

## Apps colaborativos e construção de confiança: o OTT e a participação do público na produção informativa de relevância jornalística

*Collaborative Apps and trust building: OTT and engagement of public in the production of journalistically relevant information*

*Aplicaciones colaborativas y construcción de confianza: OTT y participación del público en la producción informativa de relevancia periodística*

DOI: <https://doi.org/10.1590/1809-58442023120pt>

**Aline Grupillo Chagas Reis<sup>i</sup>**

📧 <https://orcid.org/0000-0003-0917-4704>

**Paulo Victor Melo<sup>ii</sup>**

📧 <https://orcid.org/0000-0002-3985-4607>

**Joaquim Paulo Serra<sup>i</sup>**

📧 <https://orcid.org/0000-0001-7821-3880>

<sup>i</sup>(Universidade da Beira Interior, Departamento de Comunicação e Artes. Covilhã – Portugal).

<sup>ii</sup>(Universidade Nova de Lisboa, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas. Lisboa – Portugal).

### Resumo

O surgimento de experiências de produção e circulação de conteúdos noticiosos gerados por não-jornalistas é um fenômeno crescente, particularmente nas últimas duas décadas, que provoca alterações no ecossistema midiático, exige a discussão de questões éticas e sobre confiança

e credibilidade, e imputa um conjunto de desafios ao jornalismo tradicional. No Brasil, uma experiência significativa neste sentido é o *Onde Tem Tiroteio*, criado em 2016 como uma *fanpage* no *Facebook* e, posteriormente, transformada em app. Aqui analisado sob o prisma metodológico da etnografia virtual, o OTT constitui-se como uma iniciativa que, a partir de um processo de produção colaborativa, checagem das informações e relações de proximidade entre os fatos e quem os reporta, adquire relevância jornalística, por um lado, e demanda o aprofundamento de discussões sobre ética, credibilidade e confiança, por outro. Ao mesmo tempo, a profusão de projetos 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. Não-jornalistas. Participação. OTT. Confiança jornalística.

### Abstract

The emergence of experiences of production and circulation of news content generated by non-journalists is a growing phenomenon, particularly in the last two decades, which causes changes in the media ecosystem, requires the discussion of ethical issues and about trust and credibility, and imposes a set of challenges to traditional journalism. In Brazil, a significant experience in this sense is *Onde Tem Tiroteio*, created in 2016 as a Facebook fanpage and later transformed into an app. Analyzed here under the methodological prism of virtual ethnography, OTT is constituted as an initiative that, from a process of collaborative production, checking of information, and close relationships between facts and those who report them, acquires journalistic relevance, on the one hand, and demands the deepening of discussions about ethics, credibility, and trust, on the other. At the same time, the profusion of projects such as OTT alerts to the indispensability of traditional journalism to adopt a self-critical look in order to reestablish bonds of trust with society.

**Keywords:** Journalism. Non-journalists. Participation. OTT. Journalistic trust.

### Resumen

La aparición de experiencias de producción y circulación de contenidos informativos generados por no-periodistas es un fenómeno creciente, sobre todo en las dos últimas décadas, que provoca cambios en el ecosistema de los medios de comunicación, exige el debate sobre cuestiones éticas y sobre la confianza y la credibilidad, e impone un conjunto de retos al periodismo tradicional. En Brasil, una experiencia significativa en este sentido es *Onde Tem Tiroteio*, creada en 2016 como una fanpage de Facebook y posteriormente transformada en una app. Analizada aquí bajo el prisma metodológico de la etnografía virtual, la OTT se constituye como una iniciativa que, a partir de un proceso de producción colaborativa, de comprobación de la información y de relaciones de proximidad entre los hechos y quienes los relatan, adquiere relevancia periodística, por un lado, y exige la profundización de los debates sobre ética, credibilidad y confianza, por otro. Al mismo tiempo, la profusión de proyectos como OTT alerta sobre la indispensabilidad de que el periodismo tradicional adopte una mirada autocrítica para restablecer los lazos de confianza con la sociedad.

**Palabras-clave:** Periodismo. No periodistas. Participación. OTT. Confianza periodística.

## 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 natureza jornalística. 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.

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

No Brasil, uma iniciativa de caráter permanente que aponta na direção da diluição dessas fronteiras é o *Onde Tem Tiroteio* (OTT), ferramenta que, conforme consta no site, utiliza “informações que são colhidas, analisadas e divulgadas num curtíssimo espaço de tempo”<sup>1</sup> para “retirar todos os cidadãos das rotas dos arrastões, das falsas blitzes 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.

