

Reflexões sobre o erro jornalístico em quatro portais noticiosos de referência¹

Thoughts on journalistic error in four reference news sites

Lívia de Souza Vieira

Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Jornalismo.
Campus Universitário – Trindade, 88040-970, Florianópolis, SC, Brasil
liviasvieira@uol.com.br

Rogério Christofolletti

Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Jornalismo.
Campus Universitário – Trindade, 88040-970, Florianópolis, SC, Brasil
rogerio.christofolletti@uol.com.br

Resumo. O erro jornalístico é um objeto de reflexão que se localiza na confluência de ética, técnica e qualidade. Após analisar casos de erros recentes na imprensa mundial, este artigo investiga o sistema de publicação de erratas de quatro webjornais brasileiros: *Folha de S. Paulo*, R7, O Globo e G1. Com base na hipótese de que há erros que não se transformam em erratas, mas simplesmente em atualizações nas páginas dos webjornais, testamos uma metodologia de detecção de erros, utilizando o site *Change Detection*. A análise de quatro exemplos aponta um conjunto de sintomas preocupantes: a falta de conexão entre o anúncio de origem e a errata; o erro que não é corrigido em sua integridade; a simples atualização sem menção ao erro; o desleixo do veículo com quem comunica o erro; e a falta de reflexão sobre a melhor forma de fazer uma cobertura em tempo real, esquecendo de quem realmente importa: o leitor.

Palavras-chave: erro jornalístico, ética jornalística, qualidade.

Abstract. The journalistic error is an object of reflection which is located at the confluence of ethics, quality and technique. After reviewing cases of errors in the recent world press, this article focuses on the errata publishing systems of four Brazilian online news: *Folha de S. Paulo*, R7, O Globo and G1. Based on the hypothesis that there are errors that do not become errata, but simply become updates in the pages of online news sites, we tested a methodology to detect errors using the site *Change Detection*. The analysis of four models show a number of worrying symptoms: lack of connection between the source article and errata, errors are not fully corrected, the mere mention of the update without error, the sloppiness of the news sites that communicates the error, and the lack of reflection on the best way to make a real-time coverage, forgetting the one who really matters: the reader.

Keywords: journalistic error, journalistic ethics, quality.

¹ Uma versão preliminar deste artigo foi apresentada na forma de comunicação coordenada no 11º Encontro Nacional de Pesquisadores em Jornalismo da SBPJor, em novembro de 2013, em Brasília (DF).

Erros em todas as partes

Tarde do dia 15 de abril de 2013. Duas bombas são detonadas em meio à Maratona de Boston, nos Estados Unidos, matando três pessoas e ferindo mais de 170 outras. A brutalidade do ocorrido, captada por câmeras nas ruas, causou comoção na população local e alarme em todo o país, quase que à espera da próxima ação terrorista. O medo coletivo se converteu em pressa, descuido e deslizes grotescos de apuração em alguns meios de comunicação norte-americanos nos dias seguintes. O festival de erros de imprensa foi criticado pela comunidade jornalística, dada a extensão dos estragos e a influência dos veículos que os protagonizaram. *CNN* e *Associated Press* correram para informar a detenção de suspeitos quando isso ainda não havia acontecido. O *New York Post* estampou foto na capa, acusando errônea e injustamente dois homens. Como um perverso rastilho de pólvora, os erros se espalharam pelas emissoras de TV, sites e portais, jornais e revistas, conforme sintetizou o blog *ChartGirl* quase uma semana depois (*Chatgirl*). No calor dos acontecimentos, um editor da *Reuters* chegou a ser demitido após publicar grande quantidade de informações inexatas.

Três meses antes – em 24 de janeiro de 2013 –, o mais influente jornal espanhol trouxe na capa com alarde a fotografia de um homem entubado e a manchete “El secreto de la enfermedad de Chávez”. O que parecia um furo jornalístico que revelava detalhes da saúde do presidente venezuelano Hugo Chávez se mostrou uma “barriga” mundial de *El País*, já que a imagem era uma fraude. Ao detectar a falha, o jornal recolheu os exemplares das ruas, fez a reposição da edição com outra capa e reconheceu o erro com dois textos (*El País*, 2013a, 2013b), num deles atestando “a foto que *El País* nunca deveria ter publicado”. Distribuído dentro e fora da Espanha, os exemplares impressos não foram a única vitrine do erro do jornal, já que sua versão *online* trouxe antes a manchete e a foto enganosas. O diário atribuiu o erro ao material fornecido pela agência Gtres Online. *El País* se apressou em reduzir os danos, mas era tarde demais.

A lista de erros jornalísticos recentes se estende. Na metade de junho passado, o site em inglês da *Deutsche Welle* publicou equivocadamente o obituário de Nelson Mandela (233 Grados, 2013), e, como um raio pode cair duas vezes, no final do mesmo mês, o programa radiofônico *A Voz do Brasil* noticiou uma “re-

percussão” sobre a morte (*Diário Catarinense*, 2013). Percebido o erro, em sua conta do Twitter, a *Deutsche Welle* lamentou que “devido às dificuldades técnicas” publicou a notícia de forma involuntária (*Deutsche Welle*, 2013). Em *A Voz do Brasil*, o erro simplesmente desapareceu sem qualquer retificação, comunicado ou explicação. Na conta do Twitter do programa, o caso foi ignorado; na Sala de Imprensa do portal da EBC, também. Apesar disso, a repercussão da notícia falsa foi transmitida na noite de 26 de junho para todo o território nacional por meio de quase todas as emissoras de rádio do país. O erro foi veiculado na seção que cabe ao Poder Legislativo e que é produzida pelos jornalistas da Câmara Federal. No site da Rádio Câmara que disponibiliza os áudios do dia, o arquivo que se refere ao deputado Rubens Bueno, que teria lamentado a morte de Mandela, simplesmente foi retirado (Câmara dos Deputados, s.d.).

