



Configurações atuais da interação entre as emissoras de rádio e os usuários do Twitter: a experiência da Rádio Itatiaia¹

Maria Cláudia Santos²
Centro Universitário UNA, Belo Horizonte, MG

RESUMO

O Twitter é uma das redes sociais que têm alterado as configurações da comunicação no mundo inteiro. As emissoras de rádio, assim como outras empresas, se aproximam cada vez mais dessas redes que possibilitam uma nova estratégia de relacionamento com o público ouvinte. De forma geral, o quadro que se configura no Brasil é o de identificação por parte das emissoras de rádio do importante *locus* de possível interação com o ouvinte que as redes sociais representam. Mas, como tem ocorrido a interação entre as emissoras e os usuários do Twitter? Este artigo busca uma aproximação deste fenômeno investigando, por meio de abordagem qualitativa, a experiência de uma emissora de rádio de programação jornalística de Minas Gerais, a Rádio Itatiaia.

PALAVRAS-CHAVE: rádio; redes sociais; interação; Minas Gerais

1. Introdução

O número de usuários da rede social Twitter ultrapassou os 300 milhões³. No entanto, a marca significativa ilustra apenas parte da abrangência das redes de relacionamentos, que têm transformado a comunicação entre as pessoas e as rotinas de produção dos meios de comunicação. No contexto de um fenômeno mundial, o advento de redes sociais como o Twitter e o Facebook, a partir da primeira década do século XXI, promoveu alterações significativas nas formas e conteúdos do que é produzido pelas empresas de comunicação brasileiras, entre elas o rádio.

As emissoras de rádio, assim como outras empresas, estão cada vez mais presentes nas redes sociais se aproximando do que é considerada uma nova estratégia de relacionamento com os ouvintes. No caso de Minas Gerais, por exemplo, 70% das emissoras da Região Metropolitana de Belo Horizonte utilizam essas redes. A motivação, em grande parte, é a busca de maior interatividade com o público, apostando, ainda, na abertura de novos canais de retorno da programação, bem como em mais uma possibilidade de divulgação de promoções (PRATA, CAMPELO E SANTOS, 2010).

¹Trabalho apresentado no GP Rádio e Mídia Sonora, XXXIV Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do XXXIV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Jornalista, mestre em Gestão Social, Educação e Desenvolvimento Local pelo Centro Universitário UNA (MG), email: mariaclaudiasantos@yahoo.com.br.

³ Pesquisa realizada em Maio de 2011 pelo site Twopcharts, que calcula o número de usuários na rede social. Disponível: <http://twopcharts.com/twitter300million?source=nl>



O quadro que se confira cada vez no Brasil, e não só em Minas Gerais, é o de identificação por parte das emissoras do importante *locus* de possível interação com o público ouvinte que as redes sociais representam. Mas, a pergunta-chave deste trabalho é: como tem se dado essa nova proposta de interação rádio \times redes sociais? Mas especificamente, no caso deste trabalho, que tipo de relação/interação o ouvinte de rádio tem tido com as emissoras por meio do Twitter e vice e versa? Com o objetivo de apontar, pelo menos, sinalizações em torno do fenômeno, este estudo traz uma análise de cunho qualitativo em torno das publicações de mensagens, durante um período determinado, no perfil no Twitter da Rádio Itatiaia, emissora de audiência expressiva em Minas Gerais.

2. Redes sociais e as transformações na comunicação

A internet é um meio de comunicação que permitiu, pela primeira vez, a comunicação de muitos com muitos, num momento escolhido, em escala global. Assim como a difusão da máquina impressora no Ocidente criou o que MacLuhan chamou de a “Galáxia de Gutenberg”, ingressamos num novo mundo de comunicação: a “Galáxia da Internet” (CASTELLS, 2003, p.8).

Lévy (1996) lembra que o advento da internet, na década de 90, foi ponto de encontro ou partida para as interações passarem a ocorrer em um ciberespaço e não mais em espaços físicos. Como parte da revolução promovida pela rede mundial de computadores, a partir dos primeiros anos do século XXI, o mundo começou a contar com as redes sociais, ou de relacionamento como também são chamadas. “Quando uma rede de computadores conecta uma rede de pessoas e organizações, é uma rede social” (Garton *et al apud* Recuero, 2009).

Com milhões de usuários em busca de motivações voltadas à informação, à comunicação, à transação, ao entretenimento, as redes de sociais se firmam como um marco de uma nova forma de interação entre pessoas, entre pessoas e empresas e entre as empresas em si. Plataformas como Facebook, Orkut e Twitter conectam em um mesmo programa pessoas de todos os lugares do mundo, relativizando, assim, distâncias físicas e geográficas; criando comunidades a partir de assuntos de interesse comum; permitindo que cada um exponha sua vida a quem possa interessar; compartilhe idéias; troque informações e muitas outras interpretações e possibilidades que aparecem à medida que as redes sociais vão conquistando mais espaço no território da internet.

