideia de utilizar o aplicativo WhatsApp para trocar informações com a imprensa?

Wallace: A partir do sucesso da utilização desta ferramenta nos grupos internos da Instituição, verificou-se que o mesmo poderia acontecer em relação à imprensa.

Autora: Na sua opinião, quais os benefícios da utilização desse aplicativo nessa relação?

Wallace: No mundo moderno, a notícia precisa chegar ao cidadão com a máxima velocidade, desta forma o aplicativo fornece agilidade e confiabilidade nas informações repassadas.

Autora: Como você avalia o retorno dos jornalistas no grupo criado? No seu entendimento houve melhora na quantidade e na qualidade da cobertura depois da implantação dessa modalidade de comunicação?

Wallace: Avalio como sendo muito bom o retorno dos profissionais do grupo. De forma geral, a qualidade e a quantidade das informações oferecidas pela PRF foram bem avaliadas sob o aspecto questionado, guardando algumas pequenas ressalvas sobre a interpretação e a importância que alguns profissionais dispensam às notícias encaminhadas.

Autora: Na sua opinião, quais são as responsabilidades da instituição e do agente de segurança pública na divulgação das informações por meio desse aplicativo?

Wallace: A partir do momento que a informação parte de um profissional afeto a área, acredito que esta deva ser tratada como verdadeira, sendo de total responsabilidade da instituição que a divulga. Entretanto, ressalto, mais uma vez, a importância da interpretação dada ao fato pelo profissional de comunicação, afim de que se busque evitar possíveis distorções sobre o que está sendo apresentado pela instituição e o que será divulgado pela imprensa, o que certamente tornaria o divulgador o único responsável pelo fato distorcido.

Autora: Você utiliza outras formas de comunicação com a imprensa ou já pensa em acrescentar mais alguma?

Wallace: Normalmente mantemos um canal de comunicação aberto com a imprensa, sempre fornecendo entrevistas gravadas em áudio e vídeo.

Autora: Na sua opinião, quais seriam os desafios a serem superados na relação com a imprensa e de que forma o WhatsApp pode contribuir para esse processo?

Wallace: Os desafios sempre serão inúmeros, mas, à medida que aparecem novas ferramentas, como o caso do aplicativo, estas barreiras vão sendo transpostas. Acredito que a credibilidade da informação, quando sustentada pela mútua confiança entre informante e profissional que comunica, sempre será o maior desafio. Mas, também é preciso destacar a necessidade do reconhecimento destas novas ferramentas como meios oficiais de comunicação, pois, na maioria das vezes, estes aplicativos são criados para suprir uma comunicação pessoal e não profissional.

APÊNDICE H

Entrevista concedida pelo Major da Polícia Militar de Juiz de Fora, Marcellus Machado, por e-mail, no dia 19/02/2016.

Autora: Como você avalia a importância da área de comunicação no setor em que atua?

Marcellus: A área da Comunicação é muito importante, pois canaliza as informações à comunidade, visando dar transparência das ações da Polícia Militar e também, trazer ao cidadão a sensação de segurança e a paz que tanto se almeja.

Autora: Como surgiu a ideia de utilizar o aplicativo WhatsApp para trocar informações com a imprensa?

Marcellus: O uso de ferramentas tecnológicas para as boas práticas são fundamentais e hoje, uma grande e muito significativa parcela da sociedade e repórteres estão conectados e por que a PM não poderia fazer parte e estimular o uso?

Autora: Na sua opinião, quais os benefícios da utilização desse aplicativo nessa relação?

Marcellus: Sabemos que a informação necessita de ser em tempo real e que os smartphones e tablets estão sendo usados para o acesso das notícias em tempo real; o que vejo como o principal benefício, que é a transmissão de informações da forma mais rápida ao cidadão.

Autora: Como você avalia o retorno dos jornalistas no grupo criado? No seu entendimento houve melhora na quantidade e na qualidade da cobertura depois da implantação dessa modalidade de comunicação?

Marcellus: Avalio positivamente, mas acho que aquele contato pessoal nas salas de imprensa ou por telefone não pode deixar de existir.

Autora: Na sua opinião, quais são as responsabilidades da instituição e do agente de segurança pública na divulgação das informações por meio deste aplicativo?

Marcellus: Temos que agir com integridade, respeito e ética, além da responsabilidade social de ambas as partes.

Autora: Você utiliza outras formas de comunicação com a imprensa ou já pensa em acrescentar mais alguma?

Marcellus: Facebook, e pretendemos o Twitter.

Autora: Na sua opinião, quais seriam os desafios a serem superados na relação com a imprensa e de que forma o WhatsApp pode contribuir para esse processo?

Marcellus: Dizer acerca de desafios, estes são verdadeiras incógnitas que surgem, pois, da nossa parte, percebo que nossa Assessoria de Comunicação da PM tem um grande relacionamento com os repórteres e editores, diria eu que essa relação é até levada para o âmbito de amizade mesmo; creio que com visitas constantes às redações, a pronta atenção dada por ambas as partes, já resolvem e absorvem muito os desafios.

APÊNDICE I

Entrevista concedida pela repórter da TV Alterosa/Juiz de Fora, Michele Pacheco, por e-mail, no dia 20/11/2015.

Autora: Qual a sua opinião sobre a utilização do WhatsApp pelos órgãos de segurança pública para a divulgação de informações?

Michele: Todos os meios usados para agilizar a troca de informações são importantes.

Autora: Na sua opinião, a interação por meio do aplicativo melhorou o relacionamento entre as partes, bem como houve mais qualidade na divulgação das informações por parte dos órgãos de segurança?

Michele: Com certeza melhorou a interação e aumentou o acesso aos dados oficiais. Quanto à qualidade na divulgação, é importante lembrar que toda informação precisa ser confirmada e apurada. A praticidade do WhatsApp torna muitos jornalistas acomodados. Recebem a informação e divulgam sem investigar a história. O risco de processos aumenta e de injustiças também.

Autora: Para você, quais são as responsabilidades dos jornalistas no manuseio das informações que são divulgadas por meio do aplicativo?

Michele: Ele é responsável pelo que divulga. Muitas informações passadas ainda estão sendo apuradas pelos órgãos de Segurança Pública. Na pressa de sair na frente com a notícia, muitos jornalistas divulgam dados sem esperar confirmação.

Autora: O contato com os órgãos de segurança pelo aplicativo motivou você ou outros profissionais que trabalham ao seu lado a divulgar mais esse tipo de informação?

Michele: No meu caso, o WhatsApp trouxe mais economia. As informações que antes recebida por ligações telefônicas, agora chegam mais rápido, com menos custo e com fotos ou vídeos. Mesmo quando recebo informações oficiais, costumo acionar minhas fontes para confirmar gravidade, local e se ainda há alguma imagem que possa ser feita. Fazendo isso pelo WhatsApp, fica mais fácil saber quando a mensagem foi lida ou não. Nas redações, com certeza o aplicativo facilitou a busca por notícias e a

agilidade na divulgação. Os órgãos que apostam nesse tipo de divulgação com certeza alcançam o objetivo de ver o trabalho deles divulgado.

Autora: Você percebe que a fonte ficou mais acessível depois da criação do grupo no aplicativo? Por exemplo, quando você recebe uma informação pelo aplicativo e deseja apurar com a fonte mais detalhes sobre o caso, consegue ter acesso a ela mais rapidamente por telefone ou mesmo pessoalmente?