Se, por um lado, a “forma” de produzir jornalismo é, cada vez mais, assumida por não-jornalistas, sobretudo num contexto de múltiplas e aceleradas transformações tecnológicas no setor das comunicações, que possibilitam a circulação massiva de informações de modo instantâneo, é preciso considerar que há, por outro lado, a necessidade de preocupações relacionadas às implicações éticas e aos parâmetros de confiança e credibilidade jornalística.

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. Em termos metodológicos, a partir dos pressupostos da etnografia virtual (HINE,

1 Disponível em: <https://www.ondetemtiroteio.com.br/>. Acesso em: 11 dez 2019.

2000), procedeu-se inicialmente à observação preliminar da *fanpage* OTTRJ durante o ano de 2019<sup>2</sup>. Em seguida, no sentido de aprofundamento do estudo, recorreu-se à investigação das dinâmicas de postagens e participação dos usuários no aplicativo, por um período de seis meses consecutivos<sup>3</sup>, totalizando 2.607 alertas analisados, que resultaram em 46.395 reações por parte dos usuários e um total de 3.834 comentários publicados no aplicativo.

## Desafios metodológicos

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 análises 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 constitui um objeto de conteúdo bastante sensível, razão pela qual optamos pela não identificação dos pesquisadores e 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 OTT, 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 nomes próprios entre os participantes, mas também e-mails, números, símbolos e até *nicknames*. Em certa medida, esta multiplicidade de IDs obscurece a presença dos

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

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

participantes no aplicativo. 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 nossa opção pela observação “não-participante” está também relacionada ao próprio funcionamento e acesso ao aplicativo. O OTT está disponível para downloads gratuitamente. 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, optamos também por não revelar os identificadores dos usuários.

## **Potencialidades e limites da cultura de participação no jornalismo**

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 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 *weblogs*, *vlogs*, páginas até sites de caráter noticioso, geridas e alimentadas com a participação de cidadãos. 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 desempenharem papel ativo no processo de coletar, reportar, analisar e disseminar informação”, com a intenção de “fornecer 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 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) 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.

Mesmo em lugares onde o alcance da internet permanece relativamente baixo, como na Índia, por exemplo, o crescimento das práticas colaborativas na produção de notícias online é notável. A pesquisa de Paul Subin (2018), realizada com 134 participantes de nove sites de jornalismo participativo, revela o alto nível de educação dos respondentes - parte informou ter doutorado (7,46%) e praticamente a totalidade afirmou possuir mestrado (43,28%) e licenciatura ou bacharelado (45,52%) - além da principal motivação para a participação: contribuir com informações relevantes, especialmente em temas e assuntos que atraem pouca atenção da mídia tradicional.

Focando em um contexto local, Jenkins e Graves (2019) analisaram três projetos dessa natureza na Europa a fim de perceber quais os principais benefícios e obstáculos do jornalismo participativo. Entre os benefícios, indicam a maximização dos recursos tecnológicos e humanos que permitem fazer investigações mais profundas, com análise de dados mais consistentes, ampliar as coberturas e diversificar fontes, sem falar no compartilhamento de conhecimentos e experiências. Por outro lado, a desconfiança dos jornalistas no envolvimento de agentes externos e a tomada conjunta de decisões acabam suscitando conflitos. Aceitar fazer as reportagens de maneira experimental e encontrar modelos sustentáveis de financiamento também demonstram ser grandes desafios.

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 & MARQUES, 2020).