No campo do jornalismo, a internet transformou a forma clássica de relação entre produtores e receptores, modificação ainda mais explícita com a explosão das redes sociais. O rádio, entre outras



mídias, se viu compilado a acompanhar um novo tempo gestado pela *Galáxia da Internet*. “É certo que o velho invento de Marconi tem buscado um novo caminho. Do antigo modelo hertziano, o rádio encontrou na digitalização sua forma mais renovadora de sobrevivência e chega com vigor às redes sociais” (PRATA, CAMPELO E SANTOS, 2010, p.14).

Presente em 91% dos domicílios brasileiros⁴, há mais de 90 anos, o rádio, ainda que muitas vezes de forma experimental, tem buscado fazer-se presente nas redes sociais. No estado de Minas Gerais, segundo Prata, Campelo e Santos (2010), 70% das emissoras fazem uso das redes sociais. 90,48% delas contam com mais de uma rede social. Essas rádios apontam a possibilidade de maior interatividade (85,71%), a necessidade de acompanhar outras empresas que tomam o mesmo caminho (33,33%), e a estratégia de marketing (23,81%) como as motivações para terem buscado as redes sociais.

Entre as redes sociais mais populares no Brasil estão o Facebook, o Orkut e o Twitter. Criado em 2006, por Jack Dorsey, Biz Stone e Evan Williams, o Twitter tem no Brasil o segundo país do mundo com maior número de usuários,⁵ só perdendo para a Indonésia. Seixas (2009) lembra o caráter revolucionário do Twitter, como o precursor das novas possibilidades e forma de distribuição de conteúdo. “Já se percebe que ao redor dessa plataforma se forma uma economia própria, onde ela própria é o início e o fim, o meio e o objetivo” (p. 45).

O *microblogging*, que permite a publicação de apenas 140 caracteres por vez, estimula seus seguidores com a pergunta: “O que você está fazendo?”. Apesar do cunho pessoal, o Twitter tem representando espaço importante nos negócios. O próprio site da rede de relacionamento explica como a plataforma pode ser usada para interesses empresariais,⁶ podendo ajudar as empresas a conectar-se significativamente com o público certo, na hora certa. Entre as vantagens dessa comunicação estaria a de dar a oportunidade para a empresa se comunicar informalmente com os clientes numa relação mais amistosas (CARMONA, 2009).

Os veículos de comunicação iniciaram o uso da ferramenta para, entre outras coisas, reproduzir conteúdos. Zago (2008) analisou contas jornalísticas e constatou que 70,32% delas funcionavam predominantemente como distribuidores (*feeds*) de notícias, com manchetes e *links*. Com o passar do tempo o que se percebe é que a maioria desses veículos tem observado as redes sociais com um

⁴ Dados IBOPE 2010.

⁵ Pesquisa de marketing na internet comScore

⁶ <http://business.twitter.com/twitter101>. Data de acesso: 08/07/2010



potencial bem mais amplo. Assim como outras mídias, o rádio tem tentado se aproximar do Twitter. No caso das emissoras de Minas Gerais, onde fica a rádio que representa o *corpus* deste trabalho, 70% das emissoras apontaram que a principal mídia que utilizam são os microblogs, principalmente, o Twitter. Como segunda opção, os blogs aparecem com mais destaque, sendo apontados por 38,89% das emissoras, seguidos do Orkut (27,78%) e Facebook (16,67%).

4. Rádio Itatiaia e o Twitter

A Rádio Itatiaia é uma das emissoras mineiras que está presente na rede social Twitter desde a segunda metade de 2010. Fundada em 1952, a emissora, de propriedade particular, sediada em Belo Horizonte conta com expressiva audiência no Estado, quando se trata de analisar rádios com perfil jornalístico. São cerca de 1.824.000 ouvintes diferentes por mês ouvindo a Rádio Itatiaia AM/FM (IBOPE, 2010). A programação é baseada no tripé esporte, jornalismo, e prestação de serviços, apresentando o perfil *news talk*⁷, segundo Howard *et al* (1994). A rádio - transmitida, simultaneamente, em AM (610) e FM (95,7) - opera com 100 KW, cobrindo um raio de 200 quilômetros. Formada por uma rede de seis emissoras próprias e 51 estações afiliadas, que captam as transmissões via satélite e as retransmitem para sua região, a Itatiaia atinge cerca de 760 municípios mineiros, do total de 853. A emissora também pode ser ouvida em tempo real na internet pelo endereço www.itatiaia.com.br

A Rádio Itatiaia conta com apenas um perfil oficial no Twitter (@radioitatiaia), administrado pela emissora. A manutenção do perfil é feita de forma dissociada, inclusive em termos de espaço físico, dos setores de jornalismo e esporte da Rádio. Na rede social, a Rádio Itatiaia se apresenta de forma bastante institucional, sem uso de mensagens com comentários, por exemplo, de bastidores das notícias ou da Rádio. As publicações, em média 20 por dia, trazem, sobretudo, anúncio da programação, informações sobre o trânsito, condições do tempo e reprodução de links de algumas matérias que ficam no site da Rádio Itatiaia. O @radioitatiaia conta com 21.525⁸ seguidores.