Michele: Com certeza. O aplicativo quebra barreiras e aproxima as pessoas. Dados mais específicos podem ser apurados, separado do grupo.

Autora: Na sua opinião, quais outras formas de comunicação que os órgãos de segurança podem acrescentar nesse trabalho de apuração e de divulgação das notícias da área?

Michele: Os que já estão sendo usados. As redes sociais, de um modo geral, servem a esse propósito. Um exemplo é a página do Corpo de Bombeiros de Minas Gerais. Durante a tragédia de Mariana, fotos e dados eram postados com agilidade e ajudaram na cobertura jornalística.

Autora: No seu entendimento, quais são os desafios a serem superados nessa relação imprensa/órgãos de segurança pública?

Michele: O maior deles é o trabalho sério e comprometido com a verdade. Se os órgãos divulgarem informações distorcidas ou a imprensa distorcer os dados que recebe, o consumidor dessa notícia sai prejudicado e todo o jornalismo perde credibilidade.

APÊNDICE J

Entrevista concedida pelo jornalista Marcelo Lopes, responsável pelo site Marcelo Lopes/Muriaé, por e-mail, no dia 24/11/2015.

Autora: Qual a sua opinião sobre a utilização do WhatsApp pelos órgãos de segurança pública para a divulgação de informações?

Marcelo: Acho excelente. É rápido e agiliza as informações.

Autora: Na sua opinião, a interação por meio do aplicativo melhorou o relacionamento entre as partes, bem como houve mais qualidade na divulgação das informações por parte dos órgãos de segurança?

Marcelo: Sem dúvida. Acredito que a tecnologia aproxima fonte dos meios de comunicação porque se torna um "atalho" entre elas. A qualquer momento nós da imprensa temos acesso às fontes e, conseqüentemente, às informações.

Autora: Para você, quais são as responsabilidades dos jornalistas no manuseio das informações que são divulgadas por meio do aplicativo?

Marcelo: Acredito que a responsabilidade é a mesma, sempre. Afinal estamos lidando com informações e não importa de qual meio ela está vindo. Se a fonte é segura, não importa se está partindo de uma WhastApp ou do telefone do gabinete de um ministro de estado ou de uma entrevista ao vivo. É informação real, fidedigna e merece ser tratada da mesma forma.

Autora: O contato com os órgãos de segurança pelo aplicativo motivou você ou outros profissionais que trabalham ao seu lado a divulgar mais esse tipo de informação?

Marcelo: Não. Tornou o acesso a este tipo de assunto mais fácil, ou menos burocrático.

Autora: Você percebe que a fonte ficou mais acessível depois da criação do grupo no aplicativo? Por exemplo, quando você recebe uma informação pelo aplicativo e deseja apurar com a fonte mais detalhes sobre o caso, consegue ter acesso a ela mais rapidamente por telefone ou mesmo pessoalmente?

Marcelo: Sim. Ficou melhor o relacionamento entre fonte e jornalista.

Autora: Na sua opinião, quais outras formas de comunicação que os órgãos de segurança podem acrescentar nesse trabalho de apuração e de divulgação das notícias da área?

Marcelo: Como disse acima, a tecnologia veio para ajudar e, portanto, tudo o que ela oferecer neste sentido, será sempre bem-vindo.

Autora: No seu entendimento, quais são os desafios a serem superados nessa relação imprensa/órgãos de segurança pública?

Marcelo: Há um paradoxo entre estes dois setores. A imprensa quer divulgar tudo rapidamente e o setor de segurança pública nem sempre pode divulgar tudo naquele momento. Conciliar isto não é fácil e este é o maior desafio. As informações nem sempre podem ser repassadas no tempo que a imprensa necessita. Imagens também são um problema constante que poderiam ser mais bem trabalhadas, na maioria dos casos - especialmente os mais relevantes. Mas acredito que o diálogo constante entre as partes e o desejo sincero de um bom relacionamento, vão superar estes desafios e chegar a um consenso.

APÊNDICE K

Entrevista concedida pelo jornalista José Luiz, da TV Objetiva/Barbacena, por e-mail, no dia 24/11/2015.

Autora: Qual a sua opinião sobre a utilização do WhatsApp pelos órgãos de segurança pública para a divulgação de informações?

José: Ótima, pela rapidez.

Autora: Na sua opinião, a interação por meio do aplicativo melhorou o relacionamento entre as partes, bem como houve mais qualidade na divulgação das informações por parte dos órgãos de segurança?

José: Sim.

Autora: Para você, quais são as responsabilidades dos jornalistas no manuseio das informações que são divulgadas por meio do aplicativo?

José: Segurança acima de tudo.

Autora: O contato com os órgãos de segurança pelo aplicativo motivou você ou outros profissionais que trabalham ao seu lado a divulgar mais esse tipo de informação?

José: Sim.

Autora: Você percebe que a fonte ficou mais acessível depois da criação do grupo no aplicativo? Por exemplo, quando você recebe uma informação pelo aplicativo e deseja apurar com a fonte mais detalhes sobre o caso, consegue ter acesso a ela mais rapidamente por telefone ou mesmo pessoalmente?

José: Sim.

Autora: Na sua opinião, quais outras formas de comunicação que os órgãos de segurança podem acrescentar nesse trabalho de apuração e de divulgação das notícias da área?

José: Achamos que está praticamente completo, pois além do WhatsApp, também recebemos as informações por e-mail.

Autora: No seu entendimento, quais são os desafios a serem superados nessa relação imprensa/órgãos de segurança pública?

José: Até o presente momento, nada a acrescentar.

APÊNDICE L

Entrevista concedida pela produtora da TV Integração, Letícia Braga, por e-mail, no dia 28/01/2015.

Autora: Qual a sua opinião sobre a utilização do WhatsApp pelos órgãos de segurança pública para a divulgação de informações?

Letícia: Acho que é uma ferramenta nova, e por isso merece atenção na utilização. Acredito que ela possa servir como meio de divulgação preliminar, devendo sempre o contato direto com o órgão via telefone ser primordial para a confirmação de todas as informações repassadas através desta rede.

Autora: Na sua opinião, a interação por meio do aplicativo melhorou o relacionamento entre as partes, bem como houve mais qualidade na divulgação das informações por parte dos órgãos de segurança?

Letícia: Sobre o primeiro questionamento acredito que sim. O aplicativo melhorou a relação entre as partes (órgão e imprensa). Ele agilizou o processo de apuração de um factual, facilitou a troca de mídias visuais como imagens e vídeos e estreitou os laços de cooperação entre mídia e órgãos públicos. Porém, a questão da qualidade das informações repassadas pode ser mais bem aprimorada. Enfatizo que o aplicativo deve ser utilizado apenas como fonte preliminar. A qualidade e o aprofundamento das informações repassadas deve sempre ser feito novamente através de confirmação via telefone ou in loco.

Autora: Para você, quais são as responsabilidades dos jornalistas no manuseio das informações que são divulgadas por meio do aplicativo?

Letícia: O jornalista tem total responsabilidade em checar as informações repassadas através do aplicativo via telefone ou in loco e ser cauteloso na utilização de vídeos e imagens, sempre confirmando a procedência e os créditos.

Autora: O contato com os órgãos de segurança pelo aplicativo motivou você ou outros profissionais que trabalham ao seu lado a divulgar mais esse tipo de informação?

