

Construção de confiança em apps colaborativos e desafios para o jornalismo: estudo sobre o OTT

Building trust in collaborative apps and challenges for journalism: OTT case study

Generando confianza en aplicaciones colaborativas y desafíos para el periodismo: estudio sobre OTT

—

Aline GRUPILLO REIS

Portugal

LabCom - Universidade da Beira Interior

aline.grupillo.reis@ubi.pt

Paulo MELO

Portugal

Universidade Federal de Santa Catarina

paulomelo@fcs.unl.pt

Joaquim SERRA

Portugal

Universidade Federal de Santa Catarina

pserra.ubi@gmail.com

Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación

N.º 154, diciembre 2023 - marzo 2024 (Sección Monográfica, pp. 69-92)

ISSN 1390-1079 / e-ISSN 1390-924X

Ecuador: CIESPAL

Recibido: 3-11-2023 / Aprobado: 21-12-2023

Resumo

O surgimento de experiências de produção colaborativa de informações geradas por não-jornalistas é um fenômeno crescente e que traz desafios ao jornalismo convencional. No Brasil, uma dessas experiências é o Onde Tem Tiroteio, fanpage criada em 2016 e, posteriormente, transformada em app. Analisado sob o prisma metodológico da etnografia virtual, o OTT constitui-se como uma iniciativa que, a partir da produção descentralizada, checagem coletiva das informações e relações de proximidade entre os fatos e quem os reporta, chama a atenção para a construção de confiança e credibilidade em meios colaborativos abertos. A profusão de ferramentas como o OTT alerta para a imprescindibilidade de o jornalismo tradicional adotar um olhar autocrítico a fim de reestabelecer laços de confiança com a sociedade.

Palavras-chave: jornalismo; confiança jornalística; participação; OTT; não-jornalistas.

Abstract

The emergence of experiences of collaborative production of information generated by non-journalists is a growing phenomenon that brings challenges to conventional journalism. In Brazil, one of these experiences is Onde Tem Tiroteio, a fanpage created in 2016 and later transformed into an app. Analyzed from the methodological perspective of virtual ethnography, OTT is an initiative that, based on decentralized production, collective checking of information and close relationships between the facts and those who report them, draws attention to the construction of trust and credibility in open collaborative environments. The profusion of tools such as OTT highlights the importance of traditional journalism adopting a self-critical approach in order to re-establish bonds of trust with society.

Keywords: journalism; journalistic trust; participation; OTT; non-journalists.

Resumen

El surgimiento de experiencias de producción colaborativa de información generada por no periodistas es un fenómeno creciente que trae desafíos al periodismo convencional. En Brasil, una de estas experiencias es Onde Tem Tiroteio, una fanpage creada en 2016 y luego transformada en una aplicación. Analizada desde la perspectiva metodológica de la etnografía virtual, OTT es una iniciativa que, basada en la producción descentralizada, el control colectivo de la información y las relaciones estrechas entre los hechos y quienes los relatan, llama la atención sobre la construcción de confianza y credibilidad en entornos colaborativos abiertos. La profusión de herramientas como las OTT pone de relieve la importancia de que el periodismo tradicional adopte un enfoque autocrítico para restablecer vínculos de confianza con la sociedad.

Palabras clave: periodismo; confianza periodística; participación; OTT; no periodistas.

Introdução

Em diferentes partes do mundo, importantes fatos têm conquistado relevância midiática e chegado ao conhecimento do público por meio da participação ativa de não-jornalistas na produção e difusão de conteúdos de interesse jornalístico. A título de exemplo, em um único dia, a BBC recebeu 22 mil mensagens de texto e e-mails com relatos e informações, mais de 300 fotos e diversos vídeos feitos com câmeras fotográficas comuns e *smartphones*, sobre as quatro explosões que atingiram um ônibus e três trens do metrô do centro de Londres, em 7 de julho de 2005. O volume e a diversidade de conteúdos fizeram com que a direção da emissora os considerasse “mais jornalisticamente relevante que o material profissional obtido pelos seus veículos de comunicação” (Douglas, 2006).

Anos após o atentado em Londres, manifestações expressivas da sociedade civil – a exemplo da Primavera Árabe, no Oriente Médio e Norte da África, e dos atos contra o aumento das tarifas de ônibus, no Brasil – têm confirmado a dificuldade de delimitação das fronteiras entre quem produz conteúdos jornalísticos e quem anteriormente era visto como mero consumidor desses conteúdos. Dessa maneira, o espaço institucionalizado da produção informativa vem sendo ampliado, levando à necessidade de (re)adaptação dos jornalistas e das organizações convencionais a um certo modo de fazer em conjunto, o que resulta em seções e projetos colaborativos, tais como o *Eu repórter* (O Globo), *Foto Repórter* (Estadão), *Yo Periodista* (El País), entre outros (Belochio, 2009). A inserção de não-jornalistas nos processos produtivos da informação e da notícia é apontada por Belochio (2009) como uma estratégia comunicacional que visa sedimentar a parceria colaborativa entre os meios convencionais e o público.

Ao apresentar uma sistematização da literatura sobre o jornalismo feito por não-jornalistas, Christofolleti (2014) demonstra que há um conjunto de perspectivas sobre o crescimento da participação pública na produção e difusão de conteúdos jornalísticos. “Ex-público” (Gilmor, 2004), “pessoas anteriormente conhecidas por audiência” (Rosen, 2006), “produsage” (Bruns, 2008) e “Pro-Am” (Ramonet, 2012) são alguns dos conceitos que buscam refletir sobre as mudanças na relação entre os diferentes agentes dos processos informacionais contemporâneos.

Além das iniciativas anteriormente citadas, mais associadas ao jornalismo participativo ou colaborativo, no Brasil, meios colaborativos abertos, tais como o AlertaBLU, dedicado ao monitoramento cidadão do tempo e das enchentes da cidade de Blumenau (Latrônico & Mattedi, 2019) ou o conhecido WAZE, que acompanha colaborativamente o trânsito nas grandes cidades (Laor & Galily, 2022), levantam questões importantes sobre a diluição das fronteiras entre a produção informativa jornalística e não-jornalística, mas, principalmente, sobre a construção da confiança em sistemas não convencionais de mídia. Este estudo centra-se na ferramenta *Onde Tem Tiroteio* que, conforme consta no site, utiliza de “informações que são colhidas, analisadas e divulgadas num curtíssimo

espaço de tempo”¹ para “retirar todos os cidadãos das rotas dos arrastões, das falsas blitzen e das balas perdidas”. Ainda que sem intencionalidade dos seus criadores, apenas o uso das expressões “colhidas”, “analisadas” e “divulgadas” remetem a um tratamento da informação que tem a ver com o processo de apuração, edição e divulgação jornalística.