Notícias equivocadas de mortes célebres não são raras. Em setembro de 2010, a *Folha.com* e o UOL anunciaram precipitadamente a morte do senador Romeu Tuma (Portal Imprensa, s.d.); em dezembro de 2012, a revista *Der Spiegel* publicou necrológio do ex-presidente norte-americano George Bush (233 Grados, 2012); seis meses antes, a agência de notícias egípcia *Mena* informou a morte clínica do ex-presidente do Egito Hosni Mubarak, o que foi desmentido em seguida (*G1*, 2012). Os exemplos são numerosos, mas nada se equiva- le ao chamado “Incidente CNN”, quando – em abril de 2003 – foram publicados, na internet, vários obituários completos e alguns em esboço de celebridades ainda vivas. Falhas na proteção dessas páginas eletrônicas permitiram que viessem à tona os necrológios prematuros dos ex-presidentes dos Estados Unidos Ronald Reagan e Gerald Ford, do então vice-presidente Dick Cheney, do Papa João Paulo II, do presidente cubano Fidel Castro, do comediante Bob Hope e de Nelson Mandela. Como esses conteúdos não estavam diretamente ligados ao site principal da CNN, o erro não alcançou tanto alarde. Porém, essa mesma condição fez com que os obituários falsos ficassem visíveis por mais tempo até que fossem detectados e retirados da rede (*The Smoking Gun*, 2003).

Ao que parece, os casos mencionados se traduzem em erros inadvertidos, causados por falhas individuais ou coletivas no ambiente da redação. Afrouxamento no rigor da apuração, ausência de controle interno de qualidade, pressa na publicação dos conteúdos, pressões

de anunciantes e concorrentes, enfim, diversos fatores combinados atuam para produzir erros jornalísticos cotidianamente. Isso quando não são motivados deliberadamente, seja por razões ideológicas, estratégicas ou comerciais. Mas excetuemos essas ocorrências que poderiam se caracterizar mais como distorções ou demais formas de manipulação da informação². Embora se deseje que o erro seja uma variável, na equação do jornalismo, ele alcança a dimensão de uma constante³. Isso se dá graças aos fatores mencionados e à própria atividade jornalística que fazem da informação um resultado coletivo, aumentando sensivelmente as probabilidades dos deslizes.

Apesar disso, ao menos canonicamente, o jornalismo deveria buscar a informação correta e precisa, objetivar a narrativa fiel dos fatos. Quando previdentes, profissionais e veículos cercam-se de cuidados para reduzir a margem de ocorrência do erro, mas, quando ele acontece, nem sempre é sinalizado, sanado ou reparado. Orgulho, medo de represálias e arrogância concorrem para que os erros sejam assumidos por jornalistas e retificados rapidamente. Em algumas situações, a correção não basta, sendo ainda necessária a retratação ou um pedido de desculpas. Mas o que se percebe, de forma geral, é que as erratas são raras, invisíveis e, muitas vezes, ineficazes (cf. Christofoletti e Prado, 2005). Como os veículos recorrem pouco às retificações e como as seções/ocasiões fazem reparações muito tímidas, a impressão que fica é que os erros são ocasionais, superficiais e inofensivos. Mais um erro...

Assunção e retificação de erros

A manchete do *Correio Braziliense* de 3 de agosto de 2000 era provocativa – “O grande negócio de Jorge” – e levava o leitor a acreditar que o então secretário da presidência da República Eduardo Jorge Caldas Pereira estivesse envolvido em transações suspeitas com o Banco do Brasil. A matéria parecia mais um exemplo de como a imprensa pode denunciar os desmandos dos poderosos, não fosse o caso de estar apoiada em tantos erros de informa-

ção que levaram o jornal, no dia seguinte, a um gesto igualmente ousado: admitir a falha na primeira página. Antológica, a manchete “O Correio errou” ganhou o Prêmio Esso de Melhor Contribuição à Imprensa e se tornou a errata mais enfática do jornalismo impresso brasileiro. “Nunca vi um erro ser tão celebrado! Mas é assim que se constrói a credibilidade de um jornal: publicando tudo que possa interessar aos leitores. E admitindo erros” (Noblat, 2002, p. 40).

O episódio ilustra o que se poderia chamar de boa prática jornalística no quesito retificação, seja por sua raridade ou radicalidade. É nutrir uma utopia imaginar que todos os grandes erros de informação sejam reconhecidos por seus autores de forma tão clara e aguda. Mas a se julgar pelos danos que uma notícia incorreta pode causar à reputação de pessoas e organizações, talvez o desejo da errata em letras garrafais seja a forma mais bem acabada de uma reparação ideal.

O erro jornalístico é um objeto de reflexão que se localiza na esquina da ética, com a técnica e a qualidade. Não é por acaso que muitos questionamentos sobre a conduta e a tomada de decisão dos profissionais venham à tona a partir dos equívocos: Por que é importante confirmar uma notícia antes de publicá-la? É correto que os veículos ressaltem seus erros de competência? É válido que um meio se desculpe pelo que escrevem seus colonistas? É ético disseminar informações, e, se for comprovado que são falsas, simplesmente retificá-las? É correto mostrar uma reportagem a uma fonte antes de sua publicação para corrigir imprecisões? O papel dos editores é somente evitar que erros sejam publicados? Por que jornalistas custam tanto a corrigir seus erros?⁴

A retificação de erros é um cuidado amplo, observado nos principais documentos deontológicos nacionais e internacionais. Em 1954, a Declaração de Princípios para a Conduta dos Jornalistas, da Federação Internacional de Jornalistas (FIJ), afirmava que o profissional “fará o extremo para retificar qualquer informação publicada que for comprovada como perniciosamente incorreta”. Duas décadas depois, em

² Um exemplo bizarro é o do homem que espalha boatos pelo Twitter “matando” celebridades, segundo ele, com o intuito de apontar as fragilidades da mídia (G1, 2013a).

³ Para uma discussão acerca do erro jornalístico, destacamos os trabalhos de Silva (2001), Pereira (2002), Soster (2003), Castilho e Vanzin (2008), Pedrosa e Da Cruz (2011). Evidentemente, não são os únicos autores a abordar essa problemática, mas – em conjunto – oferecem um panorama amplo da questão no jornalismo brasileiro.

⁴ Essas são algumas das perguntas de um debate pelo Twitter promovido em abril de 2013 pela Red Ética Segura da Fundación Nuevo Periodismo Iberoamericano (FNPI). A discussão foi motivada pela avalanche de erros cometidos na cobertura dos atentados à Maratona de Boston (Ética Segura, 2013).