Letícia: Sim. A ferramenta, através do seu perfil de agilidade de troca de informações tornou mais fácil o acesso dos jornalistas às mais diversas notícias. Isso fez com que mais informações de ocorrências virassem, efetivamente, notícias.

Autora: Você percebe que a fonte ficou mais acessível depois da criação do grupo no aplicativo? Por exemplo, quando você recebe uma informação pelo aplicativo e deseja apurar com a fonte mais detalhes sobre o caso, consegue ter acesso a ela mais rapidamente por telefone ou mesmo pessoalmente?

Letícia: Sim. Normalmente as fontes que utilizam o aplicativo para contato com a imprensa já são aquelas, naturalmente, mais acessíveis. E quando ela é procurada para aprofundar o assunto que já relatou através da rede, costuma ter boa vontade e passar todos os detalhes possíveis.

Autora: Na sua opinião, quais outras formas de comunicação que os órgãos de segurança podem acrescentar nesse trabalho de apuração e de divulgação das notícias da área?

Letícia: Vale ressaltar uma coisa interessante: muitas vezes a iniciativa de criar e alimentar grupos de WhatsApp para divulgar registros de órgãos públicos não vem, necessariamente, das assessorias. Acho que um trabalho interessante seria justamente oficializar o tratamento da ferramenta para que os próprios órgãos tenham condições de monitorar todas as informações repassadas. Acredito que todas as formas de troca de informações entre órgãos e imprensa são válidas. Mas, sempre atentando à veracidade e confiabilidade das informações repassadas.

Autora: No seu entendimento, quais são os desafios a serem superados nessa relação imprensa/órgãos de segurança pública?

Letícia: Sinceramente, muitos. São desafios que se assemelham aos próprios entraves burocráticos antigos que a mídia já enfrenta muito antes da utilização deste aplicativo. É preciso melhorar e dinamizar as equipes de assessorias da maioria dos órgãos e tornar o contato com as fontes mais flexível. Ao mesmo tempo, é necessário um monitoramento preciso de ambos os lados sobre toda e qualquer informação que é divulgada correta ou erroneamente.

APÊNDICE M

Entrevista concedida pelo produtor da TV Integração, Fernando Gonçalves, por e-mail, no dia 13/02/2016.

Autora: Qual a sua opinião sobre a utilização do WhatsApp pelos órgãos de segurança pública para a divulgação de informações?

Fernando: Essa modalidade possibilitou para os policiais um agrupamento de jornalistas, como se fossem coletivas. Para eles, fica muito mais fácil e menos oneroso repassar as informações de destaque para um grupo do que para cada contato, correndo o risco de esquecer algum veículo.

Autora: Na sua opinião, a interação por meio do aplicativo melhorou o relacionamento entre as partes, bem como houve mais qualidade na divulgação das informações por parte dos órgãos de segurança?

Fernando: Por mais que haja grupos de divulgação, o jornalista que tem como perfil a Polícia tem que dar seu jeito para conseguir os furos, isto é, aquilo que os outros vão receber só depois. Faço isso direto, para tentar puxar a informação primeiramente. Esse contato se tornou mais íntimo após o lançamento do aplicativo, no qual as ocorrências chegam, inclusive com fotos e de uma forma muito mais rápida.

Autora: Para você, quais são as responsabilidades dos jornalistas no manuseio das informações que são divulgadas por meio do aplicativo?

Fernando: São as mesmas responsabilidades para qualquer outro jornalista. Apesar de ser uma fonte oficial que transmite a informação, há de ser fazer perguntas para saber se ele está de fato por dentro da ocorrência ou se ele apenas repassou a informação.

Autora: O contato com os órgãos de segurança pelo aplicativo motivou você ou outros profissionais que trabalham ao seu lado a divulgar mais esse tipo de informação?

Fernando: Os profissionais que trabalham ao meu lado não têm esse perfil. A mim, que gosto do jornalismo policial, motivou bastante, porque consigo fazer a divulgação, mostrando meu trabalho e empenho tanto para a fonte, quanto para minha

equipe e telespectadores. Além disso, cria-se um ciclo de confiança em saber que enviando a ocorrência a nós, o trabalho do policial será divulgado; e é isso que eles querem.

Autora: Você percebe que a fonte ficou mais acessível depois da criação do grupo no aplicativo? Por exemplo, quando você recebe uma informação pelo aplicativo e deseja apurar com a fonte mais detalhes sobre o caso, consegue ter acesso a ela mais rapidamente por telefone ou mesmo pessoalmente?

Fernando: Sim, hoje, pratico mais esse tipo de apuração que pelo telefone. O aplicativo é mais rápido, dinâmico e me permite fazer outras coisas enquanto aguardo a resposta. Eu leio a ocorrência e na hora já mando uma série de questionamentos. Enquanto eles são respondidos, eu vou montando a ocorrência já no sistema.

Autora: Na sua opinião, quais outras formas de comunicação que os órgãos de segurança podem acrescentar nesse trabalho de apuração e de divulgação das notícias da área?

Fernando: Na verdade, não existe apenas o Whatsapp. O telegram já é utilizado pelos órgãos, inclusive atuando em conjunto com a comunidade civil. Acredito que, para o imediatismo, essas seriam as melhores ferramentas.

Autora: No seu entendimento, quais são os desafios a serem superados nessa relação imprensa/órgãos de segurança pública?

Fernando: A divulgação daquelas situações que eles não querem que sejam divulgadas. Ex.: Número de homicídios, assaltos em crescimento. Ainda há uma barreira a ser superada nesses quesitos. O grupo é utilizado para a promoção e não para todos os fins. É obvio que ninguém quer falar algo ruim, mas essa comunicação deveria ser melhorada.

APÊNDICE N

Entrevista concedida pela produtora da TV Record, Darlene Braga, por e-mail, no dia 15/02/2016.

Autora: Qual a sua opinião sobre a utilização do WhatsApp pelos órgãos de segurança pública para a divulgação de informações?

Darlene: Acho que tem auxiliado muito o trabalho jornalístico. A informação, que antes era obtida, muitas vezes, só por meio das rondas, tem chegado mais rápido nas redações.

Autora: Na sua opinião, a interação por meio do aplicativo melhorou o relacionamento entre as partes, bem como houve mais qualidade na divulgação das informações por parte dos órgãos de segurança?

Darlene: Melhorou sim. Há uma preocupação maior por parte deles em registrar o que está acontecendo e divulgar para os veículos. Alguns até se preocupam com questões técnicas e perguntam o que podem fazer para a imagem ficar melhor, qual a posição que vão colocar o celular, o que pode virar notícia...

Autora: Para você, quais são as responsabilidades dos jornalistas no manuseio das informações que são divulgadas por meio do aplicativo?

Darlene: A responsabilidade do jornalista é apurar sempre. O aplicativo facilitou o trabalho em relação à velocidade com que a informação chega ao profissional, mas, como sabemos, há também muita informação falsa. No caso dos órgãos de segurança pública, é importante checar, porque, às vezes, há dados desconstruídos que podem comprometer a notícia. Por exemplo, já aconteceu de o Samu e o Corpo de Bombeiros serem chamados para a mesma ocorrência e os dois órgãos divulgarem números diferentes de feridos, um afirmar que teve óbito e o outro, não. Por isso, é importante ter esse cuidado.