5. A pesquisa

Para buscar entender como tem sido atualmente a relação da Rádio Itatiaia com os usuários do Twitter esta pesquisa de cunho qualitativo, analisou as publicações direcionadas ao, direta ou indiretamente ao (@radioitatiaia) durante o período de veiculação de dois produtos de destaque da

⁷ News Talk: formato de rádio que contém discussões dos principais assuntos noticiados

⁸ Números relativos ao dia 03 de junho de 2011.



emissora: o Jornal da Itatiaia 1ª Edição, que vai ao ar de segunda a domingo das 06h30min às 09h00min, e o programa Rádio Esportes, veiculado de segunda a sábado das 11h30min às 12h30min. O recorte na programação foi feito com o objetivo de trabalhar com, pelo menos, uma produção do departamento de jornalismo e outra do esportivo, os dois pilares da emissora.

A coleta de dados foi realizada durante a semana, de 30 de maio a 3 de junho. O primeiro momento da pesquisa foi marcado pelo recolhimento diário das mensagens, também chamadas de *posts* ou *tweets*, no @radioitaitaia no período estudado, nos horários dos programas já citados. Foram catalogadas as publicações da emissora e dos usuários do *microblogging* que, seja sob forma de mensagens diretas, *Retweets* ou *mentions*, foram registradas no gerenciador de redes sociais usado pela Rádio Itatiaia, o *HootSuite*. Além das postagens, foram analisadas ainda as manchetes⁹, veiculadas na abertura dos dois programas analisados, como forma de se ter um parâmetro dos principais temas tratados nas edições dos produtos que fazem parte da pesquisa.

O estudo dos *posts* no Twitter da Rádio Itatiaia no período e horário definidos obedeceu aos seguintes critérios:

- > Apontamento dos principais assuntos tratados pelo Jornal da Itatiaia 1ª Edição e pelo programa Rádio Esportes nos dias pesquisados.
- > Transcrição de todos os *tweets*, separados por dia da pesquisa e horários dos programas da emissora que fazem parte do *corpus* deste trabalho.
- > Levantamento do número de *tweets* postados pela emissora e pelos internautas, no período estudado de forma geral e separadamente, produto a produto.
- > Levantamento dos tipos de suportes e aplicativos que os usuários do *microblogging* usaram para o envio das mensagens para a rede social, dentro do recorte desta pesquisa.
- > Levantamento de usuários diferentes e reincidentes que por meio de mensagens diretas, *Retweets* ou *mentions* registrados no gerenciador de Twitter da emissora nos momentos analisados.
- > Análises, de natureza qualitativa, dos *posts* da emissora e dos usuários do perfil da emissora no *microblogging*.

6. Apresentação dos dados coletados

⁹ Material cedido pela emissora para a realização deste trabalho.



Segunda-feira, 30 de maio: o Twitter da Rádio Itatiaia no início dessa edição, do dia 30 de maio, contava com 21.313 seguidores. Durante o Jornal da Itatiaia 1ª Edição, a emissora postou dois *tweets*, um sobre as condições do tráfego e outro sobre as do tempo:

-Temperatura em BH pode chegar aos 26° (06:58 am, via Hootsuite)

- Trânsito complicado na BR040, próximo ao Ceasa em Contagem. No local, estão sendo realizadas obras de recapeamento (07:23 am, via Hootsuite)

Na data, os *tweets* postados pelos usuários do *microblogging* durante o Jornal da Itatiaia 1ª Edição foram:

-Pelo amor de Deus Kalil, proíba a entrada da Rádio Itatiaia na Cidade do Galo (Karina Bicalho 07:43 am, via web)

-@radioitatiaia Avenida Ivaí Bairro Dom Bosco trânsito ruim (ViniciusXSilva 07:25am, via web)

Já o Programa Rádio Esportes do dia 30 de maio, iniciou com a emissora tendo 21.322 seguidores no Twitter. Durante o programa foram feitas duas postagens da Rádio na rede social:

- Cuca lamenta chances perdidas <http://ow.ly/55W84> (11:31 am, via HootSuite)

-Dorival Júnior valoriza vitória fora de casa <http://ow.ly/55W9U> (11:32 am, via HootSuite)

No horário do programa esportivo, foram registrados os seguintes *posts*:

- @dj_klang O humorista Artur Moraes da @radioitatiaia chamou o Anselmo Ramon de grande revelação... (albertoliveCAM 11:36 am, via web)

- @radioitatiaia Siga o Egregoras_bar e fique pode dentro das promoções e programações (Egregoras_bar, 11:37 am, via web)

-Ouvindo @radioitatiaia aqui pelo app Tune in. Engasga um pouquinho, mas ta valendo. Quem sabe um dia vocês lançam app p/ Black Berry (celsocandidos 11:56 am, via UberSocial)

- Faleceu essa manhã o ex-repórter da @radioitatiaia e outras Paulo Roberto Pinto Coelho @papoodebola (mayronsouzapm 11:58 am, via web)