1975, o Código de Ética da American Society of Newspaper Editors (ASNE), também conhecido como “Cânones do Jornalismo”, sentenciava que a base do bom jornalismo estava na boa-fé do leitor. “Todo esforço deve ser feito para assegurar que o conteúdo das notícias seja preciso, livre de preconceitos e que todos os lados sejam apresentados de forma justa. [...] Erros significativos de fato, bem como erros de omissão, devem ser corrigidos prontamente e de forma proeminente”. Os Princípios Internacionais da Ética Profissional dos Jornalistas, de 1983, reforçava que as “pessoas têm o direito a um quadro objetivo da realidade por meio de informação precisa e compreensiva como também de se expressarem livremente pelas várias mídias de cultura e comunicação”. A Declaração de Chapultepec, de 1994, vinculava a credibilidade dos meios ao seu “compromisso com a verdade, à busca de precisão, imparcialidade e equidade e à clara diferenciação entre as mensagens jornalísticas e comerciais”. Nos Estados Unidos, o Código de Ética da Society of Professional Journalists (SPJ), de 1996, estabelece que os jornalistas devem “admitir os erros e corrigi-los imediatamente”. No Brasil, o Código de Ética que a Federação Nacional dos Jornalistas (FENAJ) atualizou em 2007 define como compromisso fundamental o apego à verdade no relato dos fatos, devendo o profissional “pautar seu trabalho na precisa apuração dos acontecimentos e na sua correta divulgação” (FENAJ, 2007, p. 3). Assim, o jornalista deve “promover a retificação das informações que se revelem falsas ou inexatas e defender o direito de resposta às pessoas ou organizações envolvidas ou mencionadas em matérias de sua autoria ou por cuja publicação foi o responsável” (idem).

Para além das normatividades, a preocupação com a informação correta e precisa é também compreendida como um valor do jornalismo. Ao enumerar os tipos de valores ligados a organizações jornalísticas, Picard (2010, p. 49) afirma que a correção de erros é um “valor instrumental”, a exemplo da interação social, do engajamento, da participação democrática e da solução de conflitos, ligados a valores mais intrínsecos como verdade, honestidade e identidade, para citar alguns. “Os valores são particularmente importantes na produção e consumo de notícias. Eles desempenham papel altamente significativo na cultura onde informações e notícias são criadas e distribuídas” (Picard, 2010, p. 52). Picard lembra que essa cadeia de valores tem evoluído ao longo

do tempo, fortalecendo princípios jornalísticos como os de equilíbrio, integridade, diversidade, precisão e fidelidade, que ajudaram a formar um cânone para a atividade.

Reparar erros de informação pode também ser um diferencial de qualidade para produtos e serviços jornalísticos tanto que algumas organizações chegam a declarar guerra aos erros. Estudo de Nemeth e Sanders (2008) aferiu que o número de erros corrigidos pelo *New York Times* dobrou entre 1997 e 2007. Os autores sugerem que o aumento na boa vontade de reconhecer e reparar faça parte de uma política de considerar mais o que dizem os leitores e aumentar a sua sensação de envolvimento com o jornal. Essa mudança de atitude data de 2004 e está ligada a investimentos para aumentar a reputação de que o jornal é justo, equilibrado e mais transparente.

Outras iniciativas também são bem efetivas, como a compilação de erros – muitas vezes engraçados, noutras grotescos –, como fez Craig Silverman em 2009. “Regret the error” é um compêndio de alguns dos piores erros cometidos pelos meios norte-americanos, e seu autor foi o criador de um *blog* com o mesmo título que listava os deslizos das redações. No final de 2011, o *blog* se tornou uma seção do prestigioso *site* do Poynter Institute, e Silverman virou uma espécie de consultor pela acurácia nas notícias. Suas colunas tratam de temas como maneiras de tornar um relato jornalístico mais preciso ou ainda formas de correção de erros em mídias sociais, por exemplo.

Como já disseram Nemeth e Sanders, as pesquisas sobre erro jornalístico e sua relação com a credibilidade devem superar os esquemas de tipologia/classificação e a identificação das causas e fontes dos deslizos. “Meios mais sofisticados de compreensão e classificação de erros são necessários, assim como estudos mais aprofundados sobre a percepção de jornalistas, fontes e leitores, além de uma perspectiva mais global de como e por que erros são cometidos” (2008, p. 22).

Por isso, iniciativas mais complexas e bem acabadas como a da Associação Canadense de Jornalistas merecem atenção. Um relatório do Comitê de Aconselhamento Ético da entidade sistematizou o que considera ser as melhores práticas para precisão de informação e retificação em meios *online* (CAJ, 2013). Basicamente, três princípios sustentam as práticas recomendadas: (a) “Conteúdo digital publicado é parte do registro histórico e não deve ser apagado”; (b) “Se errar ou se novos fatos relevantes sur-

girem, devem ser publicadas correções e/ou atualizar com as novas informações”; (c) “A transparência exige que sejamos claros com o público sobre as mudanças que foram feitas para corrigir/alterar/atualizar o conteúdo digital”. A partir desses princípios, os jornalistas devem encorajar seus públicos a relatar erros, devem fazer as devidas retificações o mais rapidamente, e devem ser transparentes nesses processos, independentemente da plataforma de publicação e disponibilização das notícias.

Ryan Holiday é mais cético sobre a eficiência dessas preocupações. “Correções *online* são uma piada” (2012, p. 186). Para o autor, trata-se de um comportamento padrão e ninguém gosta quando lhe mostram que fez algo errado.

Erro factual é apenas um tipo de erro – talvez o tipo menos importante. Uma história é feita de fatos e, é a convergência desses fatos que cria uma notícia. Correções removem os fatos da história – mas a história e suas consequências continuam. Mesmo jornalistas avessos a reconhecer seus erros, mas que o fizeram, somente nas circunstâncias mais raras seguem completamente a lógica: um fato problemático que se mostra incorreto exige que se reexamine as premissas elaboradas a partir dele. Em outras palavras, não precisamos de uma atualização; precisamos de uma reformulação (Holiday, 2012, p. 189).

