



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS I  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
CURSO DE JORNALISMO**

**JOSEFA MARTA BATISTA DA SILVA**

**O PODER DO JORNALISMO DE SERVIÇO NA MÍDIA TELEVISIVA: UMA  
ANÁLISE DAS DEMANDAS SOCIAIS DO QUADRO CALENDÁRIO JPB DA TV  
PARAÍBA**

**CAMPINA GRANDE  
2019**

**JOSEFA MARTA BATISTA DA SILVA**

**O PODER DO JORNALISMO DE SERVIÇO NA MÍDIA TELEVISIVA: UMA  
ANÁLISE DAS DEMANDAS SOCIAIS DO QUADRO CALENDÁRIO JPB DA TV  
PARAÍBA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a  
Universidade Estadual Da Paraíba como  
requisito parcial à obtenção do título de  
Bacharel em Jornalismo.

Orientador: Prof. Dr. Leonardo da Silva Alves.

**CAMPINA GRANDE  
2019**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

S586p Silva, Josefa Marta Batista da.  
O poder do jornalismo de serviço na mídia televisiva:  
[manuscrito] : Uma análise das demandas sociais do quadro  
calendário JPB da TV Paraíba / Josefa Marta Batista da Silva. -  
2019.  
29 p. : il. colorido.  
Digitado.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em  
Jornalismo) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de  
Ciências Sociais Aplicadas, 2019.  
"Orientação : Prof. Dr. Leonardo da Silva Alves ,  
Coordenação do Curso de Jornalismo - CCSA."  
1. Jornalismo de serviço. 2. Demanda social. 3. Calendário  
JPB. 4. Mídia televisiva. 5. Programa de TV. 6. TV Paraíba. I.  
Título

21. ed. CDD 070.4


JOSEFA MARTA BATISTA DA SILVA


**O PODER DO JORNALISMO DE SERVIÇO NA MÍDIA TELEVISIVA: UMA  
ANÁLISE DAS DEMANDAS SOCIAIS DO QUADRO CALENDÁRIO JPB DA TV  
PARAÍBA**

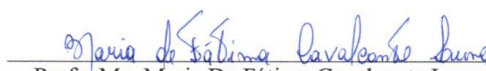
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a  
Universidade Estadual da Paraíba, como  
requisito parcial à obtenção do título de  
Bacharel em Jornalismo.

Aprovada em: 18/06/2019.

BANCA EXAMINADORA

  
Prof. Dr. Leonardo Da Silva Alves (Orientador)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

  
Profa. Dra. Cássia Lobão Assis  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

  
Profa. Me. Maria De Fátima Cavalcante Luna  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Aos meus pais e irmãos, DEDICO.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus por ter me permitido chegar até aqui, pois sem ele não seria possível concluir mais um ciclo da minha vida.

A minha família, meu alicerce, que sempre me apoiaram para concluir tal sonho.

Ao meu orientador, o professor Leonardo Da Silva Alves, por ter aceitado o desafio de orientar meu trabalho de conclusão de curso. O seu apoio foi essencial para concretização desse trabalho.

Aos professores do Curso de Jornalismo que contribuíram com os ensinamentos ao longo de cinco anos para que fosse possível alcançar a realização desse sonho.

Aos colegas de classe pelos momentos de aprendizado vivenciados em sala que permitiram que conquistássemos o nosso objetivo.

“[...] O jornalismo atua como reforço das idéias dos receptores já pré-existentes ou na própria formação de conceitos e idéias.”

(Tyciane Cronemberger Viana Vaz)

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>10</b>
2.1 Jornalismo de Serviço.....	10
2.1.1 Jornalismo de Serviço na TV.....	12
<b>3 CALENDÁRIO JPB.....</b>	<b>15</b>
<b>4 METODOLOGIA.....</b>	<b>17</b>
<b>5 ANÁLISE DOS RESULTADOS .....</b>	<b>18</b>
5.1 Descrição das reportagens analisadas nos anos de 2016 a 2017 .....	19
5.1.1 Análise comparativa dos dados de 2011 a 2017.....	22
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>24</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>25</b>



# O PODER DO JORNALISMO DE SERVIÇO NA MÍDIA TELEVISIVA: UMA ANÁLISE DAS DEMANDAS SOCIAIS DO QUADRO CALENDÁRIO JPB DA TV PARAÍBA

Josefa Marta Batista Da Silva\*

## RESUMO

O gênero utilitário como também é conhecido o jornalismo de serviço surgiu no final do século XX diante da necessidade do cidadão por tomadas de decisões rápidas no mundo capitalista. O jornalismo de serviço foi ganhando espaço nas mídias transformando as informações em elementos úteis para o cidadão. Tal formato permitiu aos telejornais irem além das notícias de tragédias ou problemas locais, nacionais e internacionais, passando a apresentar fatos próximos da realidade dos telespectadores. O presente trabalho visa compreender a importância do jornalismo de serviço no atendimento às demandas da sociedade, tendo como objeto de estudo o quadro “Calendário JPB” da TV Paraíba afiliada da Rede Globo. O método realizado parte da aplicação da pesquisa descritiva quantitativa e qualitativa, com a finalidade de identificar a efetividade ou não do jornalismo de serviço. Assim, analisamos os resultados obtidos pelo quadro nas reportagens das demandas sociais, a partir do carimbo de resolvido ou não resolvido que surge ao fim da reportagem. O carimbo é uma convenção adotada pelo veículo ao fim de cada reportagem para sinalizar o êxito na mediação entre comunidade e órgãos públicos. O resultado obtido com a pesquisa mostra que o jornalismo de serviço na mídia televisiva através do Calendário JPB é efetivo na prestação de serviços, atendendo e satisfazendo grande parte dos anseios dos cidadãos- telespectadores.

**Palavras-Chave:** Jornalismo de serviço. Demandas sociais. Calendário JPB.

## THE POWER OF SERVICE JOURNALISM IN TELEVISION MEDIA: AN ANALYSIS OF THE SOCIAL DEMANDS OF THE CHART JPB CALENDAR OF TV PARAÍBA

## ABSTRACT

The utilitarian genre as it is also known service journalism emerged in the late twentieth century facing the citizens need for quick decision making in the capitalist world. Service journalism has been gaining space in the media, transforming information into useful elements for the citizen. Such a format allowed the news programs to go beyond the news of local, national and international tragedies or problems, coming to present facts that are close to the reality of the viewers. This paper aims to understand the importance of service journalism in

---

\*Graduada em Jornalismo na Universidade Estadual da Paraíba – Campus I.  
Email: martabatista94@gmail.com

meeting the demands of society, having as object of study the "JPB Calendar" of TV Paraíba affiliated with Rede Globo. The method performs a part of the quantitative and qualitative descriptive research application, with the purpose of identifying the effectiveness or not of service journalism. Thus, we analyze the results obtained by the chart in the report of social demands, from the solved or unresolved stamp that appears at the end of the report. The stamp is a convention adopted by the vehicle at the end of each report to signal the successful mediation between community and public agencies. The result obtained with the research shows that the journalism service in the television media through the JPB Calendar is effective in providing services, meeting and satisfying much of the citizens-viewers expectations.

Keywords: Journalism of service. Social demands. JPB Calendar.