- Cobertura do Atlético na @radioitatiaia até o próximo jogo contra o SPFC ficará à cargo desse humilde repórter. Vamos à luta! (emersonromano 12:00 pm, via web)

- \o/RT@emersonromano. Cobertura do Atlético na @radioitatiaia até o próximo jogo contra o SPFC ficará à cargo desse humilde repórter. Vamos à luta! (ClariceRibeiro 12:01 pm, via TweetDeck)



- @emersonromano @radioitaitaia Obrigada pela sua sensatez (anahusantos 12:01 pm, via web)
- @emersonromano @radioitaitaia se puder indicar o @Futnewsmg ficaríamos honrados! (Futnewsmg 12:02 pm, via Twitter for iPhone)
- @albertoliveCAM @radioitaitaia O mala virou fotógrafo agora? (@dj_klang 12:03 pm, via web)
- Muito bem, Emanuel! RT @emersonromano Cobertura do Atlético na @radioitaitaia até o próximo jogo contra o SPFC ficará à cargo desse humilde repórter. Vamos à luta! (thiagolannes 12:05 pm, via web)
- @emersonromano @radioitaitaia Bom demais, acho que podia ser definitivo.. sorte nestes dias! (Charles_BHZ 12:29 pm, via web)

Terça-feira, 31 de maio: Twitter da Rádio Itaitaia neste dia começou com 21.359 seguidores. Ao todo, foram feitas duas postagens pela emissora.

- Trânsito carregado na Avenida Abílio Machado, px a praça São Vicente, Padre Eustáquio, sentido centro (08:46 am, via HootSuite)
- Temperatura em BH pode chegar aos 25° (08:45 am, via HootSuite)

Durante o Jornal da Itaitaia 1ª Edição da data foram registrados os seguintes tweets:

- Precisa-se aumentar o efetivo, e não fechar as delegacias (Lsouza 07:37 am, via Tweetdeck)
- Jesus tem o melhor para vocês (JCarlosHerneck, 07:42 am, via web)
- Acidente grave com moto na Crist. Machado sentido B/C, antes da José Cândido da Silveira (AlexVieraz 08:27, am, Via Ubersocial)
- Ele não está carregado, está parado. RT@radioitaitaia trânsito carregado na Av. Abílio Machado, px a praça São Vicente, sentido Centro (marcosfolgado, 08:50 am, via web)
- Esse trânsito lá na Praça São Vicente já é rotina, e ninguém toma uma providência, alo autoridades, acordem, por favor (eltinhopromo, 09:00 am, via web)

Já o programa Rádio Esportes trouxe os seguintes posts da emissora:

- Confira as alterações no trânsito do entorno da Praça da Savassi <http://ow.ly/56Hio> (11:55 am, via Hootsuite)

Os internautas fizeram os seguintes comentários:



-Confira a fodeções, você quis dizer, né? RT @rádioitaitaia: Confira as alterações no trânsito do entorno da Praça da Savassi <http://ow.ly/56Hio> (Bimbimbh, 11:58, am, via Hootsuite)

- RT: rádioitaitaia. Confira as alterações no trânsito no entorno da Praça da Savassi <http://ow.ly/56Hio> // Vai ser osso!!! (Roberto13Araujo, 11:59 am, via web)

- Começa hoje mais um projeto com cheiro de sucesso na @radioitaitaia “Bastidores Itinerante”: <http://migre.me/4GfCD> ... Participe!!! (joaovitorxavier, 12:08, pm, via web)

-@joaovitorxavier@radioitaitaia Excelente idéia! Vivemos delas. Abraços (miltonnaves, 12:10, pm, via web)

-@joaovitorxavier@radioitaitaia Excelente idéia! Parabéns a equipe da rádio Itaitaia. (brunomachala, 12:13, pm, via web)

- @joaovitorxavier@radioitaitaia Parabéns, João, Boa Sorte! (BennyCohen10, 12:15, pm, via web)

- @joaovitorxavier@radioitaitaia vai ter boca livre kkkkk, abraço e até lá! (paulovikttor, 12:18, pm, via web)

Quarta-feira – 1º de junho: no início do Jornal da Itaitaia, a emissora contava com 21.399 seguidores no Twitter. O primeiro e único post da emissora foi sobre uma notícia do Jornal da Itaitaia:

-Governador admite rever fim dos plantões em delegacias mineiras (radioitaitaia, 07:28, am, HootSuite)

Os usuários do microblogging postaram:

- “@radioitaitaia: Governador admite rever fim dos plantões em delegacias mineiras”. Ufa!!! (andrelesouza, 07:30 am, via twitter for iPhone)

-@radioitaitaia Nanda mais justo! Tem que colocar mais policiais e não diminuir (virangel, 07:34 am, via Twitter for BlackBerry)

- RT@radioitaitaia “Governador admite rever fim dos plantões em delegacias mineiras”. – Só falta combinar com quem vai cumprir os plantões...(delegadoandre, 08:17, am, via Web)

- @luizeduardo87 Bom dia [Muleke..@emersonromanoragou](#) elogios a você ontem na @radioitaitaia sobre o jogo de ontem. Parabéns, é isso aí!!! (VictorNassif, 08:29, am, via Web)

Já o programa Rádio Esportes da data começou quando o Twitter da emissora contava com 21.412 seguidores. A emissora postou dois tweets na hora do programa esportivo:

- *Cuca pode dar nova posição para Gilberto*



- Exame esta tarde definirá se Leonardo Silva irá enfrentar o São Paulo na próxima quarta-feira (8).