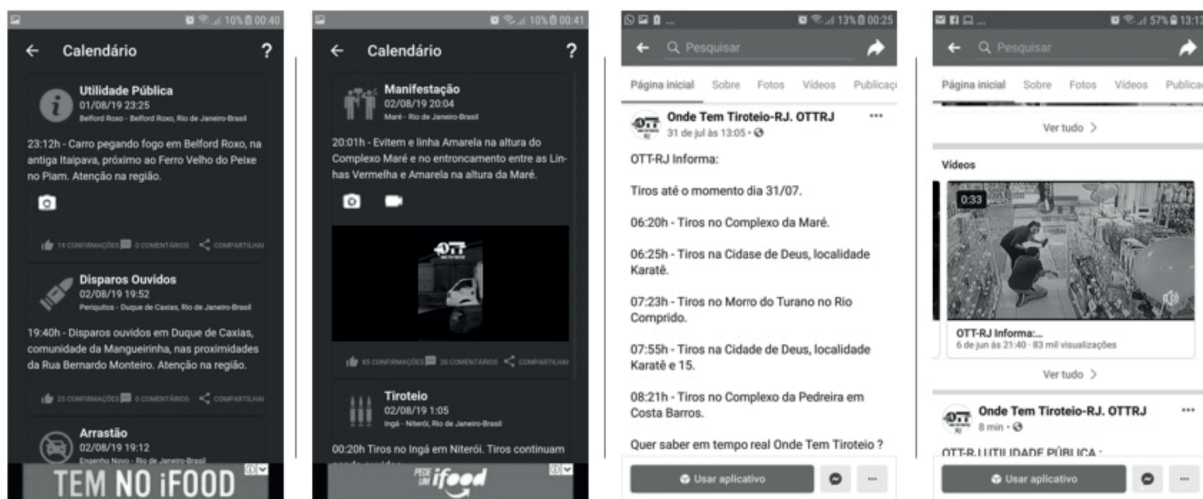
Essas configurações desafiam o entendimento de uma participação totalmente livre e horizontal das pessoas na produção e distribuição de informações, que precisam estar no radar dos pesquisadores para evitar análises ingênuas e utópicas dos processos participativos, mesmo aqueles que apresentam motivações 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.



## OTT: participação, verificação colaborativa e construção de confiança

*Onde Tem Tiroteio* é uma iniciativa que nasceu no *Facebook* por meio de uma *fanpage*<sup>4</sup> de quatro amigos não-jornalistas, em 2016, baseada na ideia de “segurança pública 4.0”<sup>5</sup>, 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 leiga colaborativa, em que os próprios cidadãos são responsáveis pela confirmação, negação, correção e complementação das informações publicadas.

Figura 1 – Recorte comparativo das publicações no app e na *fanpage*



Fonte: acervo dos autores (2019).

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

4 Disponível em: <https://www.facebook.com/OTTRJ>. Acesso em: 11 de dez. 2019.

5 Disponível em: <https://www.ondetemtiroteio.com.br/>. Acesso em: 11 de dez. 2019.

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 o seu *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: acervo dos autores (2019).

O sistema de verificação leiga 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 armado<sup>6</sup>. 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 x de tempo, ele permanece ativo. Caso contrário, o alerta deverá ser removido do

<sup>6</sup> 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.



aplicativo. Nesse sentido, a dinâmica empregada pelo OTT aproxima a iniciativa das ações de jornalismo participativo.

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*.

É interessante notar que, dentro de sistemas de produção colaborativa de informação 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 e a credibilidade do app, como abordaremos mais detalhadamente nos resultados deste estudo.

## Resultados e Análise

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 como 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” (GRUPILLO, 2018, p. 81). Uma das principais características desses perfis é a proximidade geográfica dos seus seguidores.

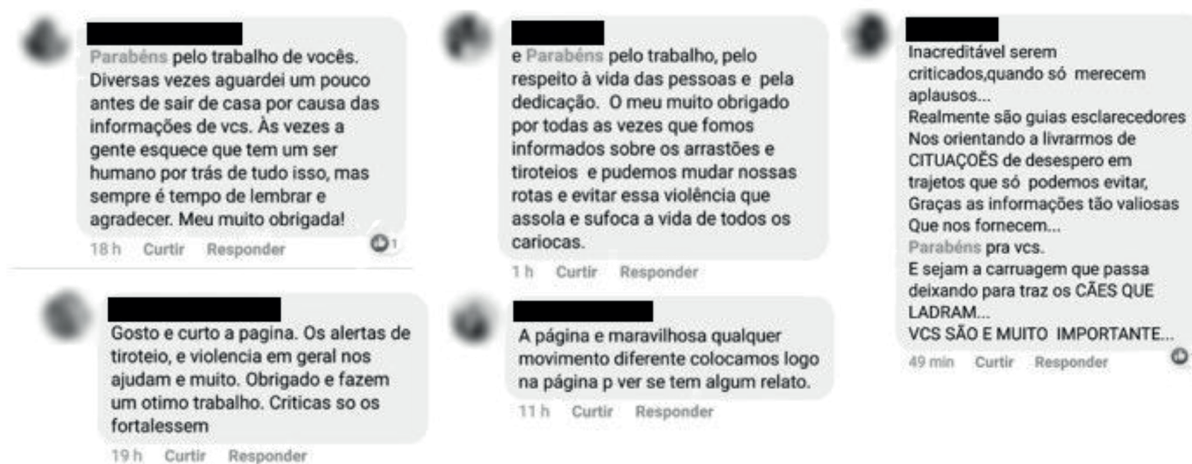
A autora sugere que a multiplicação desses perfis está associada a, pelo menos, dois fatores: 1) à disponibilidade tecnológica advinda da popularização dos *smartphones* e a capacidade com que dota os usuários para documentar condutas violentas; e 2) à restrição da cobertura jornalística tradicional 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 a óbito durante coberturas jornalísticas em diferentes regiões de conflito armado.