Sendo assim, a importância deste estudo consiste em ampliar as discussões sobre iniciativas de comunicação conduzidas por não-jornalistas e o modo como as dinâmicas estabelecidas em meios colaborativos dessa natureza constroem a confiança entre os usuários. Numa perspectiva mais geral, salienta-se os possíveis tensionamentos entre tais dinâmicas e o jornalismo, uma vez que, no segundo, a confiança é pré-estabelecida na perícia e expertise técnica dos jornalistas (Aguiar & Rodrigues, 2021). Vale sublinhar que, nos últimos dois anos, a confiança dos brasileiros nas notícias registrou queda de 48% (2022) e de 43% (2023). Na América Latina, o Brasil apresenta os piores índices de confiança entre os seis países pesquisados para o Digital News Report (Reuters, 2023)².

Além do mais, ainda existem poucos estudos sobre o aplicativo OTT e seus padrões de uso, embora a ferramenta seja constantemente utilizada pelos jornalistas e reúna cinco milhões de usuários no Brasil (autores, 2022). Compreendendo a complexidade deste cenário e buscando tecer apontamentos sobre a temática a partir de uma experiência brasileira, o presente artigo apresenta uma análise sobre o OTT.

Potencialidades e limites da cultura digital participativa

Antes de adentrar o objeto aqui analisado, a ferramenta OTT, vale apresentar reflexões sobre a literatura acadêmica relativa às novas dinâmicas comunicacionais, mormente tomando em conta as novas formas de sociabilidade que emergiram a partir da centralidade na internet e das tecnologias digitais de informação e comunicação nas relações políticas, econômicas, sociais e culturais.

Ao analisar o contexto tecnológico que caracteriza a sociedade em rede, Castells (2007, p.239) defende que o desenvolvimento de redes comunicacionais interativas permitiu a descentralização dos mecanismos de comunicação e, conseqüentemente, fez aparecer processos de autocomunicação de massa nos quais os agentes e movimentos políticos e sociais conseguem intervir de modo mais decisivo nos espaços de comunicação através de redes horizontais. Esse novo lugar do público sintetiza o aparecimento de novas relações de poder capazes de resistir e desafiar as relações de poder institucionalizadas, entre elas o jornalismo, pois as trocas informativas deixam de ocorrer de forma

1 <https://www.ondetemtiroiteio.com.br/> Acesso em 17 de outubro de 2023.

2 https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/sites/default/files/2023-06/Digital_News_Report_2023.pdf Acesso em 17 de outubro de 2023.

unidirecional, de um para muitos, para tornarem-se multimodais, de muitos para muitos, seja de maneira síncrona ou assíncrona.

Um pouco por todo o mundo, a autonomia referida por Castells, não somente no compartilhamento de arquivos e dados, mas também na reformatação e produção de conteúdos, originou um conjunto bastante vasto de ferramentas, desde os *weblogs*, *vlogs*, sites de notícia, geridas e alimentadas com a participação do público. Normalmente, essas iniciativas estão associadas aos modelos de jornalismo cidadão ou *open source journalism* (Targino, 2009), ou ainda de jornalismo participativo, definido por Bowman e Willis (2003, p.9) como “o ato de um cidadão ou grupo de cidadãos desempenhar papel ativo no processo de coletar, reportar, analisar e disseminar informação”, com a intenção de “fornecer a informação independente, confiável, exata, variada e relevante que requer a democracia”.

Nesses moldes, o jornalismo participativo inverte a lógica do “filtrar primeiro, depois publicar”, comum ao jornalismo tradicional, pela lógica do “publicar primeiro, depois filtrar”, criando um outro sistema de comunicação em que os próprios participantes filtram as informações na medida em que vão sendo divulgadas por meio da adição de novos textos e comentários (Bowman & Willis, 2003).

Moretzsohn (2014, p.250) se posiciona como voz dissonante a esta dinâmica ao enfatizar que, em vez de qualquer um se tornar repórter, como preconiza o jornalismo participativo, é preciso considerar que as facilidades tecnológicas tornam a “todos” fontes em potencial, pois a multiplicidade de atores e ferramentas de distribuição de informação exige um rigor ainda maior dos jornalistas profissionais no critério de seleção das informações.

Os estudos contemporâneos ainda devem levar em consideração a estruturação e o controle dos conglomerados tecnológicos sobre o fluxo e a distribuição do conteúdo produzido voluntariamente pelos cidadãos, pois são estes os agentes que reúnem uma quantidade inesgotável de dados que são comercializados e monetizados em troca de serviços de gestão de conexões e mediação entre usuários e fornecedores (Fígaro & Silva, 2020).

De certo modo, essas configurações desafiam o entendimento de uma participação totalmente livre e horizontal das pessoas na produção e distribuição de informações, que precisam estar no radar dos pesquisadores para evitar análises ingênuas e utópicas dos processos participativos, mesmo aqueles que apresentam motivações nobres e preocupações voltadas para o bem comum (Subin, 2018). Por isso, a importância de pesquisas empíricas, como defendido por Quandt (2018), que possam oferecer referências concretas da participação cidadã nos fenômenos e processos comunicacionais.

Muito embora não possam ser enquadrados no escopo do “jornalismo participativo” ou “jornalismo colaborativo”, apps baseadas em GPS, que geram informações em tempo real, desenvolvidas por cidadãos e alimentadas através da verificação coletiva de informações, resultam das possibilidades tecnológicas

e participativas incrementadas pelo desenvolvimento dos dispositivos móveis e dos ambientes digitais. Bastante popular entre os motoristas, o app WAZE pode ser apontado como um exemplo interessante destas novas possibilidades. Os usuários podem reportar acidentes, engarrafamentos, obras na pista, podem confirmar ou negar a veracidade dos alertas publicados e até serem avaliados por outros participantes. “O WAZE possui recursos exclusivos que transformam seus usuários em uma rede social, como um ciclo de amigos em uma plataforma de troca de mensagens” (Laor & Galily, 2022).

Mais do que redes sociais, para Latrônico & Mattedi (2019), apps desta natureza, a exemplo do AlertaBLU, funcionam como instrumento de mediação social, uma vez que auxiliam seus usuários a solucionar, conjuntamente, problemas do cotidiano, oferecendo as condições para a coleta, agrupamento, preparação, visualização e reprodução de dados. No caso específico do OTT, os usuários podem, baseados no GPS, delimitar a área sobre a qual querem receber e publicar alertas de violência urbana. Como veremos mais detalhadamente adiante, as informações são confirmadas e verificadas coletivamente. Parte das ocorrências divulgadas são acompanhadas de fotos e vídeos, que acabam sendo utilizados pelos jornalistas dos meios tradicionais, especialmente os de televisão, na elaboração das notícias, nem sempre com os créditos ou marcas de autoria das imagens exibidas (Autores, 2022).