No Twitter foram feitos os seguintes comentários:

-Antes era de 4... Dizem que agora é de ladinho RT: *Cuca pode dar nova posição para Gilberto (ViniciusCurtts 11:35 am, via TweetDeck)*

-Essa era de 4 no meio ein RT: *@radioitaitaia Cuca pode dar nova posição para Gilberto (MatheusHelton 11:37 am, via web)*

- *@ViniciusCurtts @radioitaitaia E quando era de 5 ??? kkkkkkkk (amantea_rafael, 11:37 am, via web)*

-*@radioitaitaia Bom Dia! Pq não consigo acessar o site pela internet? Mudou alguma coisa? (Zaneyaguair, 11:38 am, via web)*

-*@radioitaitaia Bom Dia! Pq n consigo entrar no site como fazer? (galodidapg, 11:41 am, via web)*

-*Safadeza na toca! RT@radioitaitaia; Cuca pode dar nova posição para Gilberto (Wesley_1908, am 11:41, via web)*

-*Começamos com o pé direito o “Bastidores Itinerante” na @radioitaitaia, ontem, na @fnca_br do @bhshopping... <http://twitpic.com/55h7fp> (joaovitorxavier, 11:49 am, via Twitpic)*

Quinta-feira, 2º de junho: o Twitter da emissora contava com 21.442 seguidos no início do Jornal da Itaitaia 1ª Edição desta data. A emissora colocou os seguintes posts:

- *Trânsito carregado no viaduto B do Complexo da Lagoinha e na Av. dos Andradas px, a praça da Estação, sentido hospitais (radioitaitaia, 07:39 am, Hootsuite)*

-*Lentidão da Av. Abílio Machado, px praça São Vicente, Padre Eustáquio, sentido centro (radioitaitaia, 07:50 am, via Hootsuite)*

-*Pesquisa mostra que jovens entre 18 e 24 anos são os que mais consomem álcool no país (radioitaitaia 08:12 am, via Hootsuite)*

-*O aeroporto de Confins pode ganhar novas formas de transporte. Enquanto isso, o Governo Federal estuda a privatização do aeroporto. (radioitaitaia 08:15, am, Hootsuite)*

Nesta data, os ouvintes fizeram as seguintes publicações:

-*@radioitaitaia #abaixoAlexandreGarcia (AlexVieraz 07:55, am, via Ubersocial)*

-*@radioitaitaia To nessa faixa =X (aleximcruzeiro, 08:13, am, Via Web)*



-@radioitaitaia todos os dias é essa luta! Cadê as obras do orçamento participativo? (ViniciusX Silva, 08:15, am, via web)

-Nem precisa fazer pesquisa rsrs RT @radioitaitaia Pesquisa mostra que jovens entre 18 e 24 anos são os que mais consomem álcool no país (glaucomoreira, 08:15, am, via web)

-@radioitaitaia Até quando vamos continuar aceitando essa sacanagem, esse bacanal no cotidiano de Brasília? (alexvieiraz, 08:19, am, via Ubersocial)

-@radioitaitaia deve privatizar não só os aeroportos, mas sim todas as rodovias e investir: qualidade de vida, educação, saúde e transporte público (lucasmарques228, 08:31 am, via web)

-Bom dia!!! Há duvido rsrsr... Pesquisa mostra que jovens entre 18 e 24 anos são os que mais consomem álcool no país (Bieladutra, 08:33 am, via web)

-@não concordo com essa privatização, eles deveriam é investir mais no aeroporto, é só pagar um salário normal para deputados (sachicleiteira, 08:48 am, via web)

-@radioitaitaia n esses salários exorbitantes, pois aí sobraria DH n só para cuidar do aeroporto, mas p/ saúde e educação que estão vergonha! (sachicleiteira, 08:51 am, via web)

-Acabei de ouvir na @radioitaitaia que dobrou o número de concessionárias de veículos em BH... sério.. gente!! O trânsito vai parar #medo (barbaraquintino, 09:00 am, via web)

O Twitter da emissora contava com 21.451 no início do Rádio Esporte da data. O único *post* da emissora no horário foi:

- Secretário afirma que obras do Mineirão estão dentro do prazo. <http://ow.ly/58BgZ> (12:18, pm via HootSuite)

Os registros de publicações no horário são:

-@radioitaitaia e joavitorxavier estarão armando hoje um teatro para aliviar a barra do Perrella. Fiquem atentos! (robertoclfilho 11:41 am, via web)

- RT:@robertoclfilho A @radioitaitaia e o joavitorxavier estarão armando hoje um teatro para aliviar a barra do Perrella. Fiquem atentos!!!! (vingador2009, 11:42, am, via web)

-@handersonx Cara, vou parar de falar dessa imprensa. Hoje a @radioitaitaia fez chamada botando na conta do Palocci problemas com economia (cristianozorio, 12:17, pm, via web)

Sexta-feira, 3 de junho: quando o Jornal da Itaitaia 1ª Edição começou a emissora contava com 21.493 seguidores. O primeiro e único *tweet* da emissora foi:

- A proibição do tráfego de carretas com mais de 30 toneladas em Sta Luzia terá início apenas na segunda-feira e não mais hoje, como previsto (radioitaitaia, 07:51, am, via Hootsuite).



As postagens dos usuários do Twitter foram:

-RT @radioitaitaia: A proibição do tráfego de carretas c mais de 30 toneladas em Sta Luzia terá início apenas na segunda-feira e n mais hoje (PapoDeMotorista, 07:53 am, via Echofon)

-@radioitaitaia Volto a falar. Dá para alguém olhar pra Cachoeira do Campo? Tem dias que é impossível atravessar o asfalto LOTADO de carretas (Nelycf 07:56 am, via web)

-@radioitaitaia #abaixo alexandregarcia (AlexVieiraz 08:01 am, via Ubersocial)

-Acabei de ouvir na @radioitaitaia que será lançada a campanha: “Homens, dirijam com as mulheres!” (barbaraquintino 08:24 am, via web)

-Até que em fim a “Novela Gilberto no Cruzeiro” acabou, ele fica, pelo menos foi o que garantiu o Perrella ontem na @radioitaitaia, menos mau, né? (AdaoMessias, 08:34 am, via web)

-@barbaraquintino @radioitaitaia Feminismo barato! Somos todos iguais... (JuniorMTX, 08:34 am, via web)

Já no horário do início Rádio Esporte, o Twitter da emissora contava com 21.497 seguidores.

Dentro do horário do programa foram postadas três mensagens pela emissora:

-No primeiro coletivo da semana, Mancini aparece como companheiro de Magno Alves (radioitaitaia, 11:36 am, via HootSuite)

- Gilberto afirma que fica no cruzeiro por gratidão (radioitaitaia, 11:36, via Hootsuite)

- Entrevista, exclusiva, do presidente Zezé Perrella disponível no site da @radioitaitaia. <http://ow.ly/59sbQ>

Os posts dos ouvintes durante a programação do Rádio Esportes foram:

- @radioitaitaia Gratidão.. Sei.. Corta o salário dele então para ver (JuniorMTX, 11:37, am, via web)

- Botafoguenses ta aí a resposta RT radioitaitaia: Gilberto afirma que fica no Cruzeiro por gratidão (Maykon_Colen, 11:37 am, via web)

- @radioitaitaia Sei que gratidão, viu!!! O Gilberto só fica porque o Bostafogo num tem 5 milhões para comprá-lo, porque ele ta doido para sair (leandorMS100, 11:30, am, via web)

- Cada um tem a sua recompensa @radioitaitaia (tiquinha, 11:42 am, via web)

-Querida muito ter ouvido a entrevista do Zezé Perrella ontem à @radioitaitaia. Só que cheguei mais cedo da faculdade e capotei (rebeca_maiaa, 11:46 am, via web)



- *Só eu pensei bobagem nessa tuitada da @radioitaitaia? No primeiro coletivo da semana, Mancini aparece como companheiro de Magno Alves (pabloapachego, 11:47 am, via web)*
- @radioitaitaia A imprensa deveria conversar com as pessoas antes de publicar qualquer coisa sobre a vida de alguém (Leandro_fox33, 11:54 am, via web)*
- *@radioitaitaia essa repórter não tinha autorização do Zezé para publicar nada. Essa repórter é uma repórter meia boca mesmo (Leandro_fox33, 11:55 pm, via web).*
- *Parabéns @radioitaitaia por defender a todo custo nosso quase senador da república (ggampp, 11:55 am, via Silver Bird)*
- *@radioitaitaia mas nós torcedores estamos com você, Perrela (Leandro_fox33, 11:56 am, via web).*
- @radioitaitaia gratidão??? Eu heim (amantea_rafael, 12:01 pm, via web)*
- Quem formulou as perguntas? Emanuel Carneiro? RT @radioitaitaia Entrevista, exclusiva, do presidente José Perrela disponível no site (Gean 1313, 12:06 pm, via web)*
- *Ahh!!#VSF!!! Altos salários mudou de nome agora! RT: @radioitaitaia: Gilberto afirma que fica no Cruzeiro por gratidão (mionrafael, 12:17, pm, via Echofon)*
- RT @adrianoventura Na @radioitaitaia gravando o Eduardo Costa: jornalista@alinecampolina eu e Diego Olímpio (cmbhinforma, 12:21 pm, via web)*
- *# Olha a boca RT@radioitaitaia: Gilberto afirma que fica no Cruzeiro.... (suamamaezinha, 12:28, pm, via twitterfeed)*