Autora: O contato com os órgãos de segurança pelo aplicativo motivou você ou outros profissionais que trabalham ao seu lado a divulgar mais esse tipo de informação?

Darlene: Isso acontece, sim. Às vezes, a ocorrência não tem destaque para ser um VT, mas acaba virando uma nota coberta ou uma nota seca. E isso acaba incentivando a divulgação por parte deles também.

Autora: Você percebe que a fonte ficou mais acessível depois da criação do grupo no aplicativo? Por exemplo, quando você recebe uma informação pelo aplicativo e deseja apurar com a fonte mais detalhes sobre o caso, consegue ter acesso a ela mais rapidamente por telefone ou mesmo pessoalmente?

Darlene: Acho que sim. Porque acaba sendo uma via de mão dupla. Na maioria das vezes, a fonte entende isso como uma divulgação positiva do seu trabalho e acaba se tornando mais acessível. Tanto é que agora há uma preocupação maior por parte desses órgãos em avisar e registrar as ações por fotos e vídeos, o que facilita muito o nosso trabalho, já que nem sempre temos equipe disponível.

Autora: Na sua opinião, quais outras formas de comunicação que os órgãos de segurança podem acrescentar nesse trabalho de apuração e de divulgação das notícias da área?

Darlene: Acho interessante a criação de páginas no Facebook para informar tanto à população, quanto os meios de comunicação. Acho que, quanto mais esses órgãos se preocuparem em divulgar o trabalho, melhor será a repercussão dentro da sociedade. Cria-se uma sensação de segurança. Além disso, acho interessante quando há registros por meio de fotos ou vídeos, durante as ocorrências.

Autora: No seu entendimento, quais são os desafios a serem superados nessa relação imprensa/órgãos de segurança pública?

Darlene: Alguns órgãos ainda têm certa resistência em passar informações para a imprensa. Outros acabam não passando algumas informações por entenderem que não têm relevância... Mas, na medida em que há mais interação entre as partes, esses desafios são superados.

APÊNDICE O

Entrevista concedida pelo editor chefe do jornal Barroso em Dia/Barroso, Bruno Ferreira, por e-mail, no dia 15/02/2016.

Autora: Qual a sua opinião sobre a utilização do WhatsApp pelos órgãos de segurança pública para a divulgação de informações?

Bruno: Um acompanhamento da inovação tão pertinente nos dias atuais. Mais cedo ou mais tarde isso teria que acontecer e acredito que só vem a somar para a comunicação.

Autora: Na sua opinião, a interação por meio do aplicativo melhorou o relacionamento entre as partes, bem como houve mais qualidade na divulgação das informações por parte dos órgãos de segurança?

Bruno: Não digo mais qualidade, mas sim agilidade. Melhorou a relação, mas é preciso ponderar que essas redes, no caso o WhatsApp, não são de extrema confiança, por isso, é preciso sempre, dependendo do conteúdo, "reapurar" informações obtidas através do aplicativo.

Autora: Para você, quais são as responsabilidades dos jornalistas no manuseio das informações que são divulgadas por meio do aplicativo?

Bruno: Total, mas como escrevi anteriormente, não pode ser de confiança total, pois não é 100% confiável.

Autora: O contato com os órgãos de segurança pelo aplicativo motivou você ou outros profissionais que trabalham ao seu lado a divulgar mais esse tipo de informação?

Bruno: Tudo se passa por imediatismo. As notícias hoje lutam contra tudo e todos. Uma vez no local da ocorrência, você consegue enviar fotos e informações imediatas. Assim sendo, ajuda na divulgação sim.

Autora: Você percebe que a fonte ficou mais acessível depois da criação do grupo no aplicativo? Por exemplo, quando você recebe uma informação pelo aplicativo

e deseja apurar com a fonte mais detalhes sobre o caso, consegue ter acesso a ela mais rapidamente por telefone ou mesmo pessoalmente?

Bruno: Não, o feedback, a resposta da fonte ainda não melhorou. Como se trata de grupo, é muito perigoso informações distorcidas ou mal passadas.

Autora: Na sua opinião, quais outras formas de comunicação que os órgãos de segurança podem acrescentar nesse trabalho de apuração e de divulgação das notícias da área?

Bruno: Não vejo, ainda, outras formas. O WhatsApp foi a última, mas manter o e-mail com releases diretos e objetivos é uma forma substancial.

Autora: No seu entendimento, quais são os desafios a serem superados nessa relação imprensa/órgãos de segurança pública?

Bruno: Imediatismo. Acho que a luta será essa. Hoje recebemos, por exemplo, fotos de acidentes, antes mesmo dos Bombeiros ou PM, chegarem ao local; portanto será preciso lutar contra o imediatismo e a confiança da fonte.

APÊNDICE P

Entrevista concedida pelo repórter da Rádio Sucesso FM/Barbacena, Victor Vivency, por e-mail, no dia 15/02/2016.

Autora: Qual a sua opinião sobre a utilização do WhatsApp pelos órgãos de segurança pública para a divulgação de informações?

Victor: Acho de suma importância essa utilização, uma vez que as informações nos chegam com maior rapidez e assim não precisamos ficar esperando o registro dos fatos.

Autora: Na sua opinião, a interação por meio do aplicativo melhorou o relacionamento entre as partes, bem como houve mais qualidade na divulgação das informações por parte dos órgãos de segurança?

Victor: Melhorou, e muito! Sim, clareza dos fatos.

Autora: Para você, quais são as responsabilidades dos jornalistas no manuseio das informações que são divulgadas por meio do aplicativo?

Victor: A segurança das informações, através de fontes confiáveis.

Autora: O contato com os órgãos de segurança pelo aplicativo motivou você ou outros profissionais que trabalham ao seu lado a divulgar mais esse tipo de informação?

Victor: Com certeza. Já trabalhávamos nessa área também, ficou bem mais fácil.

Autora: Você percebe que a fonte ficou mais acessível depois da criação do grupo no aplicativo? Por exemplo, quando você recebe uma informação pelo aplicativo e deseja apurar com a fonte mais detalhes sobre o caso, consegue ter acesso a ela mais rapidamente por telefone ou mesmo pessoalmente?

Victor: Sim. Consigo normalmente por todos os meios necessários. Além do mais, os contatos telefônicos tornam mais seguros todo e qualquer tipo de informação, principalmente nos setores policiais e entrevistas pré-agendadas.

Autora: Na sua opinião, quais outras formas de comunicação que os órgãos de segurança podem acrescentar nesse trabalho de apuração e de divulgação das notícias da área?

Victor: Na minha opinião, o aplicativo WhatsApp hoje em dia é o meio mais viável e ágil para todos os nossos trabalhos, mas o telefone, seja fixo ou celular, ainda tem importância também, principalmente na conclusão de uma pesquisa quando da informação de uma notícia policial.

Autora: No seu entendimento, quais são os desafios a serem superados nessa relação imprensa/órgãos de segurança pública?

Victor: A criação dos grupos no WhatsApp deve ser melhor aprimorada. Há órgãos importantes, no setor policial, por exemplo, que necessitam de maior detalhamento quanto das informações a serem repassadas à imprensa e, principalmente, sem demorar a passar os detalhes, nem que seja uma frase, para apurarmos melhor as primeiras informações.

APÊNDICE Q

Entrevista concedida pelo professor da Faculdade de Comunicação da UFJF, Ricardo Bedendo, por e-mail, no dia 15/02/2016.