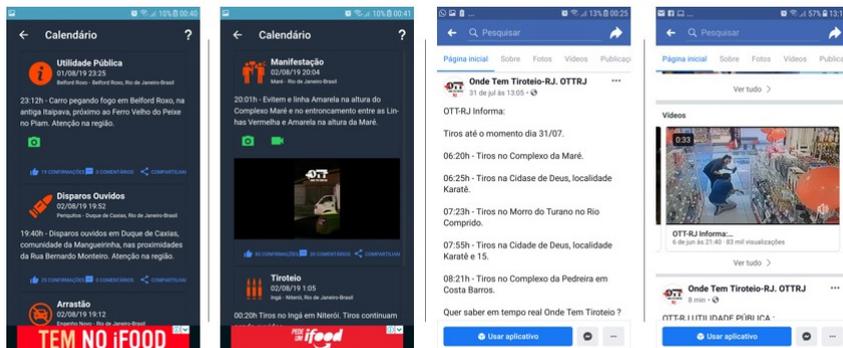
OTT: participação, verificação colaborativa e construção de confiança

Onde Tem Tiroteio é uma iniciativa que nasceu no *Facebook* por meio de uma *fanpage*³ de quatro amigos não-jornalistas, em 2016, baseada na ideia de “segurança pública 4.0”⁴, que pressupõe a segurança feita do cidadão para o cidadão (C2C), de forma colaborativa e instantânea. Em 2019, a *fanpage* foi parcialmente desativada e a iniciativa transformada em app, no qual os usuários têm a possibilidade de relatar eventos que tenham testemunhado de maneira a auxiliar os demais a escapar de confrontos, assaltos e balas perdidas, entre outros crimes (Figura 1). As informações são compiladas na ferramenta e os administradores do OTT afirmam atuar de forma independente, isto é, sem a obrigação de verificar a veracidade das ocorrências com fontes oficiais, mas optando pela verificação colaborativa, em que os próprios cidadãos são responsáveis pela confirmação, negação, correção e complementação das informações publicadas.

3 <https://www.facebook.com/OTTRJ>. Acesso em 17 de outubro de 2023.

4 <https://www.ondetemtiroteio.com.br/> Acesso em 17 de outubro de 2023.

Figura 1: recorte comparativo das publicações no app e na fanpage



Fonte: autora – a partir da observação do OTT

No novo formato, os alertas de violência urbana são classificados em pelo menos 10 tipos: Tiroteio; Disparos ouvidos; Arrastão; Carros na contramão; Operação policial; Perseguição policial; Utilidade Pública; Alagamento; Manifestação e Incêndio. Nota-se uma maior preocupação na especificidade dos informes, que são acompanhados de símbolos diferentes. Os tiroteios, por exemplo, são simbolizados por três cápsulas de fuzil, enquanto os disparos ouvidos à distância são representados por um único projétil de arma de fogo. Além disso, dois ícones sinalizam a existência de fotografias ou vídeos em determinadas ocorrências (Figura 2). No final de cada publicação, o usuário pode deixar *like*, fazer comentários e também compartilhar os alertas em suas redes sociais digitais particulares. O aplicativo é gratuito e conta com 5 milhões de *downloads*.

Figura 2: tipificação icônica de alertas no aplicativo



Fonte: App OTT

O sistema de verificação colaborativa do OTT funciona de duas formas distintas. No Rio de Janeiro, cidade de origem do aplicativo, a confirmação das ocorrências é feita através do cruzamento das informações passadas pelos participantes de grupos de *WhatsApp* em regiões de conflito armado⁵. Essas pessoas recebem o *status* de confiáveis à medida que repassam informações assertivas ao OTT. Já no restante do Brasil, os informes recebidos dos usuários são imediatamente divulgados no aplicativo. Um tempo limite foi pré-estabelecido para a confirmação por outras pessoas, mas o período não é revelado pelos administradores, com o objetivo de evitar que o cidadão responsável pela publicação de um alerta seja o mesmo a confirmá-lo. Dessa forma, se um alerta é publicado e recebe uma segunda confirmação dentro de um prazo pré-estabelecido de tempo, ele permanece ativo. Caso contrário, o alerta deverá ser removido do aplicativo. Nesse sentido, a curadoria e a dinâmica empregada pelo OTT acaba aproximando a iniciativa de algumas ações voltadas ao jornalismo participativo, já que o público pode comentar, corrigir e também incrementar alertas publicados.

A verificação de fotos e vídeos é feita de maneira semelhante. Caso desconfiem que a imagem tenha sido gravada em lugar e/ou período diferente do indicado pelo usuário, os administradores fazem uma primeira filtragem através de buscadores online para tentar perceber se as cenas já foram utilizadas em outros sites web, telejornais e até mesmo outras redes sociais digitais. Se isso não for suficiente para a confirmação da data e do local da gravação, eles voltam a recorrer às redes de contato e aos grupos de *WhatsApp*.

Aqui, tomamos o OTT como exemplo de um fenômeno que pode estar permeando ferramentas colaborativas de semelhante natureza. É interessante notar que, dentro de meios colaborativos abertos como o OTT, o fato de as informações não procederem do jornalismo tradicional não é um problema para o conjunto geral dos indivíduos participantes, desde que sejam verídicas e passíveis de comprovação. Essa noção é fundamental para compreendermos como se dá a construção de confiança entre os usuários da ferramenta, o que reflete na credibilidade do app, como abordaremos mais detalhadamente nos resultados deste estudo.

Metodologia

Neste estudo, realizou-se a combinação de duas abordagens metodológicas. Em primeiro lugar, a partir dos pressupostos da etnografia virtual (Hine, 2000), procedeu-se à observação direta preliminar da *fanpage* OTTRJ durante o ano de 2019⁶. No sentido de aprofundar o estudo, recorreu-se, posteriormente,

5 Os administradores do OTT participam em mais de 600 grupos formados por pessoas residentes em áreas de conflito armado, denominados por eles de "grupos de confiança". Entrevista presencial em profundidade concedida a autora no dia 5 de agosto de 2019.

6 Mais precisamente, até 1 de agosto daquele ano, quando houve a comunicação de interrupção de alertas aos usuários.

à investigação das dinâmicas de postagens e participação dos usuários no aplicativo, por um período de seis meses consecutivos⁷.

Além das publicações no *Facebook*, o *corpus* empírico do trabalho totaliza 2.607 alertas coletados, que resultaram em 46.395 reações por parte dos usuários e um total de 3.834 comentários publicados no app. Todo o material foi capturado através de *prints* das telas do computador e do telefone celular e armazenado em pastas para posterior sistematização e análise interpretativa.