## 1 INTRODUÇÃO

Todos os dias, os telejornais, rádios, jornais e portais ou sites na internet nos fornecem informações sobre meteorologia, economia, inflação, valor do dólar, trânsito, concursos, empregos, dentre outros assuntos que permeiam os noticiários. Estas informações se enquadram como conteúdo jornalístico útil para os indivíduos que podem ou não os utilizar em algum momento de suas vidas. "O jornalismo de serviço faz da informação um instrumento útil para a vida diária." (DIEZHANDINO, 1994, *apud* VAZ, 2008, p.10). Isso torna claro como o gênero utilitário vem ocupando maior espaço nos veículos de comunicação à medida que tais informações podem influenciar ou não o cidadão na tomada de decisões diárias.

O jornalismo de serviço desempenha a função de orientar e ajudar o receptor atendendo aos anseios individuais ou da coletividade. Com caráter objetivo e intencional da mensagem se propõe a ajudar o cidadão em eventuais situações.

Conforme Marques de Melo (2007 *apud* VAZ, 2008), o jornalismo utilitário ou gênero utilitário, como é também conhecido o jornalismo de serviço, surgiu pela necessidade da sociedade da informação na tomada de decisões rápidas no mundo capitalista que influenciam na vida cotidiana. Este passou a ser reconhecido como gênero jornalístico e tornou-se mais utilizado em sociedades com cidadãos-consumidores, a partir do final do século XX. (MELO, 2007 *apud* VAZ, 2008, p.12)

A mídia é essencial para manter o cidadão informado, e na sua formação de opinião, os meios de comunicação se tornaram indispensáveis. O jornalismo de serviço trouxe para os telejornais conteúdos próximos da vida real do cidadão, prestando serviços aos usuários,

levando à audiência assuntos do cotidiano da sociedade. Os conteúdos de serviço de caráter orientador e indicador surgem nos telejornais com as próprias notícias e com os quadros exibidos durante o telejornal.

Esta pesquisa apresenta-se como oportuna, pois o jornalismo de serviço é um tema amplo e recente. Além disso, o jornalismo de serviço e o jornalismo em essência acabam se tornando redundantes ao serem tratados sem um olhar diferenciado, à medida que ambos têm como função a prestação de serviço, sendo que as informações de cunho de serviço trazem conteúdos úteis que tem aplicabilidade na vida dos cidadãos. Diante disso, percebe-se que a mídia não quer ser apenas uma mediadora de notícias, mas quer se pôr ao lado do cidadão. Assim, os telejornais passam a ser a voz dos telespectadores, pois a prestação de serviços é o propósito do gênero utilitário.

Neste sentido, o estudo desenvolvido tem como objetivo compreender a importância do jornalismo de serviço na prestação de serviços a sociedade partindo da efetividade do gênero na resolução dos problemas sociais. Diante disso, o trabalho tem como objeto de estudo o quadro Calendário JPB da TV Paraíba que procura dar voz às cobranças de demandas sociais não atendidas pelo poder público para os moradores. Para o objetivo geral ser alcançado foram propostos os seguintes objetivos específicos: analisar as reportagens do quadro nos períodos de 2016 a 2017; identificar nas reportagens os resultados obtidos com as cobranças, através do carimbo de resolvido e não resolvido; realizar uma análise comparativa com a pesquisa de Souza (2016) para verificar se houve aumento ou diminuição na resolução ou não dos problemas pelo quadro, desde os anos iniciais de 2011 a 2015 com os anos de 2016 a 2017.

O estudo parte de uma pesquisa já realizada sobre o tema por Denise Helena Delmiro de Souza em 2016 em sua dissertação de mestrado intitulada “Tensões Midiáticas (ou conflitos de mediação) entre a comunidade e a gestão pública – A Agenda do Calendário JPB”. Assim, analisar-se-á o Calendário JPB, sob a perspectiva do jornalismo de serviço tendo como fundamento verificar a efetividade do jornalismo de serviço através da análise das reportagens dando atenção ao carimbo de resolvido ou não resolvido e realizar uma comparação entre as demandas analisadas por Souza (2016) com as da presente pesquisa.

Para a metodologia será aplicada a pesquisa bibliográfica, visto que é preciso antes de iniciar uma pesquisa científica um conhecimento sobre outros estudos do tema. Para abordagem foi utilizada a pesquisa descritiva quantitativa e qualitativa, visto que serão necessários a observação e a descrição de características do fenômeno, a utilização de números para análise e a pretensão de interpretação dos fatos.

Diante disso, para compreender tal fenômeno faz-se necessário responder as seguintes perguntas: Qual a importância do jornalismo de serviço na prestação de serviços à sociedade? Nesse contexto, qual a efetividade do jornalismo de serviço na resolução de problemas sociais?

O trabalho será dividido em cinco tópicos a contar da fundamentação teórica que apresentará conceitos do Jornalismo de Serviço conforme autores. O próximo tópico trará breve descrição sobre o quadro Calendário JPB, objeto de estudo; a seguir metodologia da pesquisa com a explicação dos métodos utilizados; mais a frente será apresentada a análise dos resultados que apresentará uma análise das demandas sociais do quadro Calendário e uma análise comparativa com a pesquisa realizada anteriormente a fim de observar se o objetivo de estudo aumentou ou diminuiu sua efetividade em relação às demandas da sociedade e por fim serão apresentadas as considerações finais.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Para embasar nosso estudo é preciso conhecer o que outros autores pesquisaram sobre o referente tema Jornalismo de Serviço. Assim, serão citados conceitos importantes para dar suporte ao estudo.

### **2.1 Jornalismo de Serviço**

O jornalismo de serviço se confunde com o jornalismo de essência, pois ambos têm como característica prestar serviço à sociedade. Porém, no jornalismo de serviço, o material jornalístico apresenta conteúdo que dá orientação para o público. De acordo com Temer (2013 *apud* SANTANA e TEMER, 2015), o jornalismo de serviço é um gênero independente, destacando a sua função didática, que o distingue dos demais com características distintas incluem um conteúdo caracterizado pelo caráter orientador ou indicador.

O jornalismo de serviço é conhecido também por gênero utilitário ou jornalismo utilitário, pois esse novo formato tem função utilitária. De acordo com Marques de Melo (2007 *apud* VAZ 2008),

o gênero utilitário surge no limiar da sociedade da informação, cujo funcionamento repousa na tomada de decisões rápidas no mundo financeiro, projetando-se também na vida cotidiana. Afirma ainda que sua legitimação se dá com mais

vigor nas sociedades povoadas pelos cidadãos consumidores, principalmente a partir do final do século XX.(MELO 2007*apud* VAZ 2008, p.12)

Com isso, percebe-se que o gênero utilitário aparece no contexto do jornalismo pela necessidade da sociedade contemporânea de solucionar os problemas que afetam o seu dia-a-dia. Marques de Melo (*apud* VAZ, 2008, p.12) ainda menciona que o gênero tem como característica principal a atualidade sem o fator novidade, pois o fato geralmente é o mesmo, mas a fórmula é que se repete. Assim, as informações são apenas atualizadas.

Marques de Melo (2007 *apud* VAZ, 2012), também defende que o gênero utilitário apresenta-se através de quatro formatos:

Indicador (cenários econômicos, meteorologia, necrologia); cotação (variação dos mercados: monetários, industriais, agrícolas, terciários); roteiro (dados para o consumo de bens simbólicos, roteiros de teatro, cinema, filmes, passeios); e serviço (informações destinadas a proteger os interesses dos usuários dos serviços públicos e consumidores de produtos industriais ou de serviços privados). (MELO 2007*apud* VAZ, 2012, p.3)

Diante disso, Vaz (2008), afirma que esse tipo de jornalismo se justapõe a ideia de consumismo vinculada à sociedade atual, porém sempre o serviço jornalístico ou informações estão relacionados ao consumo. Segundo a autora, cotidianamente os jornais, telejornais e meios eletrônicos divulgam a previsão meteorológica, cotação de moedas e de mercado, e outras informações úteis para o cidadão, podendo ser utilizadas ou não tais informações da mídia nas ações diárias. Dessa forma é preciso destacar que a mídia presta serviço à sociedade com reportagens de utilidade pública.