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 procuram reiterar o papel, a utilidade e a importância da ferramenta. 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 (2019).

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 pelos jornalistas profissionais. A credibilidade 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 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”.

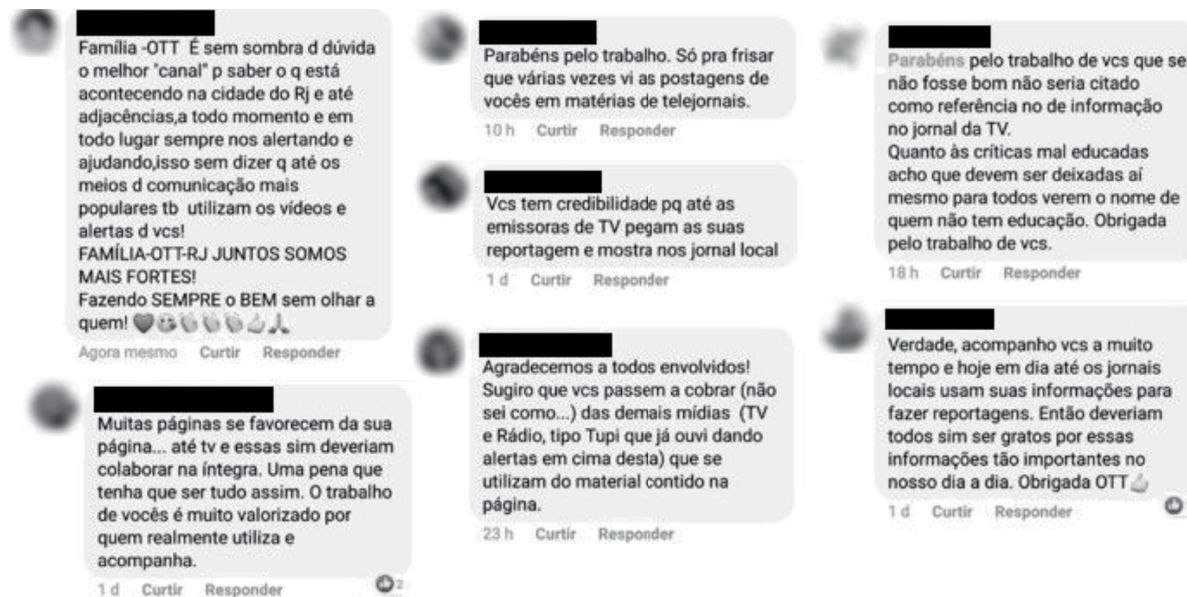
Figura 4 – Confiança no OTT



Fonte: página OTT no Facebook (2019).

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).

Figura 5 – Referências à apropriação de material do OTT nos noticiários

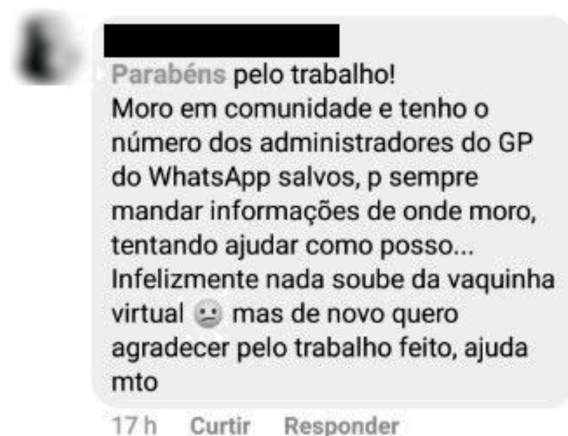


Fonte: página OTT no Facebook (2019).

Entre os comentários, podemos ler: “*até os meios de 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 jornal da TV*” e “*hoje em dia até os jornais locais usam suas informações para fazer reportagens*”.

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 da confirmação da existência dos grupos de confiança referidos em entrevista 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 (2019).