Holiday chama a atenção para um comportamento consolidado entre os jornalistas que atuam nos meios *online*. Quando se detecta um erro e ele precisa mesmo ser reparado, não se trata mais de fazer uma correção do relato. Ele simplesmente sofre uma “atualização”, eufemismo na terminologia e flagrante afrouxamento do rigor corretivo.

Detectando erros

O contexto apresentado caracteriza um cenário preocupante. Mas será que ele se repete nos portais noticiosos brasileiros? Como funciona o sistema de publicação de erratas no jornalismo *online* do país? Nossa hipótese inicial dava conta da existência de modificações nas páginas dos webjornais não informadas aos leitores, ou seja, há erros que não se transformam em erratas, mas simplesmente em atualizações.

Com base nessa hipótese, fomos em busca de uma metodologia que pudesse mostrar

como são feitas as atualizações nas páginas dos webjornais, de forma que nos fosse possível visualizar as modificações e, conseqüentemente, os erros. A descoberta do *site* www.changedetection.com foi essencial para que esses objetivos fossem cumpridos. De forma automática, o *site* mostra as atualizações de texto feitas nas páginas previamente cadastradas, destacando em amarelo o que foi incluído e em tachado, os trechos suprimidos. Com o recurso, observamos quatro webjornais – G1 (www.g1.com.br), O Globo (www.oglobo.com.br), Folha de S. Paulo (www.folhaonline.com.br) e R7 (www.r7.com). O recorte delimita diversidade e pluralidade na publicação de erratas entre os principais *sites* noticiosos existentes no país. Durante 100 dias – entre 16 de fevereiro e 1 de junho de 2013 –, três notícias de cada webjornal foram inseridas diariamente no *Change Detection* de forma a identificar eventuais alterações. Pela manhã, foram cadastradas as notícias mais recentes dos webjornais, atendendo ao critério de atualidade; à tarde, manchetes (critério de relevância); e, à noite, as mais lidas/mais comentadas (popularidade)⁵. Para este artigo, selecionamos um exemplo de cada webjornal, a fim de testar a eficácia do método escolhido e empreender algumas análises. Em 4 de março de 2013, a *Folha de S. Paulo* publicou que “Lucro real de BB, Bradesco e Itaú tem primeira queda em 15 anos” (Folha de S. Paulo, 2013). Três horas depois, corrigiu dois erros na matéria: na verdade, tratava-se do lucro consolidado, e era a primeira queda em 16 anos. Conforme a Figura 1, a informação foi atualizada, mas sem nenhuma menção aos erros. O leitor que teve acesso à notícia no momento da publicação – quando ela normalmente ganha destaque no webjornal – não teve conhecimento das informações corrigidas a menos que consulte a seção “Erramos”, onde consta a errata (Figura 2). Dizer que “o texto foi corrigido” não basta, pois o jornal simplesmente ignora grande parte de seus leitores e ainda não explicita, na página da notícia, que houve dois erros de informação.

Em 16 de março de 2013, o G1 publicou que “Duas pessoas ficam feridas após colisão envolvendo metrô em Teresina” (G1, 2013b), e, logo abaixo, que “cerca de 150 pessoas estavam no metrô, mas ninguém ficou ferido” (Figura 3). Depois, corrigiu a informação, destacando

⁵ O resultado completo do monitoramento consta da dissertação de mestrado “Parâmetros éticos para uma política de correção de erros no jornalismo *online*”, apresentada em abril de 2014 pela autora no Programa de Pós-Graduação em Jornalismo da UFSC.

04/03/2013 - 14h42

Lucro consolidadoreal de BB, Bradesco e Itaú tem 1ª queda em 1615-anos

COLABORAÇÃO PARA A FOLHA

Recomendar 23 +1 0

Atualizado às 18:17h1805-

folhainvest Apesar de terem apresentado altos lucros nominais em 2012, os três maiores bancos de capital aberto do país --Banco do Brasil, ItaúUnibanco e Bradesco-- tiveram queda no lucro **consolidado** ajustado pela inflação medida pelo IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo).

No ano passado, a lucratividade dos três bancos apresentou diminuição de 6,26% em relação à do ano anterior --o equivalente a R\$ 2,49 bilhões. Foi a primeira queda desde 1996, segundo levantamento feito pela consultoria Economática.

Em 2012, o lucro líquido consolidado dos bancos foi de R\$ 37,18 bilhões. No ano anterior, havia sido de R\$ 39,67 bilhões.

[Análise: Balanços mostram resultado da intervenção governamental](#)
[Bradesco registra 4º maior lucro contábil da história](#)
[Lucro do BB atinge recorde de R\\$ 12,2 bilhões em 2012](#)
[Em 2012, Itaú tem segundo maior lucro da história dos bancos](#)

Em 2012, o lucro **líquido**real-consolidado dos bancos foi de R\$ 37,18 bilhões. No ano anterior, havia sido de R\$ 39,67 bilhões. O resultado menor do ano passado interrompeu uma sequência de 15 anos de crescimento da lucratividade dos três bancos ajustada pela inflação.

Em 1996, eles tiveram juntos prejuízo de R\$ 16,15 bilhões, mas esse valor foi ocasionado pelo reconhecimento de perdas efetuado pelo BB no valor de R\$ 19,8 bilhões, segundo a consultoria. No mesmo ano, o Itaú teve lucro de R\$ 1,56 bilhões e o Bradesco, de R\$ 2,17 bilhões.

Para o estudo, a consultoria ajustou todos os lucros históricos pela inflação medida pelo IPCA desde 1986 até dezembro de 2012. Em 86, primeiro ano analisado, os três bancos juntos tiveram lucro de R\$ 4,08 bilhões.

PUBLICIDADE



Figura 1. Modificações feitas na página da notícia. Correção sem menção ao erro.
Figure 1. Changes in the new's page. No mention of the error correction.

04/03/2013 - 18h18

Erramos: Lucro consolidado de BB, Bradesco e Itaú tem 1ª queda em 16 anos

DE SÃO PAULO

Recomendar 0 +1 0

Diferentemente do informado na matéria [Lucro consolidado de BB, Bradesco e Itaú tem 1ª queda em 16 anos](#) (Mercado - 04/03/2013 - 14h42), a comparação feita pela consultoria Economática considera o lucro consolidado ajustado pelo IPCA, não o lucro real, e trata-se da primeira queda em 16 anos, não em 15 anos. O texto e o título foram corrigidos.