O gênero que tem como papel o serviço fornecido por informações de utilidade se presta a ajudar o cidadão no dia a dia, seja orientando e proporcionando soluções cabíveis em meio os problemas e dúvidas que surgem. Para Parrat (2008 *apud* VAZ, 2009 b), o conteúdo de serviço se demonstra a partir de três formas:

1) Na criação de seções especiais dedicadas a cobrir preocupações e necessidades práticas do dia a dia do cidadão;2)as seções especiais incorporam informação da atualidade sobre numerosas questões consideradas de interesse geral;3)a incorporação da informação de serviço nos textos mais convencionais (tanto interpretativos como informativos) publicados nas páginas de informação geral mediante elementos de apoio de “serviço”.(PARRAT, 2008 *apud* VAZ 2009 b ,p 2-3)

Sendo assim, a prestação de serviços se encontra presente nas diversas mídias: jornais, revistas, rádio, internet e TV que apresentam conteúdo de serviço adequado aos meios de comunicação.

### 2.1.1 Jornalismo de Serviço na TV

Na televisão, percebe-se a forte influência do jornalismo de serviço nos telejornais a depender de sua linha editorial. É notório nos telejornais, o caráter utilitário em notícias relacionadas ao mercado financeiro, sobre o trânsito e as previsões meteorológicas, e também nos quadros com espaços amplos que permitem dar visibilidade à realidade próxima dos telespectadores.

De acordo com Vaz (2013), para a produção de uma informação utilitária existe uma preocupação principal com a necessidade da sociedade na coletividade ou de um indivíduo. Por isso, há necessidade de conhecer o público através de pesquisas de opinião ou encontros com leitores, telespectadores, ouvintes, internautas.

Souza (2016) retrata que as iniciativas de Jornalismo de Serviço na TV brasileira se inicia nos anos 1990, com o Globo Comunidade, da Rede Globo de Televisão. Depois, surgem novos projetos de persuasão e aproximação do público, como após o ano de 2010, o “Calendário”, quadro que foi seguido por várias afiliadas globais no país. O pioneirismo do quadro Calendário JPB se deu na Rede globo Nordeste em Recife e a TV Paraíba seguiu as orientações da rede e aderiu ao Calendário em sua programação.

Nesse sentido, Figueiredo Sobrinho (2014) acrescenta que o jornalismo de serviço, surge nos jornais locais a partir do fim dos anos 90, primeiro em São Paulo, no SPTV e depois se espalha para outras filiais e afiliadas da Rede Globo de Televisão.

Com isso, percebe-se a intencionalidade que sobressai ao jornalismo de serviço com a proposta de proximidade com o público, oferecendo o que o mesmo necessita, sendo de interesse do público. Figueiredo Sobrinho (2014), em tese de doutorado, evidência as consequências políticas do jornalismo de serviço no estudo do quadro calendário do NETV da TV Globo do Recife. Sendo assim, o autor entende que “esse tipo de jornalismo se desenvolve em torno de problemas focalizados, não permitindo uma tomada de consciência em direção à universalização dos direitos.” (FIGUEIREDO SOBRINHO, 2014, p.82).

É possível notar que esse autor faz uma crítica ao jornalismo de serviço, ao afirmar que o mesmo focaliza problemas pontuais e se apropria dos direitos de cobranças dos cidadãos, pode acabar por destituir estes de serem protagonistas de suas lutas. Conforme Sobrinho,

O ‘jornalismo de serviço’ parece atuar dentro de uma lógica próxima do público nãoestatal, ao criar um espaço de deliberação de origem privada, que independentemente das intenções, tem seus próprios critérios de seleção. Além disso, ao procurar resolver os problemas da população de localidades, aparentemente

sequestrando a fala dos reclamantes, pode estar destituindo os mesmos de enxergar um horizonte de expectativas de participação política em que assumam o protagonismo das lutas pelos seus direitos e cidadania, atuando de forma focalizada em problemas pontuais sem colaborar para a construção e universalização de direitos. (FIGUEIREDO SOBRINHO, 2014, p.103)

Para Figueiredo Sobrinho (2014), o jornalismo de serviço é politicamente exitoso, pois permite ao telejornalismo da Rede Globo colocar-se junto de demandas essenciais não providas pelos poderes públicos e que afetam a vida dos demandantes das matérias, como saneamento, educação, transporte público, asfaltamento e outros temas, que para os locais tem grande importância. Isso mostra que a mídia tem poder de persuasão sobre o cidadão-telespectador, assim a mesma luta com responsabilidade social pela solução dos problemas da sociedade acaba por ganhar o mérito.

Com isso, Souza (2016) afirma que as reportagens voltadas para o apelo popular aparecem nas televisões regionais, pois elas apresentam uma realidade próxima do telespectador, com conteúdo mais direcionado ao local e pela delimitação de alcance de suas antenas. Atualmente, muitas pessoas tem procurado esses meios de comunicação para poderter mais visibilidade das suas reivindicações. Tendo em vista que quando há uma divulgação de um problema, o mesmo parece ser resolvido com maior agilidade.

Vaz (2009 a, p.55) reforça que a “conjuntura da intencionalidade do texto é imprescindível para identificação do material jornalístico destinado à prestação de serviços por parte dos media.” A autora afirma ainda que é necessário constatar se nas matérias existe um elemento pedagógico com intenção de orientar, esclarecer ou indicar ao receptor da informação alguma coisa que poderá ou deverá ser feito. Com isso, percebe-se que esse tipo de mensagem deve proporcionar propostas para ajudar o cidadão em algum momento de suas vidas.

A informação utilitária tem a tendência de atender os anseios do telespectador, seja com matérias de orientação ou denúncia. O jornalismo de serviço produzido pela mídia pautado no relato dos fatos verídicos ganha ênfase a partir da intenção de como a mensagem é transmitida pelos repórteres que acaba por tornar fator determinante na prestação de serviços.

Esse tipo de jornalismo é considerado como uma necessidade pessoal dos indivíduos por se configurar como um material útil, prático e que induz o receptor que pode aplicar tais informações em alguma decisão ou atitude a ser tomada. Para Diezhandino (1994 *apud* VAZ, 2009 a),

O jornalismo de serviço é a informação que aporta o receptor a possibilidade efetiva de ação e ou reação. Aquela informação, oferecida oportunamente, que pretende ser

de interesse pessoal do leitor-ouvinte-espectador; [...] a informação cuja meta deixa de oferecer dados circunscritos do acontecimento, para oferecer respostas e orientação (DIEZHANDINO, 1994, *apud* VAZ, 2009a, p.49).

Assim, nota-se que o material de serviço permite a ação e reação das pessoas à medida que as informações oportunas oferecem respostas e orientação. Diante disso, Temer (2001 *apud* Vaz, 2012), diz que “em análise dos telejornais da Rede Globo, as matérias de serviço têm componente pedagógico, cumprindo as necessidades concretas da comunicação”. Para Temer (2001 *apud* VAZ, 2012),

de fato, este tipo de jornalismo pode ser visto como uma consequência natural do jornalismo enquanto responsabilidade social, uma vez que oferece opções, propostas, soluções e variados tipos de informações úteis para se enfrentar a vida cotidiana. (TEMER, 2001 *apud* VAZ, 2012, p.51).