A observação direta como procedimento de pesquisa inspirado na etnografia virtual apresenta complexidades, constrangimentos e limitações que carecem de uma maior problematização. Em sua abordagem crítica da etnografia nos ambientes digitais, Mitsuishi (2007) afirma, desde logo, que a execução desse tipo de pesquisa pode parecer simples à primeira vista, especialmente pelo acesso do investigador ao material empírico. Tudo está no computador, pode ser acessado e gravado para o manuseio e análise posteriores. Mas é exatamente aí que a etnografia virtual apresenta um de seus principais desafios, pois o pesquisador deve direcionar a investigação, ter muito claros os recortes da pesquisa para, então, lançar mão das ferramentas metodológicas mais apropriadas, sob pena de se perder no vasto conjunto de informações disponíveis na internet.

Neste caminho metodológico, Mitsuishi (2007) se apropria do pensamento da acadêmica norte-americana Annette Markham para chamar a atenção para o esforço interpretativo que é requerido do pesquisador nesse tipo de trabalho. Com isso, pretende esclarecer que “ao ler um e-mail ou trocar mensagens instantâneas, o tempo todo interpretamos as palavras, a pontuação, as lacunas de tempo, pausas, reticências, emoticons”, o que já demonstra, em certo grau, a dificuldade da tarefa.

Além disso, os graus de inserção nos espaços digitais estudados também podem nos conduzir às questões éticas. O OTT, por exemplo, constitui um objeto de estudo com conteúdo bastante sensível, voltado para a divulgação e denuncia de práticas criminosas. Por esta razão, optamos pela não identificação dos usuários e dos pesquisadores. Optamos também por não manter contato com os usuários no período de análise, técnica denominada *lurking* (ficar à espreita) (Amaral, 2010; Braga, 2006). A decisão de permanecer em silêncio (Hine, 2005, p.54) foi refletida, discutida e encontra justificativa nas características do app, pois revelar a nossa presença e intenções poderia provocar alterações no comportamento dos participantes (Sanders, 2005).

Apesar de o uso do aplicativo ser condicionado a um cadastro prévio, o sistema desenvolvido pelo OTT nem sequer solicita a idade dos usuários, também não os impede de criar os mais variados tipos de identificadores (IDs), o que explica o fato de encontrarmos entre os participantes nomes próprios, mas também e-mails, números, símbolos e até *nicknames*. Em certa medida, esta multiplicidade de IDs obscurece a presença dos participantes no aplicativo.

7 Entre 10 de junho e 15 de dezembro de 2020.

As observações de algumas expressões textuais nos comentários, muitas vezes agressivos e de apologia aos grupos ligados à criminalidade, por exemplo, indicam a participação de um universo bastante variado de pessoas, incluindo policiais e membros de grupos criminosos.

Por tudo isso, a opção pela observação “não-participante” está também relacionada ao próprio funcionamento e acesso ao aplicativo. O participante não apenas aceita o armazenamento dos comentários como também a proibição do “anonimato”, o que se demonstrou algo problemático pela possibilidade de criação de tipos diversos de IDs. Desse modo, optou-se também por não revelar os identificadores dos usuários.

Como procedimento metodológico complementar, foi realizada uma entrevista em profundidade (Duarte, 2005) com um dos administradores do app OTT⁸. A entrevista foi gravada com a autorização do interlocutor, que também facultou a sua utilização para fins de investigação científica.

Estudo de caso do OTT: observação da *fanpage* e app

A página do OTT no *Facebook* seguia o modelo de outros perfis noticiosos existentes na plataforma, comumente direcionados aos moradores de bairros da periferia, com o objetivo de informar sobre a rotina de violência nessas localidades. No Rio de Janeiro, as chamadas páginas “News” (*Jacarepaguá News*, *Praça Seca News*, *Guadalupe News*, etc.) atendem à lógica da produção instantânea, do conteúdo “em direto/ao vivo” e, assim, procuram afirmar seu pertencimento ao jornalismo pelo nome com que se apresentam, e principalmente pela prestação de um serviço público aos moradores, “indicando os lugares onde estão ocorrendo assaltos, tiroteios, arrastões, entre outros eventos, com imagens flagrantes” (Autora, 2019, p.81). Uma das principais características desses perfis é a proximidade geográfica dos seus seguidores.

A autora sugere que a multiplicação desses perfis está associada a, pelo menos, dois fatores: 1) à disponibilidade tecnológica advinda da popularização dos *smartphones* e a capacidade com que dota os usuários para documentar condutas violentas; e 2) à restrição da cobertura jornalística tradicional em regiões conflagradas, a partir de 2002, ano do assassinato do jornalista Tim Lopes (*Rede Globo*) durante uma reportagem no Complexo do Alemão, no Rio de Janeiro.

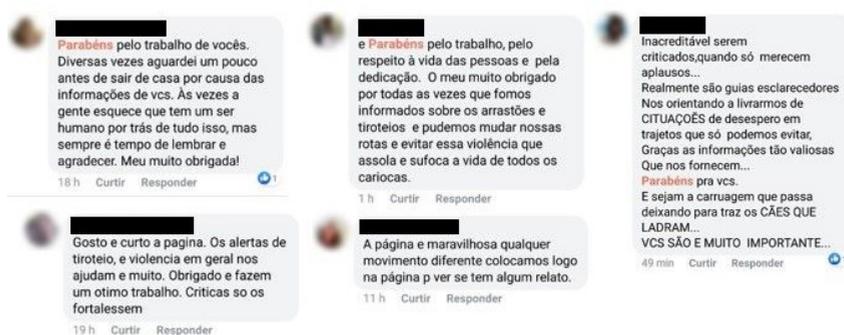
Os órgãos de comunicação, especialmente as emissoras de televisão, passaram a proibir a entrada dos repórteres em determinadas zonas da cidade. Nos anos seguintes, no entanto, esses protocolos de segurança viriam a ser intensificados com as mortes dos cinegrafistas Gelson Domingos (*TV Bandeirantes*) e Santiago Andrade (*TV Bandeirantes*), em 2011 e 2014, respectivamente. Estes três profissionais de imprensa vieram à óbito durante coberturas jornalísticas em diferentes regiões de conflito armado.

8 A entrevista a Henrique Caamaño foi realizada presencialmente em 05 de agosto de 2019.

Nunes (2017) mostra como o desenvolvimento da internet e a redução da cobertura jornalística em determinadas áreas urbanas foram decisivos para o aparecimento das páginas de bairro. Ao todo, foram contabilizados e analisados 156 perfis, a maior parte criada pelos próprios moradores. Isso quer dizer que parte significativa de bairros oficiais existentes na cidade (160) conta com uma página “News”. O autor nota que a maioria dessas páginas nasceu com a proposta de produzir conteúdos gerais para os moradores relativos aos serviços públicos, às ações sociais, às festas e aos eventos regionais e até às denúncias do mau uso do espaço público. Entretanto, os perfis migraram para a cobertura da violência com ênfase na localidade de origem e seu entorno. Nunes inclui o OTT no interior deste fenômeno.