PUBLICIDADE



Figura 2. Errata restrita à seção “Erramos”.
Figure 2. Erratum restricted to the section “Erramos”.

que, na verdade, três pessoas que estavam no metrô foram feridas. Ou seja, contando com os dois funcionários, já seriam cinco feridos, no total. Apesar da retificação no título, o texto permaneceu com erro, pois a última frase afirma que “cerca de 150 pessoas estavam no metrô, mas ninguém ficou ferido”. Além de não mencionar os erros, o G1 não corrigiu a informação de forma completa, deixando vestígios dos erros. O webjornal tem a seção “Correções” (G1, 2013c), onde não consta o registro de errata (Figura 4).

Em 16 de fevereiro de 2013, em meio aos ataques a ônibus em Santa Catarina, o R7 afirmou, no primeiro parágrafo da notícia abaixo (R7, 2013), que “diante da onda de violência que já deixou 106 mortos...” (Figura 5) e ainda disse, no subtítulo da matéria, que “neste sábado, 25 pessoas foram presas, segundo cinco advogados”. Duas palavras erradas foram o bastante para mudar completamente a informação. Na verdade, não foram 106 mortos, mas 106 ataques; e a informação dos 25 presos não havia sido

16/05/2013 11h37 - Atualizado em 16/05/2013 11h52:57

Três Duas pessoas ficam feridas após colisão envolvendo metrô em Teresina

O acidente aconteceu por volta das 9h30 desta quinta-feira (16) na capital. Cerca de 150 pessoas estavam no metrô e três ficaram feridas, mas ninguém ficou ferido.

Do G1 PI

2 comentários

Tweetar 9

Recomendar 23



Colisão aconteceu na altura do Bairro Ilhotas, Zona Sul de Teresina (Foto: Gil Oliveira/G1)

Um acidente envolvendo o metrô e um trem chamado de auto de linha da Transnordestina deixou a linha férrea de **Teresina** interditada por algumas horas. A colisão aconteceu por volta das 9h30 desta quinta-feira (16), na altura do bairro Ilhotas, próximo ao Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Praças (CFAP), na Zona Sul da capital. Dois funcionários que estavam no auto de linha ficaram feridos.



Dois pessoas ficaram feridas após a colisão (Foto: Gil Oliveira/G1)

De acordo com o diretor da Companhia Metropolitana de Transporte Público de Teresina, Antonio Sobral, no momento do acidente o metrô estava fazendo o trajeto Centro/Zona Sudeste e o Alto de Linha vinha na direção contrária.

"Ainda vamos apurar as causas do acidente, mas acreditamos que houve uma falha de comunicação porque já se sabe que o metrô circula nesse horário e o trem apenas duas vezes na semana", disse o diretor.

Ainda segundo Sobral, o acidente não tomou proporções maiores porque o metrô já estava próximo a uma das estações e estava com uma velocidade baixa. Cerca de 150 pessoas estavam no metrô, mas ninguém ficou ferido.

Figura 3. Modificações feitas na página da notícia. Novamente correção sem menção ao erro.
Figure 3. Changes in the new's page. Again there is no mention of the error correction.

passada pelos advogados (como sugere a palavra "segundo"). Era: 25 pessoas foram presas, sendo cinco advogados. Os erros permaneceram ao longo de quase 24 horas no site do R7. Inclusive a matéria foi manchete do portal durante todo o dia 16. Ao perceber

o erro ainda antes do resultado do monitoramento, enviamos comunicação de erro pelo próprio site (Figura 6), a que jamais tivemos resposta. Coincidência ou não, o R7 retificou o dado no dia seguinte, embora não tenha feito qualquer menção aos erros cometidos.



Figura 4. Na seção “Correções” do G1, a errata não foi publicada.
Figure 4. In the “Correções” section, the erratum was not published.



Figura 5. Modificações feitas na página da notícia. Novamente correções sem menção aos erros.
Figure 5. Changes in the new’s page. Again there is no mention of the error correction.



Figura 6. Comunicação de erro enviada pela autora.
Figure 6. Error communication sent by the author.

Em 15 de abril de 2013, dia do atentado à maratona de Boston, *O Globo* publicou (Figura 7) que “explosões deixam dois mortos em Maratona de Boston” (*O Globo*, 2013). No dia seguinte, o jornal atualizou a matéria, pois o atentado havia deixado, na verdade, três mortos. Somente por meio da visualização a seguir, é possível perceber que foram feitas diversas modificações na matéria, além da informação sobre o número de mortos. Houve inclusão de novos conteúdos (em amarelo) e supressão de frases (tachado).

Em casos como esse, de notícia de última hora, é compreensível que as informações sejam apuradas no decorrer dos acontecimentos e, conseqüentemente, divulgadas no *site* do jornal. No entanto, isso nos instiga a uma reflexão: qual é o limite para atualização de uma notícia na internet? Simplesmente apagar a informação inicial de dois mortos e 23 feridos – que, naquele momento, era legítima – não seria ignorar um dado factual? Os últimos quatro parágrafos, que noticiam a coletiva de imprensa do presidente Barack Obama, não mereceria a publicação de uma nova notícia?

Uma solução que nos parece muito mais adequada técnica e eticamente, pensando no leitor que acessou a notícia em diferentes momentos, é o *live blog*, recurso já utilizado por alguns webjornais em casos semelhantes. A grande diferença é que, no *live blog*, as atualizações ficam perceptíveis ao leitor, pois vêm acompanhadas da hora exata da inclusão de um novo conteúdo. Foi o que fez o *G1* (Figura 8) fez nesta mesma cobertura (*G1*, 2013d).