Pode-se perceber que o jornalismo de serviço pode ser visto como um fator natural de comunicação, já que este comunica ou informa aos indivíduos o que estes podem utilizar em algum momento. A partir disso, Temer (2001 *apud* VAZ, 2012) considera que os telejornais da Rede Globo dependem das matérias de serviço, pois identificou grande número em seus telejornais diários, porém destaca que o material acaba sendo veiculado com menor importância.

Temer (2001 *apud* VAZ, 2012) ainda ressalta que o conteúdo de serviço deve ser tratado da forma correta pela precisão do material, pois “o serviço é produzido com mais calma e, por isso, pesa sobre ele critérios de qualidade mais rígidos. Se no factual o tempo é fator fundamental, o serviço deve ser preciso e preferencialmente inédito”. (TEMER, 2001 *apud* VAZ, 2012, p. 52).

O jornalismo de serviço vem conquistando seu espaço nas mídias com conteúdos não factuais, mas nesse formato é necessário por parte das redações das emissoras atenção quanto à precisão e utilidade da informação para o cidadão. Temer (2001 *apud* VAZ, 2012), em sua análise do telejornalismo da Rede Globo conclui em termos quantitativos que o espaço do telejornalismo da Rede Globo é predominantemente tomado por reportagens de serviço e/ou denúncias e reportagens de interesse humano ou que apontem a orientação de formação do comportamento humano.

Conforme Temer (2001 *apud* COMPANHONI, 2013, p.25) o jornalismo de serviço “se preocupa em mostrar/demonstrar fatos e ações que a curto, médio ou longo prazos vão contribuir para melhores condições de vida do receptor”. Assim, o jornalismo de serviço começa a fazer parte da programação dos telespectadores, ouvintes, leitores, internautas, que



acompanham diariamente informações e acaba por se tornar uma tendência do público por tal informação que remete a necessidade da sociedade atual.

### 3 CALENDÁRIO JPB

O Calendário JPB é um quadro do telejornal “JPB 1” da TV Paraíba afiliada da Rede Globo. O JPB Primeira Edição é exibido as onze e quarenta e cinco minutos de segunda a sábado.

O quadro teve início em setembro de 2011, com exibição de duas a três vezes na semana. A primeira reportagem do calendário JPB realizada em Campina Grande foi ao ar no dia 5 do mês de setembro tendo como reivindicação obra de esgotamento sanitário no bairro Novo Horizonte.

**Figura 1-** Vinheta do Quadro Calendário JPB



**Fonte:**Portal G1 / Paraíba.

Conforme Souza (2016 p. 45), o quadro Calendário foi pioneiro na Rede Globo Nordeste em Recife, Pernambuco que implantou o quadro em 2009. A emissora fez surgir o quadro com base em outros quadros existentes como “o Bairro que eu Quero” e o “Vida Real”. Segundo Souza (2016), a partir disso a TV Paraíba seguiu orientações da rede e direcionou sua programação jornalística com ênfase no jornalismo de serviço.

O calendário JPB busca soluções para os problemas da comunidade, através da apuração de denúncias realizadas pela população a partir de ligações ou e-mails de moradores solicitando a visita do calendário para reivindicar a solução de problemas públicos. Tal fato

ocorre por os moradores não terem obtido resposta da gestão municipal a partir disso, o repórter vai até a comunidade e junto com os moradores mostra os problemas enfrentados e cobra de autoridades uma solução. No quadro, é marcado uma data para retornar ao local para saber se o problema foi resolvido ou não. A depender da situação o carimbo pode ser de resolvido ou não resolvido.

**Figura 2-** Carimbo de Resolvido



Fonte: Portal G1/Paraíba.

**Figura 3-** Carimbo de Não resolvido



Fonte: Portal G1/Paraíba.

O problema não sendo solucionado, é realizada novas reportagens de cobrança em busca de respostas e soluções. O quadro é exibido de duas a três vezes por semana, ocasionalmente.

O quadro fica fora do ar durante o período eleitoral, retornando após a realização das eleições. O calendário se destaca na programação pela contribuição na prestação de serviços

com respostas imediatas ou não para os moradores das comunidades. Sendo um forte mecanismo de jornalismo de serviço.

O Calendário atua na Paraíba com a TV Paraíba em Campina Grande e a TV Cabo Branco em João Pessoa. Além dessas emissoras paraibanas, tem a TV Asa Branca em Caruaru, PE, TV Verdes Mares no Ceará, TV Clube no Piauí e na Inter TV Cabugi no Rio Grande do Norte. O quadro busca soluções para os problemas estruturais dos bairros, referentes a saneamento básico, mobilidade urbana, educação, saúde e infraestrutura.

#### **4 METODOLOGIA**

O presente trabalho tem como método aplicado a pesquisa bibliográfica, visto que para a realização de um trabalho científico é necessário conhecer estudos já feitos sobre o tema. Conforme Marconi e Lakatos(2003), esse tipo de pesquisa propõe ao pesquisador um contato direto com o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto. Quanto a abordagem a pesquisa aplicada foi a descritiva quantitativa e qualitativa, pois os dados empregados precisam ser observados , registrados e analisados. Para Gerhardt e Silveira (2009 *apud* TRIVINOS, 1987, p.35) a pesquisa descritiva é um estudo que pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade”. Quanto a pesquisa qualitativa e quantitativa, Gerhardt e Silveira (2009) define que a primeira preocupa-se em compreender e interpretar a totalidade dos fenômenos , enquanto a outra é objetiva com resultados que podem ser quantificáveis .

Os dados coletados para o estudo foram retirados da página da TV Paraíba disponível na internet ([g1.globo.com/pb/paraiba](http://g1.globo.com/pb/paraiba)). Tais dados foram obtidos através do acesso aos vídeos das reportagens selecionadas para pesquisa, que são disponibilizados no mesmo site. Buscou-se a emissora para ter acesso ao conteúdo, mas a mesma informou que não poderia disponibilizar as pautas do quadro devido a ser um material extenso e que todo material em vídeo estaria disponível no site da emissora.

Para realização do trabalho, tendo em vista mostrar a importância e efetividade do jornalismo de serviço na prestação de serviços à sociedade foram selecionadas as reportagens do quadro Calendário dos bairros de Campina Grande. O critério de escolha surgiu como uma forma de dar continuidade a pesquisa realizada por Souza (2016) sobre o quadro. Com isso, pretendeu-se realizar uma análise comparativa entre os casos classificados como resolvidos e não resolvidos dos anos de 2011 a 2015 com os anos de 2016 a 2017. O ano de 2018 foi excluído da pesquisa em virtude de no site serem disponibilizados poucos vídeos, visto que

tratou-se de um ano eleitoral, período em que a produção de conteúdo do Calendário JPB é minimizada.

Diante disso, o primeiro passo foi assistir ao material para seleção. Foram analisadas 19 reportagens dos anos de 2016 a 2017, sendo uma reportagem por mês dos referentes anos. Em 2016 foram verificados os meses de janeiro, fevereiro, março, abril, junho, outubro, novembro e dezembro. Por conta das eleições, no período de julho a setembro não foi exibido o Calendário JPB. Em 2017 foram analisados os meses de janeiro a dezembro. As reportagens selecionadas por Souza (2016) tiveram como classificação as tipologias definidas por: infraestrutura, educação, saneamento básico e mobilidade urbana.