Autora: Qual a sua opinião sobre a utilização do WhatsApp pelos órgãos de segurança pública para a divulgação de informações?

Bedendo: Vejo como uma ferramenta que certamente contribui para a aproximação entre os órgãos de segurança pública e a imprensa. Nesse sentido, com o uso do aplicativo, a comunicação entre as partes fica mais ágil, o que, especialmente para os jornalistas, é fundamental. Quanto mais rápido uma redação for informada de um fato, melhor terá condições de se planejar para fazer a cobertura adequada. Então, chegamos ao aspecto mais importante: o aplicativo, na minha opinião, deve ser compreendido pelos usuários como um meio de acesso às primeiras informações, ou seja, de acesso a uma pauta que deve ser minuciosamente apurada em seguida pelas formas tradicionais do jornalismo.

Autora: Na sua opinião, a interação por meio do aplicativo melhorou o relacionamento entre as partes, bem como houve mais qualidade na divulgação das informações por parte dos órgãos de segurança?

Bedendo: Sob o ponto de vista da interação eu creio que sim. De alguma forma, tem contribuído para que as partes se conheçam um pouco mais culturalmente. É mais uma oportunidade para que jornalistas compreendam melhor os atributos e formas de atuação desses agentes e vice e versa. Já a qualidade da informação, reitero: é o ponto essencial do processo. Aqui na Rádio Facom friso muito com os alunos que as mensagens recebidas são pautas que devem ser apuradas detalhadamente pelos meios tradicionais do jornalismo, preferencialmente de maneira presencial, no local dos fatos. Ainda me preocupa um pouco a possibilidade de o aplicativo ser encarado como único e majoritário "lugar de apuração". Se for dessa forma, com certeza teremos prejuízos na qualidade da informação.

Autora: Para você, quais são as responsabilidades dos jornalistas no manuseio das informações que são divulgadas por meio do aplicativo?

Bedendo: A área de segurança pública requer cuidados redobrados seja qual for a maneira da apuração, porque estamos lidando o tempo todo com histórias de vidas. E quando se trata de uma comunicação ágil e muitas vezes de maneira resumida, como a possibilitada pelo aplicativo, temos que redobrar também a consciência de que é preciso sim a pausa para analisar e planejar os passos de apuração e de divulgação dos fatos.

Autora: O contato com os órgãos de segurança pelo aplicativo motivou você ou outros profissionais que trabalham ao seu lado a divulgar mais esse tipo de informação?

Bedendo: À medida que o aplicativo cria essa aproximação maior entre as partes, certamente beneficia também a maior atenção às notícias da área. É bom lembrar que quando me refiro às notícias da área, estou frisando também as que mostram o lado positivo da segurança pública, quer dizer, que merecem atenção não apenas os casos que se originam da tragédia ou do desespero alheio.

Autora: Você percebe que a fonte ficou mais acessível depois da criação do grupo no aplicativo? Por exemplo, quando você recebe uma informação pelo aplicativo e deseja apurar com a fonte mais detalhes sobre o caso, consegue ter acesso a ela mais rapidamente por telefone ou mesmo pessoalmente?

Bedendo: Algumas fontes ficaram sim mais acessíveis. Digo pelo retorno que tenho dos acadêmicos que atuam na Rádio Facom durante a produção do Repórter Facom. Nos jornais temos conseguido noticiar mais os fatos com as sonoras ou com as entrevistas ao vivo dos agentes da segurança. Os alunos também têm sido mais estimulados a participarem das coletivas e a cobrirem os fatos presencialmente. Isso é muito bom, porque legitima mais a informação e mostra para os futuros jornalistas como é importante conhecer pessoalmente as suas fontes, seja para quebrar algum estereótipo da cultura popular ou para conhecer mais a fundo, por exemplo, a estrutura organizacional de uma instituição e as funções de seus agentes.

Autora: Na sua opinião, quais outras formas de comunicação que os órgãos de segurança podem acrescentar nesse trabalho de apuração e de divulgação das notícias da área?

Bedendo: Percebo que em alguns casos os agentes têm usado o aplicativo como meio de convocação de coletivas, de contatos para uma apuração mais

aprofundada. Disponibilizam seus telefones pessoais para contato ou criam um grupo específico com um telefone também dedicado a assessorar a imprensa. Com certeza é uma grande evolução nessa relação. Acho que ainda podem promover mais eventos, como seminários, congressos, palestras e até um simples, mas eficaz, "café da manhã" com os jornalistas. São todas formas de aprimorar o conhecimento entre as culturas das profissões e os contextos que envolvem a segurança pública.

Autora: No seu entendimento, quais são os desafios a serem superados nessa relação imprensa/órgãos de segurança pública?

Bedendo: O principal é o de aprimorar essa relação diariamente, fundamentalmente com a consciência de que os jornalistas precisam conhecer melhor as rotinas e as estruturas de trabalho dos agentes de segurança, e esses precisam conhecer mais a fundo as formas de trabalho e demandas dos profissionais de imprensa. O principal é sempre ter em mente que vivemos em um momento no qual é estratégico o "estar disponível" para compartilhar informações. E quando falamos da área de segurança pública, então, essa experiência é ainda mais estratégica. O WhatsApp é um acessório que a tecnologia nos oferta. Cabe a nós saber aproveitá-lo da melhor forma possível para que possamos ter as informações com mais qualidade e responsabilidade social.

APÊNDICE R

Entrevista concedida pela repórter do Diário Regional/Juiz de Fora, Rafaela Carvalho, por e-mail, no dia 15/02/2016.

Autora: Qual a sua opinião sobre a utilização do WhatsApp pelos órgãos de segurança pública para a divulgação de informações?

Rafaela: Acredito que a utilização do WhatsApp é uma forma rápida e inovadora para a divulgação de informações, dada a importância que este meio de comunicação alcançou. Desde que seja feito de forma segura, acredito que seja um veículo de comunicação entre imprensa e órgãos de segurança pública.

Autora: Na sua opinião, a interação por meio do aplicativo melhorou o relacionamento entre as partes, bem como houve mais qualidade na divulgação das informações por parte dos órgãos de segurança?

Rafaela: Acredito que a interação por meio do aplicativo melhorou o relacionamento entre as partes, no entanto, nem sempre há mais qualidade na divulgação das informações. Muitas vezes, por pressa ou outros motivos, as informações deixam a desejar, e quando a imprensa necessita de outro meio para apuração, nem sempre há empatia por parte dos órgãos, que acreditam já ter passado todas as informações pelo WhatsApp.

Autora: Para você, quais são as responsabilidades dos jornalistas no manuseio das informações que são divulgadas por meio do aplicativo?

Rafaela: Apesar de ser um importante meio de comunicação, cabe ao jornalista verificar se todas as informações necessárias para a construção da notícia estão completas e, principalmente, se o emissor da informação é uma fonte oficial. Além disso, é dever do jornalista creditar a informação corretamente.

Autora: O contato com os órgãos de segurança pelo aplicativo motivou você ou outros profissionais que trabalham ao seu lado a divulgar mais esse tipo de informação?

Rafaela: Sim, porque a relação com os órgãos de segurança se tornou mais próxima por meio dessa divulgação, a meu ver.