Durante o período de transição de alertas da *fanpage* para o app, os usuários do OTT procuraram reiterar o papel, a utilidade e a importância da ferramenta⁹. Eles apontaram como o OTT influencia a tomada de decisões sobre o horário de saída de casa ou o trajeto a seguir. Isso pôde ser observado em comentários como “*Diversas vezes aguardei um pouco antes de sair de casa por causa das informações de vcs*”; “*Os alertas de tiroteio, e violência em geral nos ajudam e muito*”; ou ainda, “*O meu muito obrigado por todas as vezes que fomos informados sobre os arrastões e tiroteios e pudemos mudar nossas rotas*” (Figura 3).

Figura 3: seguidores apontam utilidade dos alertas OTT no cotidiano



Fonte: página OTT no Facebook

No geral, o alcance de páginas como o OTT indica a existência de um universo significativo de pessoas que as reconhecem como “fontes fiáveis” de informação, embora possam não ser consideradas jornalísticas. A confiança que a ferramenta angaria entre os usuários fica patente nos comentários apresentados (Figura 4), onde aparecem frases como: “*Em meio a época das Fake News, o OTT é canal de comunicação sério que podemos confiar*”; “*Vcs*

9 Preservamos os erros gramaticais, de digitação e de pontuação nos comentários dos usuários.

são um canal de comunicação sério que podemos sempre confiar”; “confio muito nas informações dessa página e só tenho a agradecer a todos vocês pela disponibilidade em verificar se as informações são verídicas”; “Sempre vou a página para conferir onde está seguro”; “confio nas informações de vcs, pq sei que não são posts de meses oh anos atrás”; ou ainda “quero saber se no local x ou y tem ou teve algum problema recorro rapidamente ao OTT”; “confio 100% na página” e “Quantas vezes recorremos à página para conferir o que está acontecendo, onde está acontecendo, tamanha credibilidade”.

Figura 4: indícios da confiança demonstrada pelos usuários no OTT



Fonte: página OTT no Facebook

À confiança que depositam na ferramenta, alguns acrescentam a utilização frequente de informações e vídeos publicados pelo OTT em reportagens televisivas como ponto de reforço da credibilidade da iniciativa. Desse modo, os seguidores entendem que é porque os alertas são verificados e publicados em primeira-mão na plataforma, que são capazes de despertar o interesse das emissoras de TV e outros meios de comunicação, os abastecendo de conteúdo (Figura 5).

Entre os comentários, podemos ler: “até os meios d comunicação mais populares também utilizam os vídeos e alertas de vcs”; “Muitas páginas se favorecem da sua página...até TV”; “Só para frisar que várias vezes vi as reportagens de vcs em matérias de telejornais”; e também, “Vcs tem credibilidade pq até as emissoras de TV pegam as suas reportagem e mostra nos jornal local”; “Sugiro que vcs passe a cobrar (não sei como...) das demais mídias (TV e Rádio, tipo Tupi que já ouvi dando alertas em cima desta) que se utilizam do material contido na página”; “se não fosse bom não seria citado como referência de informação no

journal da TV” e “hoje em dia até os jornais locais usam suas informações para fazer reportagens”.

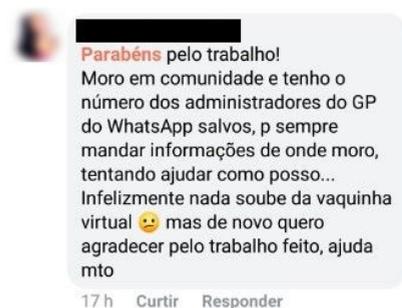
Figura 5: usuários fazem referências à apropriação de material do OTT nos noticiários



Fonte: página OTT no Facebook

Em outro trabalho, os autores (2022) verificaram que a divulgação de imagens testemunhais da violência pelo OTT costuma chamar a atenção de produtores e repórteres que buscam flagrantes com potencial para atrair a audiência. Isso sugere uma mudança nas rotinas profissionais de produção da notícia, mas também revela conflitos e disputas em torno da autoridade jornalística. Os prints destacados acima, sugerem o reconhecimento dos usuários da importância do OTT para eles e também para as notícias, de um modo geral.

Destaca-se ainda o papel de estímulo à participação. Ele aparece no comentário de uma seguidora que diz colaborar com a ferramenta através do envio de informações sobre a comunidade onde mora: *“Moro em comunidade e tenho o número dos administradores do GP do WhatsApp salvos, p sempre mandar informações de onde moro, tentando ajudar como posso”* (Figura 6). Para além de demonstrar uma maior proximidade e da confirmar da existência dos grupos de confiança referidos em entrevista gravada para esta pesquisa, a mensagem nos ajuda a entender o funcionamento do mecanismo colaborativo de verificação engendrado pelo OTT. Ter informantes confiáveis no interior de zonas de conflito interessados em passar informações fiáveis constitui, ao nosso ver, o maior valor da ferramenta, o que corrobora, em última análise, para a construção de credibilidade entre os usuários.

Figura 6: seguidora destaca participação na ferramenta

Fonte: página OTT no Facebook

Com a transição de alertas da *fanpage* no *Facebook* para o app, procuramos compreender ainda o modo como os usuários passaram a se relacionar com o aplicativo, se mantiveram a interação através da ferramenta e se houve uma migração da confiança depositada. Para isso, no período de análise, foram recolhidos 3.834 comentários, que foram, posteriormente, divididos em seis categorias: colaborativos, corretores, denunciativos, responsivos, irônicos e políticos.¹⁰ Entre os aspectos que mais nos chamaram a atenção, está a mudança nas proporções de publicação feitas por administradores e usuários no app.

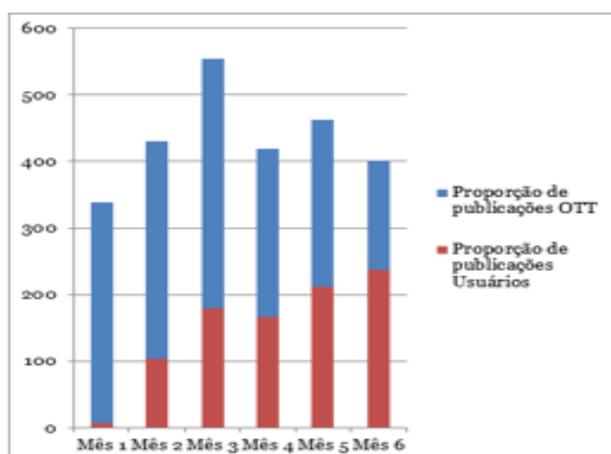
No mês 1, dos 339 alertas emitidos, apenas oito foram atribuídos aos usuários. Nos meses seguintes, porém, percebemos um crescimento substancial da participação dos seguidores, como mostram a tabela 1 e o gráfico 1. No mês 2, o OTT foi responsável por 326 alertas contra 104 dos usuários. No mês 3, 375 alertas foram emitidos pelos administradores do aplicativo e 180 foram disparados pelos seguidores. Já no mês 4, notamos uma redução considerável de informes lançados pelo OTT. Foram 252 contra 167 informes dos usuários.