Nesta pesquisa, para atender um dos objetivos propostos não foi necessário repetir a classificação supracitada. Com o objetivo de avaliar quanto à efetividade do jornalismo de serviço visou-se analisar o número de casos resolvidos ou não resolvidos com a utilização de quadros que traziam as reivindicações, bairros e resultados das reportagens analisadas. Também foi utilizado gráficos que apresentam os dados em porcentagem. Para tanto, a análise descritiva das reportagens do quadro fez uso de tais recursos construídos pela própria pesquisadora para se obter os resultados do estudo. Enquanto a análise comparativa contou com a utilização dos resultados da pesquisa de Souza (2016) partindo da figura de um gráfico elaborado pela autora referente aos anos de 2011 a junho de 2015.

## **5 ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Para aplicabilidade da pesquisa foram selecionadas reportagens do quadro Calendário JPB Primeira Edição. Nos tópicos a seguir realizar-se-á análise descritiva das reportagens de demandas sociais de 2016 a 2017 e uma análise comparativa com a pesquisa realizada por Denise Delmiro sobre o quadro nos anos de 2011 a 2015.

O período analisado consta de reivindicações dos moradores dos bairros de Campina Grande, sede da emissora TV Paraíba. As demandas sociais do quadro conforme Souza (2016) se configuram em sua maioria como infraestrutura, saneamento básico, educação, mobilidade urbana.

### 5.1 Descrição das reportagens analisadas nos anos de 2016 a 2017

Analizamos oito reportagens do Calendário JPB exibidas em 2016 com uma pauta para cada mês. Nesse ano houve eleições e durante o período eleitoral o programa não vai ao ar por ordens da Justiça.

**Quadro 1-** Descrição das reportagens exibidas no ano de 2016

<b>Exibições 2016</b>	<b>Reivindicações ou Problemas</b>	<b>Bairros</b>	<b>Resultados</b>
20/01/2016	Conclusão de Obra de praça que estava parada.	Catolé	Resolvido
10/02/2016	Calçamento da Rua Manaus e rede de esgoto.	Três Irmãs	Não resolvido
04/03/2016	Iluminação no conjunto Ipep.	Ligeiro	Resolvido
29/04/2016	Redutor de velocidade e faixa de pedestre na Rua Pedro da Costa Agra.	José Pinheiro	Resolvido
15/06/2016	Reforma da Escola Assis Chateaubriand.	Santo Antonio	Não resolvido
13/10/2016	Lombadas e faixa de pedestre.	São José Da Mata	Resolvido
01/11/2016	Esgoto estourado no Conjunto Ceap, rede de esgoto.	Novo Cruzeiro	Não resolvido
21/12/2016	Conclusão de obra de canal e limpeza de uma grande fossa de esgoto.	Santa Rosa	Não resolvido

**Fonte:** Elaborada pela autora com base no modelo de Souza (2016)

As reivindicações observadas no quadro calendário JPB no ano de 2016 resultaram em reportagens sobre: construção de área de lazer em terreno vazio, calçamento de uma rua, reposição de lâmpadas em conjunto habitacional; redutores de velocidade e faixa de pedestre em rua, reforma de uma escola; lombadas e faixa de pedestre; esgoto estourado em rua e conclusão de obra de canal e limpeza de uma fossa de esgoto. As cobranças foram realizadas pelos moradores dos bairros do Catolé; Três Irmãs; Ligeiro; José Pinheiro; Santo Antônio; São José Da Mata; Novo Cruzeiro e Santa Rosa. As reivindicações atendidas que tiveram o carimbo de resolvido foram de conclusão de obra de uma praça; iluminação em um conjunto;

redutores de velocidade e faixa de pedestre em uma rua e lombadas em bairro. E as reivindicações não atendidas que receberão o carimbo de não resolvido foram calçamento e rede de esgoto de uma rua; reforma de uma escola; esgoto estourado em conjunto e conclusão de obra de um canal e limpeza de fossa de esgoto.

Em 2017, foram analisadas onze reportagens do quadro Calendário JPB, sendo uma reportagem por mês do referente ano.

### Quadro 2- Descrição das reportagens exibidas em 2017

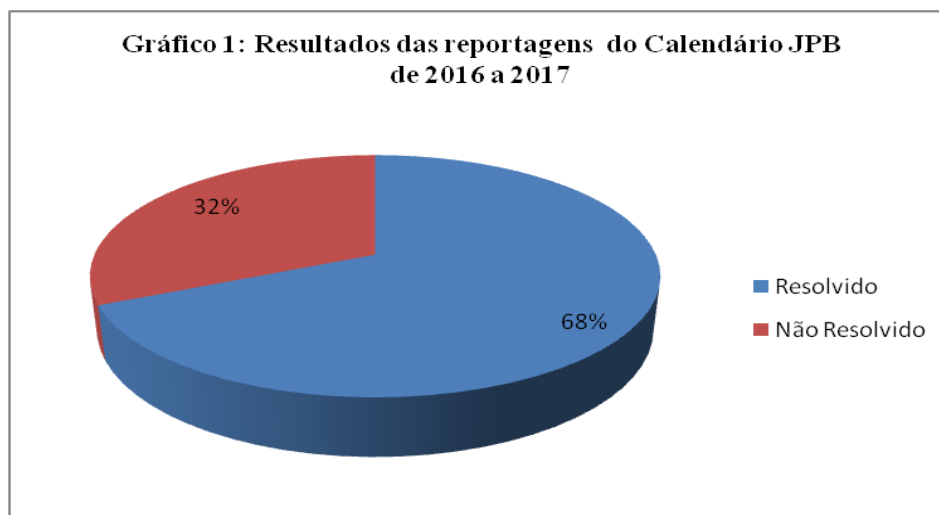
<b>Exibições 2017</b>	<b>Reivindicações ou Problemas</b>	<b>Bairros</b>	<b>Resultados</b>
05/01/2017	Calçamento da Rua Ariel.	Jardim Paulistano	Resolvido
16/02/2017	Redutores de velocidade na Rua Floripedes Coutinho.	Bodocongó	Resolvido
22/03/2017	Reforma da quadra do Ginásio Rodrigo.	Distrito de Galante	Não resolvido
27/04/2017	Construção de parte de um muro da escola estadual Severiano Pedro.	Jenipapo	Não resolvido
19/05/2017	Cobertura de quadra esportiva da Escola Municipal Cassiano Pascoal.	Liberdade	Resolvido
01/07/2017	Conclusão da obra de área de lazer.	Jeremias	Resolvido
30/08/2017	Conclusão de obra de canal numa área que acumula muito lixo e esgoto a céu aberto.	Multirão	Resolvido
04/09/2017	Sinalização em rua asfaltada.	Católé	Resolvido
04/10/2017	Esgoto estourado, rede de esgoto na Rua Arnaldo de Albuquerque.	Alto Branco	Resolvido
17/11/2017	Poste prestes a cair.	Catingueira	Resolvido
12/12/2017	Redutor de velocidade.	Palmeira	Resolvido

**Fonte:** Elaborada pela autora com base no modelo de Souza (2016)

As reivindicações do Calendário analisadas em 2017 foram sobre calçamento de uma rua; redutores de velocidade em uma rua; reforma de quadra esportiva; construção de um muro de uma escola; cobertura de quadra de esportes de uma escola; conclusão de obra de uma praça; conclusão de obra de canal em rua que sofre com o esgoto a céu aberto; falta de sinalização em uma rua asfaltada; esgoto estourado em rua; troca de poste prestes a cair e lombadas em uma rua. As cobranças foram realizadas nos bairros do Jardim Paulistano; Bodocongó; Distrito De Galante; Jenipapo; Liberdade; Jeremias; Mutirão; Catolé; Alto Branco; Catingueira e Palmeira. Os problemas solucionados que receberam o carimbo de resolvido foram calçamento de uma rua; redutores de velocidade em rua; construção de cobertura de quadra esportiva de uma escola municipal; conclusão de obra de uma praça; conclusão de obra de canal; sinalização em rua asfaltada; rede de esgoto em rua; troca de poste e redutores de velocidade em rua. E os problemas não solucionados com carimbo de não resolvido foram de uma reforma em quadra esportiva de Ginásio e construção de um muro de uma escola estadual.