Autora: Você percebe que a fonte ficou mais acessível depois da criação do grupo no aplicativo? Por exemplo, quando você recebe uma informação pelo aplicativo e deseja apurar com a fonte mais detalhes sobre o caso, consegue ter acesso a ela mais rapidamente por telefone ou mesmo pessoalmente?

Rafaela: Em alguns casos, sim. No geral, é fácil ter esse acesso. Entretanto, há casos em que os emissores da informação acreditam já terem cumprido com o seu papel ao repassar as informações, e nem sempre aceitam atender a imprensa por outros meios.

Autora: Na sua opinião, quais outras formas de comunicação que os órgãos de segurança podem acrescentar nesse trabalho de apuração e de divulgação das notícias da área?

Rafaela: Sites bem atualizados com dados oficiais poderiam facilitar o trabalho de apuração da imprensa, principalmente, para evitar erros e mal-entendidos.

Autora: No seu entendimento, quais são os desafios a serem superados nessa relação imprensa/órgãos de segurança pública?

Rafaela: É comum que os órgãos de segurança pública fiquem "na defensiva" quando a imprensa os procura para apurar alguma informação. A ideia de que a imprensa só quer falar mal ainda é muito presente, e é necessário que os órgãos compreendam que, muitas vezes, uma notícia que pode não ser positiva segundo os olhares deles, pode contribuir para alertar a população.

APÊNDICE S

Entrevista concedida pela repórter do portal Acessa, Angeliza Lopes, por e-mail, no dia 16/02/2016.

Autora: Qual a sua opinião sobre a utilização do WhatsApp pelos órgãos de segurança pública para a divulgação de informações?

Angeliza: Vejo que a utilização do WhatsApp para a divulgação de informações pelos órgãos de segurança têm facilitado muito o trabalho nas redações. O contato fica mais direto e difícil de perder; além de tornar mais rápida a apuração preliminar e favorecer a todos os veículos ao mesmo tempo.

Autora: Na sua opinião, a interação por meio do aplicativo melhorou o relacionamento entre as partes, bem como houve mais qualidade na divulgação das informações por parte dos órgãos de segurança?

Angeliza: Como falei antes, acho que a interação melhorou sim. Conquistamos uma ferramenta mais dinâmica para trabalhar. Observo que os textos não exigem o jornalista de buscar mais informações, até mesmo porque, na maioria dos casos, as informações enviadas são as mais básicas. Outra vantagem muito grande foi o compartilhamento de imagens. Isso nos ajudou muito.

Autora: Para você, quais são as responsabilidades dos jornalistas no manuseio das informações que são divulgadas por meio do aplicativo?

Angeliza: Entendo que as informações do aplicativo são preliminares e exige do jornalista a apuração posterior. Mas, quando são postagens de ocorrência da Polícia Militar, normalmente, usamos apenas as informações que estão no post, sem outros tipos de apuração.

Autora: O contato com os órgãos de segurança pelo aplicativo motivou você ou outros profissionais que trabalham ao seu lado a divulgar mais esse tipo de informação?

Angeliza: Sim, pois a “Acessa.com” possui uma equipe enxuta de apenas três jornalistas, o que impede a cobertura de muitos factuais. Com o contato pelo aplicativo podemos ter mais acesso às informações. Além disso, acontecia muito de

alguns veículos que não costumam cobrir estes fatos diariamente serem esquecidos pelo contato da assessoria. Pelas redes isso não acontece.

Autora: Você percebe que a fonte ficou mais acessível depois da criação do grupo no aplicativo? Por exemplo, quando você recebe uma informação pelo aplicativo e deseja apurar com a fonte mais detalhes sobre o caso, consegue ter acesso a ela mais rapidamente por telefone ou mesmo pessoalmente?

Angeliza: Ajudou muito o contato, pois se a pessoa não pode atender naquele momento da ligação, ela não saberá sobre o que se trata. Já no WhatsApp a fonte vai visualizar no horário que ela puder e retornar depois. Normalmente, acabo apurando o restante por telefone.

Autora: Na sua opinião, quais outras formas de comunicação que os órgãos de segurança podem acrescentar nesse trabalho de apuração e de divulgação das notícias da área?

Angeliza: Não estou lembrando nenhum, no momento.

Autora: No seu entendimento, quais são os desafios a serem superados nessa relação imprensa/órgãos de segurança pública?

Angeliza: Vejo que mesmo com as redes, grande parte dos órgãos de segurança não possui profissionais para lidar com a imprensa. Não são raras as vezes que temos dificuldade em receber ocorrências da Polícia Militar, que sempre foi o órgão mais difícil. Por isso, acho que todos deveriam entender a importância desta interação e organizar melhor estes encarregados na área de Comunicação.

APÊNDICE T

Entrevista concedida pela repórter do G1/Zona da Mata, Roberta Oliveira, por e-mail, no dia 17/02/2016.

Autora: Qual a sua opinião sobre a utilização do WhatsApp pelos órgãos de segurança pública para a divulgação de informações?

Roberta: É mais uma forma de contato entre jornalista e fonte. Assim como são o telefone, as páginas oficiais em redes sociais como Facebook (Batalhões da PMs e assessorias das Polícias Civil usam deste tipo de perfil para divulgar informações oficiais) e Twitter (a PRF MG tem um perfil atualizado várias vezes ao longo do dia). Em alguns casos, ganha dos demais pela rapidez de divulgação de informações, vídeos e fotos, dependendo, claro, do acesso à conexão de internet. Pode facilitar a busca pela informação completa e necessária a ser divulgada.

Autora: Na sua opinião, a interação por meio do aplicativo melhorou o relacionamento entre as partes, bem como houve mais qualidade na divulgação das informações por parte dos órgãos de segurança?

Roberta: Pela experiência, ampliou as possibilidades. Durante a ocorrência, os policiais já podem enviar vídeos e informações do que estiver ocorrendo. Ou até mesmo anunciar uma coletiva para que a imprensa se mobilize. No entanto, mais importante que o aplicativo é o cuidado do jornalista para avaliar a procedência e a relevância da informação oferecida pela fonte.

Autora: Para você, quais são as responsabilidades dos jornalistas no manuseio das informações que são divulgadas por meio do aplicativo?

Roberta: As mesmas de qualquer apuração. Checar se a informação procede solicitar detalhes, tirar dúvidas, esclarecer qualquer ambiguidade. Ter certeza de que a foto ou vídeo se refere mesmo ao caso em questão e foi tirada ou feita pela pessoa que enviou, por conta dos direitos autorais e da obrigação do crédito correto e devido. Neste mundo das redes sociais, muitas informações viralizam, se tornam um “quem conta um conto aumenta um ponto” e várias vezes nem se referem à cidade mencionada. Sempre tenho em mente o caso no litoral de São Paulo, da mulher morta após o

compartilhamento irresponsável de um boato por páginas do Facebook¹³. Por isso, faço o possível para ter certeza da notícia. Já tivemos casos de chegar via WhatsApp informação de que um homem teria sido mutilado após a esposa descobrir um caso extraconjugal em São João del-Rei. Tomamos todos os cuidados de checar a procedência e descobrimos que o caso original ocorreu na África e tinha sido uma automutilação. Outro episódio foi quando recebemos um vídeo de um policial militar que disse que era o registro de um assalto a uma cooperativa a uma cidade da região. Após checar, descobrimos que era de um assalto a uma agência dos Correios na Paraíba.