Por fim, nos dois últimos meses de análise, percebemos uma tendência mais acentuada de diminuição de alertas disparados pelo OTT e de aumento dos informes emitidos pelos seguidores. No mês 5, a quantidade de informes dos usuários (212) ficou bem próxima dos publicados pelos administradores da ferramenta (250); e no mês 6, pudemos observar uma inversão, com a quantidade superior de alertas de usuários (237) comparativamente aos informes do OTT (165).

¹⁰ Procurou-se priorizar, dentre as seis categorias citadas, a análise interpretativa dos comentários que refeletem a questão central a ser problematizada e discutida neste trabalho, a construção da confiança.

Tabela 1

Proporção de publicações		
Período	OTT	Usuários
Mês 1	331	8
Mês 2	326	104
Mês 3	375	180
Mês 4	252	167
Mês 5	250	212
Mês 6	165	237
Total	1.669	908

Gráfico 1

Fonte: autora – dados recolhidos a partir da observação do OTT

No período de análise, os usuários foram responsáveis por 908 publicações no app dentre os 2.607 alertas divulgados, o correspondente a 34,83% do total. Muito embora a maior parte das publicações ainda seja levada a cabo pelos administradores da ferramenta, os dados nos levam a crer que os usuários têm compreendido o funcionamento do OTT, tornando-se capazes de manter a sua dinâmica colaborativa ainda que os seus criadores e administradores reduzam a publicação de informes. Além do mais, a quantidade de reações observadas (46.395 confirmações) indica um elevado envolvimento dos participantes no aplicativo, incluindo os comentários.

No geral, os posts e comentários dos usuários demonstram uma preocupação em adicionar informações sobre as ocorrências, indicando, em alguns casos, a localização exata de confrontos, a movimentação das forças policiais, o tempo de duração de tiroteios e até mesmo a movimentação de criminosos e traficantes de drogas armados por determinadas localidades, como é possível observar na composição de três alertas da Figura 7.

Figura 7: comentários recolhidos no app



Fonte: App OTT

No primeiro alerta da sequência (Tiroteio - 22 de julho), o usuário comenta: *“Como está a situação neste momento? Preciso ir para o trabalho”* e as respostas seguintes parecem bastante assertivas: *“Sem tiro”* e *“Caveirão, retroescavadeira e muitos policiais do 16 batalhão mais sem tiros no momento”*. No segundo alerta (Tiroteio – 24 de julho), alguns usuários procuram situar os demais sobre a interrupção na circulação dos trens urbanos diante do confronto: *“Os trens aguardam a sinalização motivo intenso tiroteio em Mangueinhos”* e ainda *“Trens ainda estão aguardando liberação, ou seja, não tem trem GRAMACHO”*. Por fim, no terceiro alerta (Disparos Ouvidos – 04 de outubro), um dos usuários escreve: *“Se você mora na vila da penha próximo ao morro da Fé...tem vários adolescentes na rua roubando pedestres e motoristas. CUIDADO”*. O último participante a comentar atualiza o informe poucas horas depois: *“Mais tiros agora (21h)”*.

Além de dinamizar as publicações no OTT, boa parte dos comentários consegue aproximar usuários de uma certa localidade, mantendo-os inteirados de uma determinada ocorrência até o desfecho. Dependendo do tipo de alerta e da gravidade dele, o envolvimento dos usuários pode, inclusive, gerar novos informes na linha do tempo do OTT, alimentando, assim, um sistema contínuo de informações sobre situações de risco (Figura 8).

Figura 8: comentários recolhidos no app

Fonte: App OTT

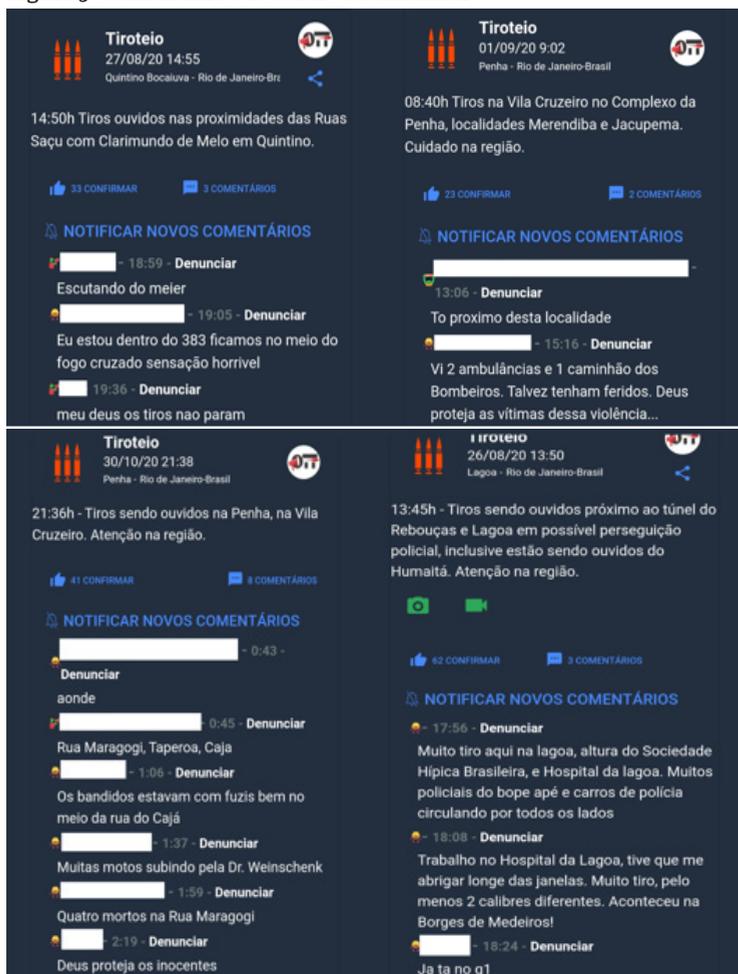
Às 17:09h, o usuário publica: “*Meu pai acabou de passar pela Bulhões Macial e me ligou desesperado, falando que ta dando muito tiro na Cidade Alta, dava pra escutar nitidamente*”. Em seguida, às 17:40h, outro participante alerta: “*Trem parado há mais de 30 minutos Ramal Saracuruna Parado na Penha Circular... Motivo tiroteio em Parada de Lucas e adjacências*”. Depois, às 17:49h, um terceiro usuário dá conta da normalização do trânsito na Avenida Brasil, via que corta toda a região: “*Pistas já foram liberadas na BRASIL*”.