A rápida análise desses exemplos mostra como a publicação de erratas no jornalismo *online* está diretamente associada à qualidade da informação, já que aspectos como correção e precisão ajudam a credenciar a informação como um produto/serviço de valor agregado e que se orienta pela excelência. Mais ainda: a identificação e a assunção do erro são etapas importantes numa política de gestão da qualidade e de redução de danos. Ao marcar o equívoco e explicitar a sua correção, os meios informativos – ao contrário do que se pensa – não demonstram fragilidade, mas sim uma franca preocupação com o acerto. A sinceridade na admissão do erro horizontaliza o diálogo dos veículos com suas audiências, amplia a superfície de contato entre ambos e reforça uma imagem positiva de não arrogância e de contínuo zelo pela informação correta e precisa. Em outras palavras, fortalece as bases para uma maior credibilidade jornalística.

O GLOBO MUNDO

AGORA DISPONÍVEL NO BRASIL! Assista online a filmes e séries.

Explosões deixam trêsdois mortos em Maratona de Boston

FBI e Casa Branca consideram o ataque como terrorista Pelo menos 23 pessoas ficaram feridas; número de mortos confirma que não há registro de feridos passa de 140 brasileiros entre mortos

Fontes policiais confirmam que dois outros explosivos foram encontrados e desativados; há informações desencontradas sobre terceira explosão

O GLOBO ONLINE FACEBOOK TWITTER
COM AGENCIAS INTERNACIONAIS FACEBOOK TWITTER
Publicado: 15/04/13 - 18:47 Atualizado: 15/04/13 - 18:47

BOSTON — Pelo menos ~~dois~~^{três} pessoas morreram e mais de ~~23~~¹⁴⁰ ficaram feridas após duas explosões na Maratona de Boston na tarde desta segunda-feira, três horas depois de os vencedores cruzarem a linha de chegada. Segundo o jornal local "Boston Globe", uma das vítimas é um menino de 8 anos e pelo menos 144 pessoas ficaram feridas, algumas com órgãos amputados. A polícia de Boston diz que ~~explosões~~^{explosivos} ~~eram~~^{foram} ~~levados~~^{foram} para a investigação a cargo do FBI; a polícia federal americana ~~tem~~^{tem} ~~uma~~^{uma} ~~investigação~~^{investigação} ~~em~~^{em} ~~curso~~^{em} ~~uma~~^{uma} ~~cidade~~^{cidade} ~~de~~^{de} ~~Massachusetts~~^{de} ~~que~~^{de} ~~teria~~^{teria} ~~uma~~^{uma} ~~origem~~^{origem} ~~terrorista~~^{terrorista}. Fontes policiais confirmam que dois outros explosivos foram encontrados e desativados e há informações desencontradas sobre uma terceira explosão na Biblioteca Pública John F. Kennedy; a FAA, autoridade de aviação civil americana, ordena a suspensão do tráfego aéreo na área das explosões. Todos os vôos ~~de~~^{de} ~~Boston~~^{de} ~~foram~~^{foram} ~~cancelados~~^{cancelados} ~~entre~~^{entre} ~~os~~^{os} ~~dois~~^{dois} ~~ataques~~^{ataques} ~~de~~^{de} ~~explosão~~^{de} ~~que~~^{de} ~~causaram~~^{causaram} ~~dois~~^{dois} ~~mortes~~^{mortes} ~~e~~^e ~~mais~~^e ~~de~~^{de} ~~23~~¹⁴⁰ ~~feridos~~^{feridos} ~~na~~^{na} ~~maratona~~^{maratona}.

VEJA TAMBÉM

- GALENA Explosões e mortes na Maratona de Boston
- RELATOS DE TESTEMUNHAS NA MARATONA DE BOSTON
- GOOGLE LERCA SITE ESPECIAL PARA AJUDAR A IDENTIFICAR VÍTIMAS DE EXPLOSÕES EM BOSTON
- BRASILEIROS E SALVO DA EXPLOSÃO EM BOSTON POR DOIS MEXICOS
- EUÁ REFORÇAM POLICAMENTO APÓS EXPLOSÃO NA MARATONA DE BOSTON
- BRASILEIROS FORMAM BARRIADAS DE TERMINAR MARATONA EM BOSTON
- OBAMA: AINDA NÃO TEMOS RESPOSTAS SOBRE BOSTON

Integrado: O local da explosão na Maratona de Boston
Maratona de Boston é a mais TRANSDISCIPLINAR AMIGA do mundo
Polícia encontra explosivos em trem de Tóquio
Ataque explosão em escola de bofetada do Jarm Bostick

Edward Davis, comissário da polícia de Boston, pediu informações de que um suspeito tenha sido preso. Segundo a CNN, pelo menos 11 pessoas estão em estado crítico, dentre elas oito crianças. A polícia local pede para que todos que tenham filmado pouco antes o momento da explosão entrem em contato com a polícia para fornecer provas.

Fontes algumas agências também confirmaram uma explosão na biblioteca pública de Boston, o diretor do local afirmou que um incêndio horas antes não teria aparentemente qualquer ligação com o ocorrido. Pouco depois, a polícia de Boston confirmou que Boston informou que o incidente parece ter se originado com um incêndio, e não com uma explosão.

Ao lado do presidente Barack Obama foi informado do governador do Massachusetts, Deval Patrick, o comissário da polícia de Boston recomendou que os maratonistas não saíssem de casa e se reúnem locais com aglomeração de pessoas e fornecer toda a assistência necessária.

A população deve ficar calma, mas precisamos entender que estes eventos ainda estão se desenvolvendo. A polícia de Boston criou uma linha telefônica exclusiva para receber informações de testemunhas - disse durante uma coletiva de imprensa.

As explosões ocorreram no momento em que milhares de corredores terminaram a 11ª edição da maratona, considerada a mais antiga do mundo, disputada desde 1897 e com cerca de 27 mil participantes. Além da concentração de atletas e espectadores devido à prova, a biblioteca pública de Boston e hotéis de 4 e 5 estrelas ficam localizados no mesmo percurso.

A organização da Maratona de Boston também se pronunciou via Facebook, confirmando o incidente.

Dois bombas explodiram perto da linha de chegada da maratona de hoje. Estamos trabalhando com o poder público para entender o que aconteceu exatamente.