Autora: O contato com os órgãos de segurança pelo aplicativo motivou você ou outros profissionais que trabalham ao seu lado a divulgar mais esse tipo de informação?

Roberta: Creio que ampliou possibilidades de abordagem à fonte e à apuração. Recentemente, para apurar um acidente em estrada da região, além das fotos, o policial rodoviário mandou áudios da ocorrência, já que no local estava difícil completar ligação, mas por alguma circunstância, o Whatsapp estava funcionando. Depois ele mandou até vídeo mostrando o local. Acidentes de trânsito ganham espaço quando possuem uma foto para ilustração. Algumas fontes mais atentas e que querem divulgação já perceberam isso. No entanto, mais uma vez, é quem usa a tecnologia que faz a diferença. A pessoa percebe qual é a necessidade do jornalista: as informações do que houve; qual será o próximo passo após aquela ocorrência; o número de registro do Boletim de Ocorrência (BO) ou Registro de Evento de Defesa Social (Reds) que permite o acompanhamento em outras instâncias; se houve prisões ratificadas e para onde foram encaminhados; se outras corporações ou instituições também atuaram (Bombeiros, Samu, Polícia Civil, Polícia Militar, Polícia Militar Rodoviária, Polícia Rodoviária Federal, Polícia Federal) porque muitos registros envolvem mais de uma fonte oficial. O ideal é ouvir o máximo possível porque são competências distintas que se somam no registro daquele fato e devem ser ouvidas na apuração. Muitas vezes os dados se contradizem – em caso de acidentes, número de feridos, para onde foram levados, por exemplo – o que obriga a checar novamente até ter certeza para nada sair de forma equivocada.

¹³ Disponível em: <http://g1.globo.com/sp/santos-regiao/noticia/2014/05/mulher-morta-apos-boato-em-rede-social-e-enterrada-nao-vou-aguentar.html>.

Autora: Você percebe que a fonte ficou mais acessível depois da criação do grupo no aplicativo? Por exemplo, quando você recebe uma informação pelo aplicativo e deseja apurar com a fonte mais detalhes sobre o caso, consegue ter acesso a ela mais rapidamente por telefone ou mesmo pessoalmente?

Roberta: Em alguns casos, sim. Para algumas fontes, especialmente em cidades menores, ter o bom contato com a imprensa, tornar público o trabalho que está sendo realizado, é como uma forma de prestar contas à comunidade onde está. Claro que há os que usam do expediente por vaidade ou vantagem própria. No entanto, cabe ao jornalista a atenção, o cuidado e o olhar crítico para separar o joio do trigo e usar apenas o que for relevante para o interesse público.

Autora: Na sua opinião, quais outras formas de comunicação que os órgãos de segurança podem acrescentar nesse trabalho de apuração e de divulgação das notícias da área?

Roberta: Como já citadas, as redes sociais – seja Facebook, Twitter, WhatsApp -, releases oficiais, contato telefônico. A tecnologia sempre está se renovando, desdobrando e atualizando. Cabe ao jornalista e a fonte estarem atentos para as possibilidades de uso produtivo.

Autora: No seu entendimento, quais são os desafios a serem superados nessa relação imprensa/órgãos de segurança pública?

Roberta: O importante mesmo é a relação entre jornalista e fonte ser pautada pelo respeito, pela disponibilidade e pela paciência. São duas áreas distintas que vão interagir praticamente todo dia. E os policiais possuem um “dialeto” próprio e citam normas e leis cotidianamente. Então, o jornalista precisa ter a humildade em perceber que, se não entendeu ou não souber o termo usado, precisa perguntar. Precisa destrinchar. Precisa entender os meandros do funcionamento e da logística para não correr o risco de errar ao repassar o fato. Mas o jornalista também precisa ter limites. Particularmente, não me deixo conduzir pelo sensacionalismo. Infelizmente, as notícias de polícia esbarram muitas vezes no pior momento do ser humano: o sofrimento, a dor, a morte, a fragilidade. Precisa ter respeito ao lidar com isso. Fotos de corpos? Exposição de vítimas? Exposição de crianças fragilizadas? Nem pensar. E os policiais precisam ter paciência com várias perguntas que, para eles são óbvias, mas para o leigo – seja o

jornalista e, principalmente, seu público-alvo - não são. Precisam entender que ninguém está ali para fazer festinha ou aplaudir, mas para apurar e noticiar o que interessa à comunidade. E muitas vezes, serão feitos, sim, questionamentos que eles não gostarão de responder, a chamada “agenda negativa”. Querendo ou não responder, compete ao jornalista perguntar. Se o jornalista é a ponte entre os setores de segurança e a sociedade, precisa de conhecimento, atenção, observação, ou seja, alicerces fortes para fazer um bom trabalho e não cair na tentação do julgamento antecipado, muitas vezes incentivados nas mesmas redes sociais. A Justiça é outra área e não compete nem ao jornalista nem ao policial. Existe tribunal para isso.

APÊNDICE U

Entrevista concedida pela Editora de Dia a Dia - Jornal Tribuna de Minas, MariseBaesso Tristão, por e-mail, no dia 22/02/2016.

Autora: Qual a sua opinião sobre a utilização do WhatsApp pelos órgãos de segurança pública para a divulgação de informações?

Baesso: Acredito que é uma ferramenta que agiliza bastante o processo de divulgação de dados pelas corporações. Porém, é apenas um primeiro passo, sendo preciso apurar aquilo que é divulgado. Ajuda também no caso das fotografias, já que, muitas vezes, são divulgadas também fotografias de apreensões de drogas, de suspeitos, de acidentes de trânsito, etc. No entanto, é preciso o máximo de cuidado, porque, como é apenas uma primeira informação, pode haver erro. Já ocorreu, por exemplo, de ser divulgado que um acidente com duas vítimas fatais, ocorrido neste mês de fevereiro, tinha sido na MG-133, quando, na verdade, havia ocorrido na MG-353. Eu detectei o erro por conhecer a rodovia e coloquei isto no grupo. Só conseguimos confirmar por telefone que estava errado. Eu faço parte hoje dos grupos do “2 BPM”, “27 BPM”, “Corpo de Bombeiros de Juiz de Fora” e “Corpo de Bombeiros de Ubá”.

Autora: Na sua opinião, a interação por meio do aplicativo melhorou o relacionamento entre as partes, bem como houve mais qualidade na divulgação das informações por parte dos órgãos de segurança?

Baesso: Acho que agilizou. Não sei se houve melhora no relacionamento, até porque é tudo muito pessoal. Quanto à qualidade da informação, acho que seria melhor a apuração do próprio repórter no local onde o fato ocorreu. Mas isso, com a velocidade atual e com tanta demanda, nem sempre é permitido. Às vezes, dependendo da gravidade do fato, quando ficamos sabendo de alguma ocorrência via WhatsApp, vamos até o local. Nada substitui o olhar do jornalista no local do fato e a oportunidade de conversar com pessoas ao vivo. No entanto, é óbvio que esta ferramenta agora é imprescindível e não dá para viver mais sem ela.

Autora: Para você, quais são as responsabilidades dos jornalistas no manuseio das informações que são divulgadas por meio do aplicativo?