A observação desses comentários indica a existência de uma consciência colaborativa entre os participantes e a disseminação do uso do aplicativo em determinados ambientes reconhecidamente conflagrados. De certo modo, isso sugere que o app vem conseguindo desempenhar o papel proposto inicialmente de promoção de uma comunicação ágil, feita de modo participativo e colaborativo, do cidadão para o cidadão. Essa comunicação, no entanto, parece estar ancorada em um valor fundamental para a confiabilidade do app: o testemunho. Grande parte dos comentários dão conta de situações presenciadas pelos próprios participantes ou de eventos dos quais tomaram conhecimento por meio de pessoas próximas ou conhecidas, pertencentes ao círculo familiar ou de amizades.

Se alguns alertas destacados nas figuras anteriores já indicam a presença desta característica, na sequência de quatro posts da figura 9, o valor testemunhal dos comentários pode ser percebido com mais clareza: “*Eu estou dentro do 383 ficamos no meio do fogo cruzado sensação horrível*”; “*Trabalho no Hospital da Lagoa, tive que me abrigar longe das janelas. Muito tiro, pelo menos dois calibres diferentes. Aconteceu na Borges de Medeiros*”. Mas também: “*Vi 2 ambulâncias e 1 caminhão dos Bombeiros. Talvez tenham feridos. Deus proteja as vítimas dessa violência*” e “*Os bandidos estavam com fuzis bem no meio da rua do Caja*”.

Já no agrupamento de quatro posts da figura 10, o testemunho dos usuários aparece em comentários como: “*To na brasil esya fechada nos dpois sentidos*”; ou ainda “*Na subida da serra armados de pistola eu fui um dos assaltados queriam roubar dinheiro celulares e relógio*”. E também: “*Amiga de um primo meu esta presa até agora la dentro pois uma loja foi assaltada e a polícia bloqueou a saída de todos*”; “*Tentativa de roubo. A vítima, uma mulher, tentou fugir foi baleada no braço e já foi socorrida*”. De certa maneira, os erros ortográficos e de pontuação explícitos nessas postagens mostram a tensão vivenciada pelas pessoas enquanto compartilham suas experiências de violência através de posts e comentários no aplicativo.

Figura 9: comentários de valor testemunhal



Fonte: App OTT

Figura 10: usuários testemunham e relatam violência no app



Fonte: App OTT

A confiança construída em meios colaborativos abertos parece seguir padrões bem distintos daqueles que constroem a confiança nos meios jornalísticos convencionais, embora ambos possam apresentar ancoragens semelhantes.

No jornalismo convencional, a base da confiança está no processamento de acontecimentos tidos como verdadeiros, no tempo presente. Esse processamento reflete uma espécie de contrato pragmático implícito, acordado entre o jornalismo e a sociedade, para a transmissão de informações que digam respeito ao que compreendemos ser a realidade (Alsina, 2009). Em outras palavras, para o jornalismo, informar sobre o que não é real ou não corresponde à expectativa de realidade das pessoas significa perder a sua credibilidade. Por isso, o jornalista não cria histórias fictícias, a sua importância é definida pela “função exercida pelas notícias na vida das pessoas (Kovach & Rosenstiel, 2004,

p.30). Desse modo, a objetividade e a produção de relatos verdadeiros integram os parâmetros da confiabilidade depositada na prática jornalística.

Em apps como o OTT, por outro lado, a confiança também parece ser construída e ampliada na medida em que alertas de eventos verdadeiros são publicados com a possibilidade de contestação, contextualização e complementação, através da participação dos usuários, normalmente, em “tempo real”. O “acordo”, nesse caso, parece ser coletivo e conjunto, de todos para com todos. Enquanto percebemos um aumento da confiança dos cidadãos em iniciativas dessa natureza, estudos têm alertado para uma conjuntura desfavorável no jornalismo, com declínio da confiança das pessoas na expertise jornalística (Aguiar & Rodrigues, 2021).

Sendo assim, cada vez mais, os aplicativos têm assumido a função de mediadores sociais (Latrônico & Mattedi, 2019) à medida que o jornalismo pode estar perdendo o seu papel mediador (Kischinhevsky, 2009). No Brasil, o cenário eleitoral dos últimos anos, com ataques constantes de autoridades políticas à imprensa soma-se ao contexto abordado, contribuindo bastante para a diminuição da confiança nos meios de comunicação convencionais (Reuters, 2022)¹¹.

Considerações finais

A análise do *Onde Tem Tiroteio*, sobretudo a característica de centralidade dos usuários na geração de conteúdos que circulam no app, permite situá-lo como uma expressão das iniciativas de comunicação com relevância jornalística, produzidas por não-jornalistas, que compõem o ecossistema midiático contemporâneo, em que as fronteiras entre quem produz e quem recebe informações estreitam-se a cada dia.

No que diz respeito aos usuários, a confiança que depositavam na *fanpage* do OTT parece não apenas ter transitado para o aplicativo como também se fortalecido. Quando os alertas deixaram de ser publicados na página, ela contava com quase 744 mil seguidores, já o app apresenta cerca de cinco milhões de *downloads*. No caso de iniciativas colaborativas abertas como o OTT, portanto, a confiança parece estar ligada à possibilidade de participação e verificação conjunta.

Trata-se de uma confiança construída de modo diferente daquela que está pré-estabelecida nos meios de comunicação tradicionais. Significa dizer que, nos meios colaborativos abertos, a confiança não está dada, antes parece ser construída através de uma dinâmica coletiva que une o conjunto geral dos usuários em torno do interesse pela divulgação de informações assertivas, visando o bem comum. Outros fatores como a possibilidade de intervirem de modo simultâneo nos alertas publicados, os confirmando, corrigindo,

11 <https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/digital-news-report/2022>. Acesso em 17 de outubro de 2023.

complementando, e de disponibilizarem relatos testemunhais também contribuem para que a confiança seja estabelecida de modo contínuo. Não significa dizer que a confiança está garantida, mas que, à semelhança do que ocorre com os blogs não-jornalísticos, a credibilização do dispositivo está apoiada no acúmulo de alertas confirmados divulgados.

Tanto a literatura acadêmica quanto a observação de casos concretos, proposta deste artigo especificamente em relação ao OTT, indicam que a existência dessas experiências é resultante de uma série de fatores, com destaque para: a possibilidade e o desejo de reposicionamento do público no tocante às informações, assumindo um papel ativo como fontes críveis; o valor dos relatos testemunhais e da proximidade geográfica dos produtores de informação com os fatos relatados; e o afastamento do jornalismo tradicional de determinadas áreas e territórios, marcados por um conjunto de conflitos sociais.