Conforme Figueiredo Sobrinho (2014), o jornalismo de serviço parte da proposta de atuação dentro de uma conexão próxima do público não estatal, pois cria um espaço de discussão privada com seus próprios critérios de seleção. Essa percepção de resolução de problemas sociais na televisão torna-se clara no que salienta Souza (2016) sobre as reportagens que trazem apelo popular surgindo nas televisões regionais que abrem espaço para conteúdos locais.

Diante disso, Temer 2001 (*apud* COMPANHONI, 2013), retrata que o jornalismo de serviço se preocupa em mostrar fatos que vão melhorar as condições de vida dos cidadãos. Ao correlacionar as demandas públicas do período de 2016 a 2017 notou-se que a maioria das reivindicações foi atendida nos bairros, sendo treze os problemas públicos que obtiveram o carimbo de “resolvido”. Enquanto seis receberam o carimbo de “não resolvido”. O gráfico abaixo traz a análise do resultado dos problemas solucionados ou não durante os anos de 2016 a 2017 em taxa percentual.



**Fonte:** Elaborado pela própria autora, 2019.

A partir da observação dos dados pesquisados é perceptível que o índice de casos resolvidos de 68% (por cento) foi maior do que os não resolvidos que obtiveram apenas 32% (por cento). Resolvidos foram 13 casos (68%) e não resolvidos 6 casos (32%). Isso mostra a relevância da prestação de serviço do quadro na resolução dos problemas da sociedade que recorrem à mídia pela falta de atenção dada pelo poder público as cobranças já realizadas pela população.

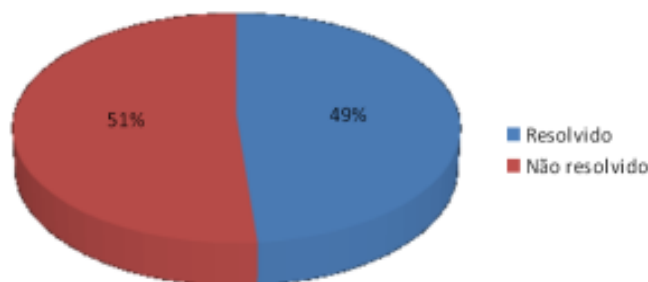
#### 5.1.1 Análise comparativa dos dados de 2011 a 2017

O seguinte tópico trata de uma análise comparativa das reportagens do quadro classificadas como casos “resolvidos ou não resolvidos”, desde o início do Calendário JPB em 2011 até o ano de 2017.

Na pesquisa realizada por Souza (2016), foram analisadas 37 reportagens do quadro Calendário que tiveram como resultados 18 casos resolvidos (49%) e 19 casos não resolvidos (51%). O gráfico abaixo, que foi retirado da pesquisa realizada por Souza (2016), ilustra esses percentuais.



**Gráfico 1 - Resultado das Obras Mostradas nas Reportagens de 2011 a 2015, pela Avaliação da Equipe de Jornalistas**



**Fonte:** Souza (2016)

Conforme dados observados no gráfico percebemos que durante quase quatro anos de apresentação do quadro, os casos não resolvidos aparecem à frente dos resolvidos mesmo que com uma pequena diferença de percentual. O Calendário estava em seu início, mas dentro de suas possibilidades cumpriu seu papel ao proporcionar a visibilidade dos problemas nos bairros que não foram resolvidos pelo poder público e em sua conjuntura o quadro caminhava para o retorno de soluções para as demandas. A mídia realiza a mediação entre a população e a gestão pública, permitindo a solução dos problemas antes não atendidos pelo poder público. Contudo, muitos dos problemas públicos podem ter um retorno demorado pelas autoridades, respostas e burocracias que duram meses ou até anos. Conforme salienta Figueiredo Sobrinho (2014), o jornalismo de serviços nos telejornais atua como ouvidor da população mantendo a posição vigilante que faz parte dos profissionais que trabalham com a notícia.

Com base nos dados pesquisados anteriormente nos períodos de 2011 a 2015 e os recentes obtidos de 2016 a 2017 notamos que quanto à atuação do quadro houve um aumento no índice de demandas sociais resolvidas pelo Calendário JPB que passaram de 49% (por cento) dos casos para 68% (por cento) após os anos iniciais do quadro. E os não resolvidos tiveram uma diminuição de 51% (por cento) dos casos para 32% (por cento). Isso mostra um aumento da efetividade do Calendário no comprometimento com a população, ao resolver os problemas públicos satisfazem a coletividade com a solução de problemas de infraestrutura, mobilidade urbana, saneamento básico como calçamentos de rua, rede de esgoto, redutores de velocidade, por exemplo.

Segundo Figueiredo Sobrinho (2014), o jornalismo de serviço é próspero à medida que o telejornalismo coloca-se ao lado de demandas que não são providas pelos poderes públicos

e que comprometem a vida dos demandantes das reportagens. Assim, Figueiredo Sobrinho (2014 p.88), cita o depoimento de Carlos Henrique Schroder, diretor de jornalismo da Rede Globo, o qual defende que a TV Globo ocupa um espaço institucional permitindo que os problemas da população ganhem uma visibilidade nunca antes imaginada, ao colocar representantes das parcelas da população frente a frente com as autoridades, o telespectador que tá com um problema pode falar diretamente com a autoridade pública. Com isso, entende que a população precisa em sua rua ou bairro e buscar uma solução através de cobranças, torna claro a responsabilidade social do jornalismo.

Diante da maioria das reivindicações dos moradores dos bairros tendo carimbo de resolvido, o Calendário se apresenta como forte atuante na luta por causas da sociedade que acaba por se tornar principal responsável pelas soluções para os problemas sociais. Embora a população já houvesse reivindicado ao poder público, a mídia, ao dar voz a tais questões, surge como instância comprometida com a consolidação da cidadania. Portanto, o jornalismo de serviço prestado pelo quadro mostra a sua importância e influência em divulgar na mídia o que a sociedade necessita e a apresenta a efetividade em resolver as demandas sociais imediatas ou não.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve o objetivo de estimar a importância e efetividade do jornalismo de serviço na prestação de serviços a sociedade. Assim, almejou-se descobrir a efetividade do jornalismo de serviço, através dos casos resolvidos ou não resolvidos do quadro Calendário JPB.

Para alcançar o objetivo proposto foi preciso realizar uma análise descritiva de reportagens dos anos de 2016 a 2017 e uma comparação entre as demandas analisadas por Souza (2016) com as da presente pesquisa. Com isso, buscou-se verificar a efetividade do jornalismo de serviço neste quadro, por meio da análise das reportagens, dando atenção ao carimbo de resolvido ou não resolvido.

Ao analisar as demandas sociais apresentadas a cada reportagem do quadro verificou-se que os problemas resolvidos tiveram um grande aumento em relação aos não resolvidos. Ao realizar a análise comparativa os casos resolvidos entre os anos de 2011 a 2015 relativos aos primeiros anos apresentaram 49% dos casos resolvidos e 51% não resolvidos. Ao ponto que em 2016 e 2017 os casos resolvidos mostraram aumento com 68% e uma diminuição dos não resolvidos que foi de 32%.