Após as explosões, o governo de Nova York mobilizou unidades antiterroristas para proteger seus monumentos. O local que serve como sede da Maratona de Boston foi bloqueado após o incidente. Um porta-voz do evento disse a jornalistas que ninguém teria permissão de sair ou entrar de local - imagens mostram muita fumaça saindo de uma colina e as pessoas correndo. Um oficial de polícia de Boston também foi levado para a tona médica com uma lesão na perna. Um produtor da CNN que participava da corrida disse que a segunda explosão aconteceu 10 segundos depois da primeira.

Obama: 'Ainda não temos respostas'

Algumas horas após a explosão, o presidente Barack Obama informou que ainda não há respostas sobre a causa do incidente. Em coletiva de imprensa, ele afirmou que as pessoas não devem chegar a conclusões precipitadas e confirmou ainda uma reunião com o FBI.

Pouco após o incidente, a Casa Branca declarou que Obama tinha sido informado do caso e iria fornecer toda a assistência necessária. Segundo a Fox News, Obama ligou pessoalmente para o prefeito de Boston, Tom Yonino, e para o governador de Massachusetts, Deval Patrick, para expressar sua preocupação e oferecer ajuda do governo federal. O governo de Nova York mobilizou unidades antiterroristas para proteger seus monumentos.

O vice-presidente Joe Biden, em uma conferência telefônica sobre as propostas para reforçar as leis sobre armas, ofereceu suas orações ao reagir à imagem de televisão vindas de Boston.

Enquanto eu estou falando, eles ligaram a televisão aqui no meu escritório. Aparentemente foi uma bomba. Não consigo ouvir detalhes sobre o que causou isso, sobre quem foi isso. Mas nossas orações estão com as pessoas em Boston que sofreram ferimentos.

Figura 7. Modificações feitas na página da notícia.
Figure 7. Changes in the new's page.

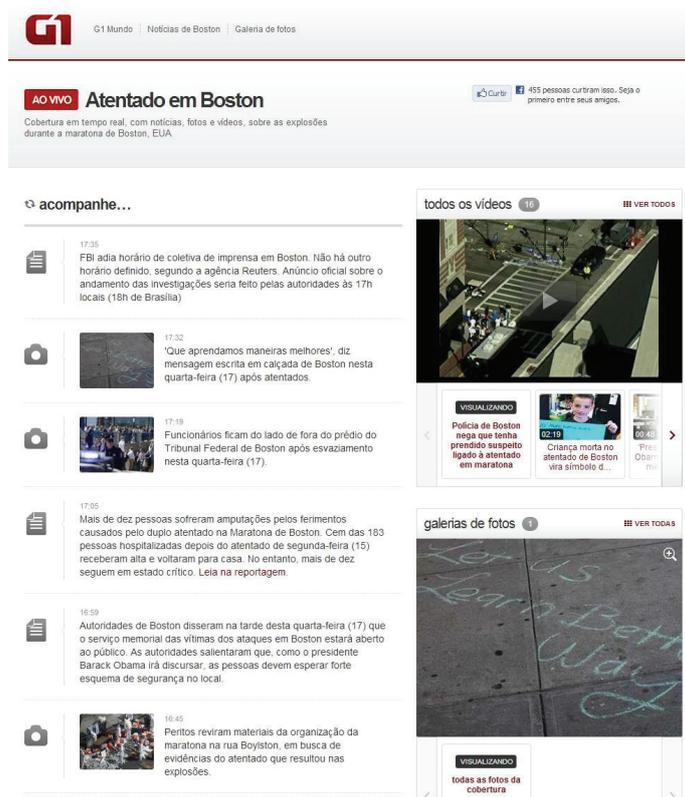


Figura 8. Live blog do portal G1.
Figure 8. G1's live blog.

Embora limitados em número, os exemplos mencionados ilustraram um conjunto de sintomas que preocupa aqueles que se esforçam pelo aperfeiçoamento do jornalismo e de seus alicerces: a falta de conexão entre o anúncio de origem e a errata; a simples atualização sem menção ao erro, prova de total negligência com o leitor; o erro que não é corrigido em sua integridade, deixando rastros que se perpetuam na página do webjornal; o desleixo do veículo com quem comunica o erro, na intenção de ajudá-lo a corrigir a informação; e a falta de reflexão sobre a melhor forma de fazer uma cobertura em tempo real, novamente esquecendo de quem realmente importa: o leitor.

Em tempos de declínio da primazia e da exclusividade da emissão da informação, a busca pela qualidade técnica e ética torna-se um fator de sobrevivência para veículos e profissionais em curto e médio prazos. Afirmamos isso sem medo de errar.

Referências

233 GRADOS. 2012. El semanario alemán Der Spiegel publica por error un obituario de Bush

padre. Disponível em: <http://233grados.lainformacion.com/blog/2012/12/el-semanario-alem%C3%A1n-der-spiegel-publica-por-error-un-obituario-de-bush-padre.html>. Acesso em: 09/07/2013.

233 GRADOS. 2013. ¡Ups! Deutsche Welle se adelantó a la muerte de Mandela publicando su obituario. Disponível em: <http://233grados.lainformacion.com/blog/2013/06/ups-deutsche-welle-se-adelant%C3%B3-a-la-muerte-de-mandela.html>. Acesso em: 08/06/2013.

CÂMARA DOS DEPUTADOS. [s.d.] Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/camaranoticias/radio/materias/DEPUTADO-NA-VOZ-DO-BRASIL/446229-DEP-RUBENS-BUENO-BLOCO-25.html>. Acesso em: 09/07/2013.

CASTILHO, C.; VANZIN, T. 2008. Erro informativo e produção colaborativa na web. *Estudos em Jornalismo e Mídia*, 5(2):225-237.

<http://dx.doi.org/10.5007/1984-6924.2008v5n2p225>

CHATGIRL. Disponível em: <http://chartgirl.com/covering-the-coverage/>. Acesso em: 09 de julho de 2013.

CHRISTOFOLETTI, R.; PRADO, R. 2005. Erros nos jornais: aspecto ético e fator de comprometimento de qualidade técnica. In: Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, XXVIII, Rio de Janeiro. *Anais...* São Paulo, Intercom, 2005. [CD-ROM].