Baesso: É preciso confiar na fonte, tentar tirar dúvidas por ali e por outros meios, como o telefone, e até ir ao local, conforme já falei anteriormente. No entanto, o jornalista deve se certificar muito antes de divulgar a informação, afinal, o jornalismo é a disciplina da verificação. E há, sempre, muitos interesses envolvidos. Portanto, é preciso ter sempre um pé atrás, desconfiar, apurar e apurar. De maneira geral, o jornalista precisa ter noção da sua responsabilidade social como um todo. O leitor/ouvinte/telespectador tem o direito de ter a informação mais precisa possível, e o jornalista tem o dever de procurar sempre ser o mais preciso. Com as novas tecnologias, como o WhatsApp e a apuração via Facebook, por exemplo, tem sempre um risco.

Autora: O contato com os órgãos de segurança pelo aplicativo motivou você ou outros profissionais que trabalham ao seu lado a divulgar mais esse tipo de informação?

Baesso: Como trabalhamos em duas frentes na Tribuna de Minas, on-line e impresso, a maioria das informações que nos chegam por estes grupos, é filtrada. Quase sempre tudo vai para o on-line, mas nem tudo vai para o impresso. No on-line, não há limite de espaço, e o leitor tem muita curiosidade com as notícias deste setor, com a tragédia, com o diferente, com as notícias até bizarras. No impresso, não. Há uma maior triagem, e só as notícias de maior repercussão, os casos mais graves e que merecem maior análise é que são divulgados.

Autora: Você percebe que a fonte ficou mais acessível depois da criação do grupo no aplicativo? Por exemplo, quando você recebe uma informação pelo aplicativo e deseja apurar com a fonte mais detalhes sobre o caso, consegue ter acesso a ela mais rapidamente por telefone ou mesmo pessoalmente?

Baesso: Nem sempre. A fonte é mais acessível dependendo do assunto. Se for algum tema de interesse da fonte e que ela possa falar mais, ela será encontrada. Às vezes, também, a fonte pode estar envolvida na própria ocorrência e não terá tempo naquele momento para falar. Há casos, ainda, de que a informação é repassada para a imprensa apenas pelo profissional que faz o papel de assessor, e ele, nem sempre, tem mais informações. Aí temos que buscar outras fontes.

Autora: Na sua opinião, quais outras formas de comunicação que os órgãos de segurança podem acrescentar nesse trabalho de apuração e de divulgação das notícias da área?

Baesso: Olha, o ideal seria que este trabalho fosse feito por um jornalista formado, que sabe escrever a notícia, fazer pelo menos um lead, ter a noção dos valores-notícia, saber como funciona a rotina de uma redação. Aqui em Juiz de Fora, a maioria dos órgãos de segurança pública não tem assessor. Aí eles trabalham com a lógica deles. Até têm tentado ajudar, mas, muitas vezes, fica difícil. Não podemos chamar de apuração o que eles fazem. Seria apenas divulgação dos primeiros dados. Portanto, é preciso ter cuidado redobrado. O jornalista não pode ser preguiçoso e se acomodar só com o que recebe ali. Mas, muitas vezes, é isso que tem acontecido.

Autora: No seu entendimento, quais são os desafios a serem superados nessa relação imprensa/órgãos de segurança pública?

Baesso: Acho que a cobertura nesta área não pode ficar restrita aos olhos e ouvidos dos agentes policiais. É um perigo. Temos que ter outros olhares. Cada vez mais, a cobertura nesta área fica dependente da triagem destes órgãos. Ou seja, são estes órgãos que definem o que deve e o que não deve ser divulgado. Portanto, é preciso continuar buscando outras origens para as matérias. Este é o maior desafio, principalmente, porque, é uma área em que há muito risco de processos judiciais quando você não se embasa em boletins de ocorrência (Reds) e em documentação. Mas luto para que a gente não fique à mercê deles, fazendo matérias mais amplas, de análise, buscando ter as nossas próprias formas de contabilizar ocorrências, como as mortes violentas na cidade, o número de mortes no trânsito, etc. Acho que é preciso também que estes órgãos, no qual incluo o Judiciário, tenham mais consciência da importância da notícia e criem assessorias mais profissionais para lidar com a imprensa, afinal vivemos na Sociedade da Informação, e ela é cada vez mais preciosa.

APÊNDICE V

Entrevista concedida pela repórter da Rádio CBN/Juiz de Fora, Vívía Lima, por WhatsApp, no dia 18/02/2016.

Autora: Qual a sua opinião sobre a utilização do WhatsApp pelos órgãos de segurança pública para a divulgação de informações?

Vívía: Acredito que o WhatsApp auxiliou bastante os trabalhos dos órgãos de segurança. Esse auxílio se dá por meio da agilidade e atualização mais rápida do ocorrido.

Autora: Na sua opinião, a interação por meio do aplicativo melhorou o relacionamento entre as partes, bem como houve mais qualidade na divulgação das informações por parte dos órgãos de segurança?

Vívía: Acredito que essa relação se estreitou. Antes era necessário ir até o local do fato. Agora não que não seja necessário, mas, acredito que houve maior divulgação das informações permitindo também interação dos meios de comunicação.

Autora: Para você, quais são as responsabilidades dos jornalistas no manuseio das informações que são divulgadas por meio do aplicativo?

Vívía: As responsabilidades, a meu ver, são de apurar a veracidade ou não daquilo que é divulgado. Afinal, com a internet, o que importa hoje não é o "furo de reportagem", e sim, a informação correta.

Autora: O contato com os órgãos de segurança pelo aplicativo motivou você ou outros profissionais que trabalham ao seu lado a divulgar mais esse tipo de informação?

Vívía: Como integrante da equipe da rádio CBN, creio que a utilização dessa ferramenta, possibilitou um conhecimento mais amplo daquilo que acontece. No entanto, não dá para confiar apenas nas informações divulgadas por essa plataforma. A internet difunde rapidamente as informações, mas, por ela também chega muita coisa incompleta e errada. É preciso apurar.

Autora: Você percebe que a fonte ficou mais acessível depois da criação do grupo no aplicativo? Por exemplo, quando você recebe uma informação pelo aplicativo e deseja apurar com a fonte mais detalhes sobre o caso, consegue ter acesso a ela mais rapidamente por telefone ou mesmo pessoalmente?

Vívia: Atualmente sou produtora da Ronda Policial. Por meio dos grupos do WhatsApp as fontes ficaram mais acessíveis sim. Na Ronda, utilizamos muito daquilo que é divulgado no aplicativo e passamos a ter mais informações e detalhes do caso, principalmente, pelo fácil acesso a fonte.

Autora: Na sua opinião, quais outras formas de comunicação que os órgãos de segurança podem acrescentar nesse trabalho de apuração e de divulgação das notícias da área?

Vívia: Difícil falar em acréscimos, uma vez que a internet, pela plataforma de e-mail, Facebook, o próprio WhatsApp, já são bastante utilizados. Já temos contato por telefone, contatos pessoais, de ir até a fonte, pra mim o principal.

Autora: No seu entendimento, quais são os desafios a serem superados nessa relação imprensa/órgãos de segurança pública?

Vívia: Acredito que os desafios são de a imprensa entender os órgãos de segurança e vice-versa. Eles estão na busca do trabalho e nós em busca da informação. Estar ali no WhatsApp algumas "ocorrências" por exemplo, não é o suficiente, muitas vezes. Para quem é do Rádio e da TV, é necessário uma sonora ou um vídeo. Até mesmo para o impresso existe a necessidade de apurar e saber além daquilo que está escrito e veiculado pelo aplicativo.