A pesquisa realizada revelou que o jornalismo de serviço possui efetividade na prestação de serviços a sociedade, em especial o serviço prestado pelo Calendário JPB com a resolução de problemas públicos. O jornalismo de serviço aqui proposto traz o poder de mediação da mídia que viabiliza às sociedades as condições de ser “ouvida”.

No entanto, o estudo apresentou limites quanto aos resultados esperados pela dificuldade de obter o material para seleção. A partir dos vídeos disponibilizados no site da TV Paraíba em alguns casos não foi possível encontrar reportagens diferenciadas por mês. Como o quadro não tem periodicidade, e as reportagens apresentadas mostram visitas feitas pela equipe da TV para reivindicar e ainda voltam aos locais em alguns casos por vários meses ou até anos para obter a resolução e satisfação dos moradores dos bairros. Assim alguns meses não foram selecionados reportagens, exceto no período de junho a outubro de 2016 que teve eleição. O material referente ao ano de 2018 não foi analisado por tal motivo também. Conseguir o material com a TV Paraíba não foi possível, pois a mesma explicou que o material das pautas do quadro dos anos de 2016 a 2018 era muito extenso e que tal conteúdo estaria todo disponível no site. Mesmo diante de tal empecilho foi possível o desenvolvimento da pesquisa e alcançar resultados.

O trabalho realizado pôde confirmar a influência do jornalismo de serviço na vida cotidiana. O quadro Calendário trouxe muitos benefícios a qualidade de vida dos moradores, principalmente dos bairros da cidade de Campina Grande. Tendo em vista um aumento das demandas sociais resolvidas até o ano de 2017. O quadro nos serve de exemplo para atestar a responsabilidade social da profissão. O Calendário através da mediação promove uma comunicação com o cidadão, que aperfeiçoa uma relação de confiança entre a população e a mídia, que ao fim de tudo se juntam na responsabilidade de lutar pelo mesmo propósito. Essa relação da equipe do Calendário de visitar o local, dialogar com os moradores, se comprometer em buscar soluções ou respostas para os problemas, se dispor a voltar ao local, destaca a importância do Jornalismo de Serviço em dar visibilidade a tal conteúdo que assegura o desenvolvimento das comunidades.

## REFERÊNCIAS

Livros e artigos

COMPANHONI, B. L. **Jornalismo Utilitário: Uma análise de Caso da Folha Dirigida**, 2013. 67 p. Rio De Janeiro. (Monografia de Graduação em Jornalismo). Universidade Federal do Rio de Janeiro. Disponível em:

<<https://pantheon.ufrj.br/bitstream/11422/4110/1/BCompanhoni.pdf>. > Acesso em: 16 de mar. de 2019.

FIGUEIREDO SOBRINHO, C. P. **Jornalismo de serviço: política, discurso, representação e participação em disputa**, 2014. 241 p. (Tese de Doutorado em Sociologia). Universidade Federal De Pernambuco. Disponível em:  
<<https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/11719>>. Acesso em: 20 de abr. de 2019.

GERHADT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (Orgs.). **Metódos de pesquisa**. 1ªEd. Porto alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em:  
<<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>> Acesso em: 28 de maio de 2019.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5ª Ed. São Paulo: Atlas, 2003. Disponível em:  
<[https://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy\\_of\\_historia-i/historia-ii/china-e-india](https://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-e-india)>. Acesso em: 28 de maio de 2019.

SANTANA, Mayara Jordana Sousa; TEMER, Ana Carolina Rocha Pessôa. **Jornalismo de serviço: um aporte teórico em construção**, 2015. In: Revista Comunicação e Informação, nº 1, v. 18. Goiás , UFG, 2015, p. 208-225. Disponível em:  
<[https://www.researchgate.net/publication/281943057\\_Jornalismo\\_de\\_servico\\_um\\_aporte\\_teorico\\_em\\_construcao](https://www.researchgate.net/publication/281943057_Jornalismo_de_servico_um_aporte_teorico_em_construcao)> Acesso em 16 deabr. 2019.

SOUZA, D. H. D. **Tensões Midiáticas (ou conflitos de mediação ) entre a comunidade e a gestão pública – A Agenda do Calendário JPB**, 2016. 78 p. (Dissertação de Mestrado em Desenvolvimento Regional). Universidade Estadual Da Paraíba. Disponível em:  
<[file:///C:/Users/Maria/Downloads/DISSERTA%C3%87%C3%83O-DENISE-HELENA-DELMIRO-DE-SOUZA%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Maria/Downloads/DISSERTA%C3%87%C3%83O-DENISE-HELENA-DELMIRO-DE-SOUZA%20(3).pdf)> Acesso em: 16 de abr. 2019.

VAZ, T. V. **Jornalismo de serviço: as espécies utilitárias como gênero na mídia brasileira**, 2008. In: Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 2008, Natal. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2008/resumos/R3-0482-1.pdf>> Acesso em 10 de set. de 2016.

\_\_\_\_\_. **Jornalismo de Serviço: o gênero utilitário na mídia impressa brasileira**, 2009 a.90 p. (Dissertação de Mestrado). Universidade Metodista de São Paulo. Disponível em: <<http://tede.metodista.br/jspui/bitstream/tede/852/1/1-90.pdf>>. Acesso em 16 de mar. de 2019.

\_\_\_\_\_. **Jornalismo de serviço: o gênero utilitário na mídia impressa brasileira**, 2009 b. In: Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 2009, Curitiba. Disponível em

<http://docplayer.com.br/17439647-Jornalismo-de-servico-o-genero-utilitario-na-midia-imprensa-brasileira-1.html>. Acesso em 10 de set. de 2016.

\_\_\_\_\_. **Jornalismo Utilitário na TV: análise da produção do gênero no programa Bem-Estar da Rede Globo**, 2012. In: Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 2012, Fortaleza. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2012/resumos/R7-1286-1.pdf>> Acesso em 16 de mar. de 2019.

\_\_\_\_\_. **Jornalismo Utilitário – Teoria e Prática: Fundamentos, História e Modalidades de Serviço na Imprensa Brasileira, 2013.** (Tese de doutorado em Comunicação Social). Faculdade de Comunicação da Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo. Disponível em: <<http://tede.metodista.br/jspui/bitstream/tede/647/1/Tycpag1-150.pdf>>. Acesso em: 16 de mar. de 2019.

Telerreportagens utilizadas no corpus da pesquisa

**Calendário JPB volta a Praça Tobias de Pace no bairro do Catolé.** JPB1 Campina Grande, 20 de jan. de 2016. Disponível em: <<http://g1.globo.com/busca/click?q=calend%C3%A1rio+jpb+bairro+do+catole+obra+de+Pra%C3%A7a&p=2&r=1556054328893&u=https%3A%2F%2Fgloboplay.globo.com%2Fv%2F4751434%2F&key=5ace745f25598bdf9fd38a011eab3b6a>> Acesso em: 26 de mar. de 2019.

**Calendário JPB volta ao bairro Três Irmãs.** JPB 1 , Campina Grande, 10 fev. 2016. Disponível em: <<https://g1.globo.com/busca/click?q=calendario+jpb&p=305&r=1556037676043&u=https%3A%2F%2Fgloboplay.globo.com%2Fv%2F4801944%2F&key=3a8152241146b1dc40788fb000470bfe>> Acesso em: 26 de mar. de 2019.