7. Discussão e análise dos dados coletados:

A coleta de dados para essa pesquisa começou às 06h30min do dia 30 de maio, horário do início do Jornal da Itaitaia 1ª Edição, com a emissora contando com 21.313 seguidores no seu perfil no Twitter. Ao final do período analisado, 12h30min do dia 3 de junho, no encerramento do programa Rádio Esportes, o número de seguidores da emissora no *microblogging* era de 21.493. Na semana pesquisada, portanto, o perfil da emissora na rede social registrou aumento de 180 seguidores no Twitter.

A Rádio Itaitaia postou em seu perfil no Twitter, ao longo da semana analisada, 19 *tweets*, sendo 10 durante o Jornal da Itaitaia 1ª Edição e nove durante o programa Rádio Esportes. Ao todo, foram publicados 71 *posts* pelos usuários do *microblogging*. Apesar do maior número de postagens da emissora ter sido registrado durante o Jornal da Itaitaia 1ª Edição, o volume mais expressivo de publicações de usuários no Twitter, 42 *posts*, diretas ou indiretas, foi observado durante a programação esportiva. No período de veiculação do Jornal da Itaitaia 1ª Edição foram publicados 28 *tweets*.



Quanto aos suportes usados, foi observado um número bem maior de postagens via web, 54 ao todo, 87% do total. Esse dado indica tendência de os usuários não estarem necessariamente em deslocamento, já que a presença comprovada de envio via *smartphones* não foi tão significativa: cinco postagens via Ubersocial¹⁰, duas via iPhone e uma via Black Berry. Foi possível observar, também, o baixo uso de aplicativos de gerenciamento de redes sociais como o Tweetdeck¹¹ e o Echofon¹². No primeiro caso, foram três *posts* e, no segundo, dois.

A análise dos conteúdos dos *posts* na semana analisada aponta algumas observações que podem servir de base para estudos futuros mais aprofundados. A primeira delas tem relação com o fato de ter sido verificado que a emissora, raramente, posta no Twitter, no horário do seu principal jornal, assuntos da edição do dia. Das 10 mensagens na rede social, entre 06h30min e 09h00min dos dias analisados, sete foram sobre trânsito ou condições do tempo. As exceções ocorreram nos dias 1º e 2 de junho. Há que se destacar que o maior volume de *tweets* dos usuários na semana estudada, 10 no mesmo dia, ocorreu exatamente no dia 2 de junho, quando foram postados dois *tweets* relacionados com assuntos do Jornal da Itatiaia 1ª Edição.

No caso do programa esportivo analisado, a publicação de *posts* no horário do Rádio Esportes relacionados com o programa é um pouco mais comum. Dos nove *posts* da semana, apenas um, o do dia 31 de maio, não teve relação com a programação do momento. O dia de mais postagens dos usuários, 15 *tweets* publicados em 3 de junho, foi quando a emissora colocou três *posts* sobre polêmicas envolvendo jogador e dirigente de clube de futebol.

Não foi possível observar uma tendência a fidelidade dos usuários dos dias pesquisados com o Twitter da emissora, isso se considerarmos que, neste contexto, a fidelização pode ter relação com a reincidência no envio de *posts* em dias distintos. Ao longo da análise observou-se 60 remetentes diferentes de mensagens na rede social, sendo que 52 postaram somente uma única vez mensagens direcionadas, direta ou indiretamente, ao Twitter da Rádio Itatiaia. Só oito aparecem mais de uma vez enviando mensagens direcionadas de alguma forma ao Twitter da emissora. São eles: *Andrele Souza* (2x), *AlexVieraz* (4x), *amantea_rafael* (2x), *Joaovitorxavier* (2x), *JuniorMTX* (2x), *Leandro_fox33* (3x), *sachicleiteira* (2x), *Vinicius XSilva* (2x)

¹⁰ Aplicativo de smartphones da empresa Ubermedia que também é dona do aplicativo Twidroyd. Os dois aplicativos são utilizados por usuários de BlackBerry e Android e estão entre os mais populares da rede

¹¹ Tweetdeck, popular software utilizado por usuários do microblog para ler e gerenciar mensagens do Twitter.