A fim de compreender o modo como os usuários passaram a se relacionar com o aplicativo, a interação que mantêm através da ferramenta e a credibilidade que nela depositam, procuramos dividir os comentários mais significativos, do universo de 3.834 comentários registrados, em seis categorias. Contudo, nos seis meses de análise o que nos chamou mais a atenção, foi a mudança nas proporções de publicação feitas por administradores e usuários no app.

No primeiro mês, dos 339 alertas emitidos, apenas oito foram atribuídos aos usuários. Nos meses seguintes, porém, percebemos um crescimento substancial da participação dos seguidores, como mostra a Tabela 1. No segundo mês, o OTT foi responsável por 326 alertas contra 104 dos usuários. No terceiro mês, 375 alertas foram emitidos pelos administradores do aplicativo e 180 foram disparados pelos seguidores. Já no quarto mês, 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 quinto mês, a quantidade de informes dos usuários (212) ficou bem próxima dos publicados pelos administradores da ferramenta (250); e no sexto mês, pudemos observar uma inversão, com a quantidade superior de alertas de usuários (237) comparativamente aos informes do OTT (165).

**Tabela 1** – Proporção de publicações

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

Fonte: dados recolhidos pelos autores no OTT (2019).

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 (2019).

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 Manguinhos*” 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 (2019).

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 OTT 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 credibilidade do app: o testemunho. Grande parte dos comentários dá 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 recolhidos no app



Fonte: app OTT (2019).

Figura 10 – Comentários recolhidos no app



Fonte: app OTT (2019).

## Considerações

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.

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: o afastamento do jornalismo tradicional de determinadas áreas e territórios, marcados por um conjunto de conflitos sociais; o desejo de reposicionamento do público no tocante às informações, assumindo um papel ativo de fontes críveis; o valor testemunhal dos relatos e a proximidade geográfica dos produtores de informação com os fatos relatados.

Além destes aspectos, importa enfatizar que a preocupação com o cumprimento das diferentes etapas de produção colaborativa, verificação, checagem e possibilidade de refutação, estruturantes no jornalismo, contribui na relação de credibilidade e confiança entre os usuários e o OTT.

Neste sentido, compreende-se aqui o OTT e outras ações similares nem como opositoras nem como substitutas do jornalismo tradicional, mas como importantes e complementares no atual contexto midiático.

Se, por um lado, este cenário reforça a necessidade de discussão sobre questões éticas e 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

- AMARAL, A. Etnografia e pesquisa em cibercultura: limites e insuficiências metodológicas. **Revista USP**, v. 86, p. 122-135, 2010.
- BRAGA, A. Técnica etnográfica aplicada à comunicação online: uma discussão metodológica. **UNIrevista**, 1(3), 1-11, 2006.
- BOWMAN, S.; WILLIS, C. *Nosotros, el medio*. **The Media Center at the American Press Institute**, 2003.
- BRUNS, A. **Blogs, Wikipedia, Second Life, and Beyond: From Production to Prodsusage**. New York: Peter Lang Ed, 2008.
- CASTELLS, M. Communication, power and counter-power in the network society. **International journal of communication**, 1(1), 29, 2007. Disponível em: <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/46>. Acesso em: 02 nov. 2023.
- CHRISTOFOLETTI, R. Preocupações éticas no jornalismo feito por não-jornalistas. **Revista Comunicação e Sociedade**, vol. 25, pp. 267-277, 2014.
- DOUGLAS, T. How 7/7 'democratised' the media. **BBC News**. 4 jul, 2006. Disponível em: [http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk\\_news/5142702.stm](http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/5142702.stm). Acesso em 02 nov. 2023.
- FÍGARO, R.; MARQUES, A. F. A comunicação como trabalho no capitalismo de plataforma: o caso das mudanças no jornalismo. **Revista Contracampo**, 39(1), 2020.
- GILLMOR, D. **We the Media: Grassroots Journalism By the People, For the People**. Sebastopol: O'Reilly Media, 2004.

GRUPILLO, A. A “**ralé**” do telejornalismo: o jornalista amador na produção da notícia e os limites da autoridade jornalística na televisão. Dissertação (Mestrado em Comunicação) UFF, Rio de Janeiro, 2018.

JENKINS, J.; GRAVES, D. Case Studies in Collaborative Local Journalism. **Reuters Institute for the Study of Journalism**, 2019. Disponível em: <https://ora.ox.ac.uk/objects/uuid:927c6219-4c44-42b3-bd49-9a0b40fe52e7>. Acesso em: 02 nov. 2023.