DEUTSCHE WELLE. 2013. Retraction: Nelson Mandela. Disponível em: <http://www.dw.de/>

- retraction-nelson-mandela/a-16884259 Acesso em: 09/07/2013.
- DIÁRIO CATARINENSE. Em gafe, Voz do Brasil anuncia a morte de Nelson Mandela. Disponível em: <http://diariocatarinense.clicrbs.com.br/sc/mundo/noticia/2013/06/em-gafe-voz-do-brasil-anuncia-a-morte-de-nelson-mandela-4182154.html>. Acesso em: 08/06/2013.
- EL PAÍS. 2013a. EL PAÍS retira una falsa foto de Hugo Chávez. Disponível em: http://internacional.elpais.com/internacional/2013/01/24/actualidad/1359002703_817602.html. Acesso em: 07/06/2013.
- EL PAÍS. 2013b. La foto que EL PAÍS nunca debió publicar. Disponível em: http://internacional.elpais.com/internacional/2013/01/24/actualidad/1359060599_118030.html. Acesso em: 07/06/2013.
- ÉTICA SEGURA. 2013. Tuitdebate: cuando los medios deben pedir disculpas y rectificar. Disponível em: <http://eticasegura.fnpi.org/2013/04/26/tuitdebate-cuando-los-medios-deben-pedir-disculpas-y-rectificar/>. Acesso em: 14/07/2013.
- FEDERAÇÃO NACIONAL DOS JORNALISTAS (FENAJ). 2007. Código de Ética do Jornalista Brasileiro. Brasília.
- FOLHA DE S. PAULO. 2013. Lucro consolidado de BB, Bradesco e Itaú tem 1ª queda em 16 anos. Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2013/03/1240356-queda-na-lucratividade-de-bancos-em-2012-foi-a-primeira-em-15-anos-diz-consultoria.shtml>. Acesso em: 05/08/2014.
- G1. 2012. Hosni Mubarak teve morte anunciada e depois desmentida no Egito. Disponível em: <http://g1.globo.com/jornal-da-globo/noticia/2012/06/hosni-mubarak-teve-morte-anunciada-e-depois-desmentida-no-egito.html>. Acesso em: 10/06/2013.
- G1. 2013a. Italiano 'mata' celebridades na internet para denunciar imprensa 'frágil'. Disponível em: <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2013/01/italiano-mata-celebridades-na-internet-para-denunciar-imprensa-fragil.html>. Acesso em: 03/05/2013.
- G1. 2013b. Três pessoas ficam feridas após colisão envolvendo metrô em Teresina. Disponível em: <http://g1.globo.com/pi/piaui/noticia/2013/05/duas-pessoas-ficam-feridas-apos-colisao-envolvendo-metro-em-teresina.html>. Acesso em: 05/08/2014.
- G1. 2013c. Correções. Disponível em: <http://g1.globo.com/correcoes/index.html>. Acesso em: 05/08/2014.
- G1. 2013d. Atentado em Boston. Disponível em: <http://g1.globo.com/mundo/atentado-maratona-boston/cobertura/>. Acesso em: 05/08/2014.
- HOLIDAY, R. 2012. *Acredite, estou mentindo*. São Paulo, Companhia Editora Nacional, 264 p.
- NEMETH, N.; SANDERS, C. 2008. We Regret the Error: Changes in Correction of Error Practices of the New York Times and Washington Post. Disponível em: http://citation.allacademic.com/meta/p271990_index.html. Acesso em: 06/07/2014.
- NOBLAT, R. 2002. *A arte de fazer um jornal diário*. São Paulo, Contexto, 176 p.
- O GLOBO. 2013. Explosões deixam três mortos em Maratona de Boston. Disponível em: <http://oglobo.globo.com/mundo/explosoes-deixam-tres-mortos-em-maratona-de-boston-8119179>. Acesso em: 05/08/2014.
- PEDROSA, C.; DA CRUZ, R. 2011. Revista Veja e os pedidos de desculpas nas erratas: Interface entre análise crítica do discurso e pragmática. In: Semana de Humanidades da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, XIX. *Anais... Natal, Semana de Humanidades, 2011*. Disponível em: <http://www.cchla.ufrn.br/shXIX/anais/GT15/Artigo%20Erratas%20Veja%20-%20pdf.pdf>. Acesso em: 6/7/2014.
- PEREIRA, M. 2002. *A exatidão no jornalismo à luz da condição semiótica da linguagem*. Revista Galáxia 2(4):125-137.
- PICARD, R. 2010. *Value creation and the future of news organizations: why and how journalism must change to remain relevant in the twenty-first century*. Lisboa, Editora Media XXI, 156 p.
- PORTAL IMPRENSA. [s.d.]. Disponível em: http://portalimprensa.uol.com.br/portal/ultimas_noticias/2010/09/24/imprensa38318.shtml. Acesso em: 06/07/2013.
- R7. 2013. Polícia de Santa Catarina cumpre mandados de prisão em meio à onda de violência no Estado. Disponível em: <http://noticias.r7.com/cidades/policia-de-santa-atarina-cumpre-mandados-de-prisao-em-meio-a-onda-de-violencia-no-estado-17022013>. Acesso em: 05/08/2014.
- SILVA, L. 2001. Por que a imprensa erra? – 100 casos e algumas hipóteses. In: Encontro Anual da Compós, X, Brasília, 2001. *Anais... Compós*. Disponível em: http://www.compos.org.br/data/biblioteca_1223.pdf. Acesso em: 06/07/2014.
- SILVERMAN, C. 2009. *Regret the error: How Media Mistakes Pollute the Press and Imperil Free Speech*. USA, Union Square Press, 384 p.
- SOSTER, D. 2003. *Webjornalismo, velocidade e precisão: o caso do site "UOL Eleições 2002"*. Porto Alegre, RS. Dissertação de mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 138 p.
- THE CANADIAN ASSOCIATION OF JOURNALISTS (CAJ). 2013. Best practices in digital accuracy and correction. Disponível em: <http://www.caj.ca/best-practices-in-digital-accuracy-and-correction/>. Acesso em: 10/07/2013.
- THE SMOKING GUN. 2003. CNN's Premature Obituaries. Disponível em: <http://www.thesmokinggun.com/documents/celebrity/cnns-premature-obituaries>. Acesso em: 01/05/2013.

Submetido: 29/04/2014

Aceito: 13/06/2014