¹² É outro aplicativo para o uso do Twitter. Por ele é possível visualizar todos os tweets recebidos, por mensagens diretas e as chamadas *mentions*



Aprofundando melhor o olhar sob os usuários que enviaram mensagens mais de uma vez, podemos constatar que somente três casos que podem denotar certo perfil de fidelidade do usuário do Twitter. O *Andrelesouza* postou mensagens direcionadas ao @radioitaitaia em dias diferentes, 31 de maio e 1º de junho, sobre a mesma temática, demonstrando estar dando acompanhamento a um tema de discussão alimentado pela emissora no Jornal da Itaitaia 1ª Edição e no perfil no Twitter. O usuário *ViniciusXsilva* aparece no dia 30 de maio comentando sobre o tráfego e depois posta nova mensagem no dia 2 de junho novamente reclamando do trânsito e cobrando obras, também um tom de sequência nas suas intervenções. O usuário *AlexVieraz* postou mensagens em três dias distintos, 31 de maio, 2 e 3 de junho. Neste caso, o retorno do usuário por duas vezes foi para reclamar de um dos colunistas do Jornal da Itaitaia 1ª Edição. Nos outros dois momentos, ele comentou duas publicações da emissora na rede social relacionadas com assuntos que eram tratados no jornal do dia.

A falta de relação entre os *tweets* postados pela emissora e a programação da Rádio Itaitaia na hora das postagens aponta para uma dificuldade de se dizer se os usuários do *microblogging* estavam ouvindo rádio no momento em que estavam publicando no Twitter. Existem somente duas menções claras disso: no dia 31 de maio quando um usuário escreveu: “*Precisa-se aumentar o efetivo, e não fechar as delegacias*”. O assunto era um dos destaques do Jornal da Itaitaia 1ª Edição, mas não tinha sido colocado no Twitter da emissora. Já no dia 3 de junho outro usuário afirma: “*Acabei de ouvir na @radioitaitaia que será lançada a campanha: “Homens, dirijam com as mulheres!”*”. Mais uma vez, o assunto não tinha sido abordado em forma de *post* no Twitter da emissora.

Apesar de ser necessária uma observação mais ampla do perfil no Twitter da Rádio Itaitaia, a observação sinalizou que o volume de *tweets* é maior no horário do Jornal da Itaitaia 1ª Edição, quando o @radioitaitaia é alimentado com *posts* sobre temáticas discutidas na edição jornalística. No caso do horário do programa esportivo, Rádio Esporte, observou-se que o maior número de *tweets* ocorreu no dia em que houve o maior volume de publicações da emissora a cerca de assuntos esportivos polêmicos. O dia com o menor número de *tweets* dos usuários, três, foi marcado pela postagem de apenas uma mensagem sem conotação polêmica por parte da emissora.

Considerações Finais

Em resposta à pergunta-chave deste trabalho, pode-se concluir que, por parte da emissora, o @radioitaitaia tem sido usado de forma muito institucional, sem permitir que o Twitter cumpra sua vocação de proporcionar uma relação de interação mais informal e direta entre a empresa e o seu



público. A falta de comentários de bastidores da notícia e dos profissionais da rádio, além da ausência de relação entre os *posts* da emissora e os assuntos da programação, pode estar entre os fatores limitadores do potencial de interação entre os usuários do @radioitaitaia e a Rádio Itaitaia.

O que se observa é que as publicações da emissora no Twitter não são suficientes, nem necessariamente estimulantes, reproduzindo, na maior parte do tempo, padrões de informações de tráfego e tempo, além de anúncios da programação a seguir, sem alimentar qualquer tipo de debate em torno de assuntos de destaque do principal jornal da emissora, por exemplo. Também não se identifica o uso do Twitter como estratégia de ampliação da prestação de serviços, que é um dos pilares da emissora, juntamente com o jornalismo e o esporte.

Apesar da limitada interação entre a Rádio Itaitaia e os usuários do Twitter, possivelmente por fatores já descritos, este estudo mostrou que, ainda assim, o usuário vê no @radioitaitaia mais um canal de comunicação com a emissora, onde ele pode delatar problemas técnicos, reclamar da programação ou da linha editorial da emissora. Mesmo sem estímulo, o ouvinte parece ter tomado consciência, antes da Rádio Itaitaia, do poder da comunicação em apenas 140 toques.

REFERÊNCIAS

- CARMONA, Tadeu. *Tudo o que você precisa saber sobre Twitter*. São Paulo: Digerati Books, 2009.
- CASTELLS, Manuel (2003). *A galáxia da Internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.
- LÉVY, Pierre. *O que é virtual?* São Paulo; Editora 34, 1996
- PRATA, Nair; CAMPELO, Wanir e SANTOS, Maria Cláudia (2010). *A utilização das redes sociais pelo rádio mineiro*. Anais do VIII Encontro Nacional dos Pesquisadores em Jornalismo. São Luís.
- RECUERO, Raquel (2009). *Redes sociais na internet*. Porto Alegre: Sulina.
- SEIXAS, Fábio. Micro-blogging. In: SPYER, Juliano (Org.). *Para entender a internet: noções, práticas e desafios da comunicação em rede*. Disponível em: <http://stoa.usp.br/oerworkshop/files/1333/7925/Para+entender+a+Internet.pdf>
- ZAGO, Gabriela da Silva. *O Twitter como Suporte para Produção e Difusão de Conteúdos Jornalísticos*. Pelotas, 2008. Disponível em: www.scribd.com/doc/5887184/O-Twitter-comosuporte-para-producao-e-difusao-de-conteudos-jornalisticos