Por outro lado, o uso das informações e imagens divulgadas pelo OTT nos meios jornalísticos tradicionais, como apontado em vários comentários, funciona como uma espécie de transferência de credibilidade, o que reforça a confiança dos usuários no app. Além destes aspectos, importa enfatizar que a preocupação com o cumprimento das diferentes etapas de produção colaborativa, verificação e possibilidade de refutação, estruturantes no jornalismo, contribui na relação de confiança estabelecida entre os usuários e o OTT. Neste sentido, compreende-se aqui o OTT e outras iniciativas similares nem como opositoras, nem como substitutas do jornalismo tradicional, mas como importantes e complementares no contexto midiático contemporâneo.

Se, por um lado, este cenário reforça a necessidade de discussão sobre os parâmetros de confiança e credibilidade jornalística, por outro, requer do jornalismo tradicional uma espécie de autocrítica, no sentido de compreender as decisões institucionais adotadas nos últimos anos que implicaram na fragilização do seu espaço privilegiado, e anteriormente quase exclusivo, de mediação entre os fatos e o conjunto da população.

Referências

- Aguiar, L. & Rodrigues, C. (2021). Expertise no jornalismo: considerações sobre a autoridade profissional no context da desinformação impulsionada pelos algoritmos. *Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación* 147, 243-240, 2021. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8093851>
- Alsina, M. (2009). *A construção da notícia*. Petrópolis: Vozes, 2009.
- Amaral, A. (2010). Etnografia e pesquisa em cibercultura: limites e insuficiências metodológicas. *Revista USP*, v. 86, p. 122-135. <https://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/13818>
- Ana, L & Mattedi-Furb, M. A. (2019). *O território como tecnologia de mediação social: a customização territorial dos aplicativos móveis*. Anais XVIII ENANPUR. Publicado em maio. <http://anpur.org.br/xviiienanpur/anais-sts/>

- Belochio, V. (2009). Jornalismo digital e colaboração: sinais da desrreterritorialização. *Estudos em Jornalismo e Mídia*, ano VI, n 2. <https://periodicos.ufsc.br/index.php/jornalismo/article/download/1984-6924.2009v6n2p203/11287>
- Braga, A. (2006). Técnica etnográfica aplicada à comunicação online: uma discussão metodológica. *UNIrevista*, 1(3), 1-11.
- Bowman, S. & Willis, C. (2003). *Nosotros, el medio*. The Media Center at the American Press Institute.
- Bruns, A. (2008). *Blogs, Wikipedia, Second Life, and Beyond: From Production to Prodsusage*. New York: Peter Lang Ed.
- Castells, M. (2007). Communication, power and counter-power in the network society. *International journal of communication*, 1(1), 29. <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/46>
- Chagas Reis, A. (2019). A “Ralé do Telejornalismo”. *Compólitica*, 9(2), 113-140. <https://doi.org/https://doi.org/10.21878/compolitica.2019.9.2.206>
- Christofoletti, R. (2014). Preocupações éticas no jornalismo feito por não-jornalistas. *Revista Comunicação e Sociedade*, vol. 25, pp. 267-277. <https://revistacomsoc.pt/article/view/883>
- Douglas, T. (2006). *How 7/7 'democrasited' the media*. BBC. 2006. http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/5142702.stm
- Figaro, R. & Marques, A. F. (2020). A comunicação como trabalho no capitalismo de plataforma: o caso das mudanças no jornalismo. *Revista Contracampo*, 39(1), 2020. <https://periodicos.uff.br/contracampo/article/view/38566>
- Gillmor, D. (2004). *We the Media: Grassroots Journalism By the People, For the People*. Sebastopol: O'Reilly Media.
- Hine, C. (2000). *Virtual ethnography*. Londres: SAGE Publications, 2000.
- _____. (2005). Research relationships and online relationships: Introduction. *Virtual methods: Issues in social research on the internet*, 17-20.
- Kischinhevsky, M. (2009). Convergência nas redações: mapeando os impactos do novo cenário midiático sobre o fazer jornalístico. *Jornalismo online: modos de fazer*. Rio de Janeiro: Ed. PUC-Rio: Editora Sulina, 2009, 57-74.
- Kovack, B. & Rosenstiel, T. (2004). *Os Elementos do Jornalismo*. 2 Ed. São Paulo: Geração Editorial, 2004.
- Laor, T. & Galily, Y. (2022). In WAZE we trust? GPS-based navigation application users behavior and patterns of dependency. *PLoS ONE* 17(11):e0276449. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9648768/>
- Mitsuishi, Y. (2007). Entre graphos e ethos: uma abordagem crítica a etnografia virtual. In: Ribeiro, José; Bairon, Sérgio. (Org.). *Antropologia Visual e Hipermídia*. Lisboa: Edições Afrontamento.
- Moretzsohn, S. (2014). O “jornalismo cidadão” e o mito da tecnologia redentora. *Brazilian journalism research*, 10(2), 248-271. <https://bjr.sbpjor.org.br/bjr/article/view/751>
- Nunes, P. (2017). Crime e polícia no #RiodeJaneiro: relatos em páginas do Facebook. *Boletim Segurança e Cidadania*, nº 24, out. 2017. <https://cesecseguranca.com.br/boletim/crime-e-policia-no-riodejaneiro-relatos-em-paginas-do-facebook/>.
- Quandt, T. (2018). Dark participation. *Media and communication*, 6(4), 36-48, 2018. <https://www.cogitatiopress.com/mediaandcommunication/article/view/1519>
- Ramonet, I. (2012). *A Explosão Do Jornalismo? Das Mídias De Massa à Massa de Mídias*. Publisher Brasil; 1ª edição (1 janeiro 2012).

- Reis, G. A. & Serra, J. P. (2022). Onde Tem Tiroteio: informação colaborativa e fluxo distributivo de imagens da violência urbana no Brasil. *Revista Interin*, v. 27 n. 1 (2022). <https://seer.utp.br/index.php/i/article/view/2743>
- Rosen, J. (2006). *The People Formerly Known as the Audience*. http://archive.pressthink.org/2006/06/27/ppl_frmr.html
- Sander, T. (2005). Researching the online sex work community. *Virtual methods: Issues in social research on the internet*, 67-79.
- Serra, P. (2006). *Web e credibilidade – O caso dos blogs*. Biblioteca On-line de Ciências da Comunicação. <http://bocc.ufp.pt/pag/serra-paulo-web-credibilidade-blogs.pdf>
- Subin, P. (2018). Between Participation and Autonomy, *Journalism Practice*, 12:5, 526-542. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/17512786.2017.1331707>
- Targino, M. G. (2009). *Jornalismo cidadão: informa ou deforma?* / Brasília: Ibiect: UNESCO, 2009.