**Calendário JPB cobra iluminação no Conjunto do IPEP, em Campina Grande.** JPB 1, Campina Grande, 4 Mar 2016. Disponível em: <<http://g1.globo.com/busca/click?q=calend%C3%A1rio+jpb+bairro+do+ligeiro+ilumina%C3%A7%C3%A3o+ipep&p=4&r=1556067437860&u=https%3A%2F%2Fgloboplay.globo.com%2Fv%2F4859937%2F&key=b82765fe9ea8c9d029b2bf342df45cf6>> Acesso em: 27 de mar. de 2019.

**Calendário JPB cobra lombada e faixa de pedestre para rua no José Pinheiro.** JPB 1, Campina Grande, 29 Abr 2016. Disponível em: <<http://g1.globo.com/busca/click?q=calendario+jpb+bairro+do+Jos%C3%A9+Pinheiro&p=28&r=1556068149825&u=https%3A%2F%2Fgloboplay.globo.com%2Fv%2F4990685%2F&key=cabf40b823c3d2ce9cd559756589ae91>> Acesso em: 27 de mar. de 2019.

**Calendário JPB retorna a Escola Assis Chateaubriand no bairro Santo Antônio.** JPB 1, Campina Grande, 15 de jun. de 2016. Disponível em:

<<https://g1.globo.com/busca/click?q=calendario+jpb+bairro+do+jenipapo&p=263&r=1556041223850&u=https%3A%2F%2Fgloboplay.globo.com%2Fv%2F5096254%2F&key=1f829e6a3546ab22b635a9278ad529d6>> Acesso em: 28 de mar. de 2019.

**Calendário JPB volta ao distrito de São José da Mata.** JPB 1, Campina Grande, 13 Out 2016. Disponível em:

<<https://g1.globo.com/busca/click?q=calendario+jpb&p=452&r=1556038258940&u=https%3A%2F%2Fgloboplay.globo.com%2Fv%2F5374512%2F&key=1492bd0e84edb35acf1c6d9c54ab8ab6>> Acesso em: 28 de mar. de 2019.

**Calendário JPB volta ao bairro do Novo Cruzeiro.** JPB 1, Campina Grande, 1 Nov 2016. Disponível em:

<<https://g1.globo.com/busca/click?q=calendario+jpb&p=560&r=1556039183762&u=https%3A%2F%2Fgloboplay.globo.com%2Fv%2F5419148%2F&key=363e712106d2cb7061c12594602ec1a6>> Acesso em: 29 de mar. de 2019.

**Calendário JPB volta ao bairro de Santa Rosa.** JPB 1, Campina Grande, 21 Dez 2016. Disponível em:

<<https://g1.globo.com/busca/click?q=calendario+jpb&p=433&r=1556037843478&u=https%3A%2F%2Fgloboplay.globo.com%2Fv%2F5528365%2F&key=85cf080ab4059fa9bb1d5f7a886acadb>> Acesso em: 29 de mar. de 2019.

**Após mais de um ano de cobranças do Calendário JPB, rua é calçada em Campina Grande.** JPB 1, Campina Grande, 5 Jan 2017. Disponível em:

<<http://g1.globo.com/busca/click?q=calendario+jpb+rua+ariel&p=4&r=1556079908745&u=https%3A%2F%2Fgloboplay.globo.com%2Fv%2F5558135%2F&key=acdd5e0905140bcbd187865ef1fb4ec7>> Acesso em: 2 de abr. 2019.

**Calendário JPB resolve problema de moradores de Bodocongó.** JPB 1, Campina Grande, 16 Fev 2017. Disponível em:

<<http://g1.globo.com/busca/click?q=calend%3A%2F%2Frio+jpb+bairro+de+bodocongo&p=135&r=1556079123642&u=https%3A%2F%2Fgloboplay.globo.com%2Fv%2F5658784%2F&key=fc9bb3570da25891abf949bcf9488c0d>> Acesso em: 3 de abr. de 2019.

**Calendário JPB volta ao Distrito de Galante para cobrar reforma de quadra de esportes.** JPB 1, Campina Grande, 22 Mar 2017. Disponível em:

<<http://g1.globo.com/busca/click?q=calendario+jpb+distrito+de+galante&p=7&r=1556067238646&u=https%3A%2F%2Fgloboplay.globo.com%2Fv%2F5744542%2F&key=c957647a8ae6449b2cc6be4996665c53>> Acesso em: 3 de abr. de 2019.

**O Calendário JPB voltou ao bairro Jeremias.** JPB 1, Campina Grande, 7 Abr 2017. Disponível em:

<<https://g1.globo.com/busca/click?q=calendario+jpb&p=277&r=1556037527635&u=https%3A%2F%2Fg1.globo.com%2Fv%2F5785008%2F&key=712b4e1aae3baf6adb997355a0324d8a>> Acesso em: 3 de abr. de 2019.

**Calendário JPB volta a escola Cassiano Pereira Pascoal no bairro da Liberdade.** JPB 1, Campina Grande, 19 Mai 2017. Disponível em:

<<http://g1.globo.com/busca/click?q=calendario+jpb+bairro+da+liberdade&p=3&r=1556054747185&u=https%3A%2F%2Fg1.globo.com%2Fv%2F5881165%2F&key=a7c4c7f9b271429cff15c89ce3a53494>> Acesso em: 4 de abr. de 2019.

**Calendário JPB na comunidade do Mutirão, em Campina Grande.** JPB 1, Campina Grande, 30 Ago 2017. Disponível em:

<<https://g1.globo.com/busca/click?q=calendario+jpb&p=581&r=1556040190627&u=https%3A%2F%2Fg1.globo.com%2Fv%2F6114797%2F&key=f15f6c6b7a2d4760fc5e5670d860122a>> Acesso em: 5 de abr. de 2019.

**Calendário JPB cobra sinalização em rua asfaltada no bairro do Catolé.** JPB 1, Campina Grande, 4 Set 2017. Disponível em:

<<https://g1.globo.com/busca/click?q=calendario+jpb+Sinaliza%C3%A7%C3%A3o+em+rua+asfaltada+++Catol%C3%A9&p=1&r=1560212853577&u=https%3A%2F%2Fg1.globo.com%2Fv%2F6124971%2F&key=32fff2c1ba1ca534ee14cb57fdeee9a2>> Acesso em : 5 de abr. de 2019.

**Calendário JPB volta a rua Arnaldo de Albuquerque, no bairro do Alto Branco.** JPB 1, Campina Grande, 4 Out 2017. Disponível em:

<<https://g1.globo.com/busca/click?q=calendario+jpb+bairro+do+jenipapo&p=93&r=1556040806564&u=https%3A%2F%2Fg1.globo.com%2Fv%2F6194492%2F&key=b1e9afcad845842a5df8202633e76c35>> Acesso em: 5 de abril de 2019.

**Calendário JPB tem carimbo de resolvido no bairro da Catingueira.** JPB 1, Campina Grande, 17 Nov 2017. Disponível em:

<<http://g1.globo.com/busca/click?q=calend%C3%A1rio+jpb+bairro+de+bodocongo&p=63&r=1556069503933&u=https%3A%2F%2Fg1.globo.com%2Fv%2F6296525%2F&key=9681f83d18112992b807c3e3868a7488>> Acesso em: 6 de abr. de 2019.

**Calendário JPB tem carimbo de resolvido em tempo recorde no bairro da Palmeira.** JPB 1, Campina Grande, 12 Dez 2017. Disponível em:

<<http://g1.globo.com/busca/click?q=calend%C3%A1rio+jpb+bairro+de+bodocongo&p=111&r=1556069720430&u=https%3A%2F%2Fg1.globo.com%2Fv%2F6352284%2F&key=60d17ddb5ebc755a563a989a8f9047d7>> Acesso em: 6 de abr. de 2019.