HINE, C. **Virtual ethnography**. Londres: SAGE Publications, 2000.

HINE, C. **Research relationships and online relationships**: Introduction. *Virtual methods: Issues in social research on the internet*, 17-20, 2005.

MITSUISHI, Y. **Entre graphos e ethos**: uma abordagem crítica a etnografia virtual. In: Ribeiro, José; Bairon, Sérgio. (Org.). *Antropologia Visual e Hipermídia*. Lisboa: Edições Afrontamento, 2007.

MORETZSOHN, S. O “jornalismo cidadão” e o mito da tecnologia redentora. **Brazilian journalism research**, 10(2), 248-271, 2014. Disponível em: <https://bjr.sbpjor.org.br/bjr/article/view/751>. Acesso em: 02 nov. 2023.

NUNES, P. Crime e polícia no #RiodeJaneiro: relatos em páginas do Facebook. **Boletim Segurança e Cidadania**, nº 24, out. 2017. Disponível em: <https://cesecseguranca.com.br/boletim/crime-e-policia-no-riodejaneiro-relatos-em-paginas-do-facebook/>. Acesso em: 02 nov. 2023.

QUANDT, T. Dark participation. **Media and communication**, 6(4), 36-48, 2018. Disponível em: <https://www.cogitatiopress.com/mediaandcommunication/article/view/1519>. 02 nov. 2023.

REIS, A. C. (2019). A “Ralé do Telejornalismo”. **Compólitica**, 9(2), 113-140. Disponível em: <https://doi.org/10.21878/compolitica.2019.9.2.206>. Acesso em: 02 nov. 2023.

ROSEN, J. The people formerly known as the audience. **PRESSthink**, 27 jun, 2006. Disponível em: [http://archive.pressthink.org/2006/06/27/ppl\\_frmr.html](http://archive.pressthink.org/2006/06/27/ppl_frmr.html). Acesso em: 02 nov. 2023.

SANDER, T. Researching the online sex work community. **Virtual methods: Issues in social research on the internet**, 67-79, 2005.

SUBIN, P. Between Participation and Autonomy. **Journalism Practice**, 12:5, 526-542, 2018. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/17512786.2017.1331707>. Acesso em: 02 nov. 2023.

TARGINO, M. D. G. **Jornalismo cidadão**: informa ou deforma? / Brasília: Ibiect: UNESCO, 2009.

## Sobre os autores

*Aline Grupillo Chagas Reis*

Jornalista. Mestre em Comunicação Social (Universidade Federal Fluminense) e doutoranda em Comunicação Social Universidade da Beira Interior - Faculdade de Artes e Letras. Docente na Universidade da Beira Interior. E-mail: [aline.grupillo.reis@ubi.pt](mailto:aline.grupillo.reis@ubi.pt).

*Paulo Victor Melo*

Investigador integrado do Instituto de Comunicação da Universidade Nova de Lisboa. Docente do IADE/ Universidade Europeia. Doutor em Comunicação e Cultura Contemporâneas pela Universidade Federal da Bahia. E-mail: paulomelo@fcs.unl.pt.

*Joaquim Paulo Serra*

Doutor em Ciências da Comunicação. Professor do Departamento de Comunicação, Filosofia e Política da Universidade da Beira Interior e Investigador integrado da Unidade de I&D LabCom – Comunicação e Artes. E-mail: pserra@ubi.pt.

### **Contribuições dos autores**

Reis, A. G. C.: Investigação - metodologia - coleta e análise de dados - escrita - revisão e edição. Melo, P. V.: Investigação - escrita - revisão e edição. Serra, J. P.: Revisão.

### **Disponibilidade de dados**

Os dados que suportam a pesquisa estão contidos no artigo e/ou material suplementar.

### **Conflito de interesse**

Os autores declaram que não há conflito de interesse.

### **Dados editoriais**

Recebido em: 08/10/2022

Aprovado em: 27/10/2023

Editora responsável: Maria Ataíde Malcher

Assistente editorial: Aluzimara Nogueira Diniz, Julia Quemel Matta, Suelen Miyuki A. Guedes e Weverton Raiol

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença **Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY)**. Os autores retêm todos os direitos autorais, transferindo para a Intercom: Revista Brasileira de Ciências da Comunicação o direito de realizar a publicação original e mantê-la sempre atualizada.

