



O adolescente infrator em pauta: a presença de matérias sobre delitos envolvendo adolescentes na pauta diária do jornal online Campo Grande News¹

Paula Vitorino Guimarães²

Greicy Mara França³

Ethiene Ribeiro Fonseca⁴

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul

Resumo

Entre os assuntos que são destaque na pauta de jornais diários está o adolescente autor de algum ato infracional. A presente pesquisa busca verificar a incidência do tema no jornal online Campo Grande News, coletando material de uma semana de corte escolhida no mês de março de 2015. Utilizando a palavra-chave adolescente como base da coleta de dados, o objetivo é analisar qual a proporção de matérias sobre esses indivíduos é encontrada e entre essas qual o quantitativo de informações em que o adolescente se tornou pauta por ser o autor de um crime.

Palavras-chave: Adolescente; Campo Grande News; infrator e jornal online.

Introdução

Diariamente, os jornais informam a população sobre o que está acontecendo de relevante no mundo e provocam discussões acerca de temas que são destaque ou que tenham importância para a maioria dos leitores, funcionando, assim, como agentes formadores de opinião. Seja em qual for a editoria um dos assuntos cada vez mais noticiado pelos veículos de comunicação é a violência envolvendo algum autor menor de idade⁵, principalmente, adolescentes autores de roubos, tráfico de drogas ou até homicídios.

As ações criminosas envolvendo os adolescentes em conflito com a lei - definição apresentada pela legislação⁶ para pessoas entre 12 e 17 anos que cometem

¹ Trabalho apresentado no DT 7 – Comunicação, Espaço e Cidadania do XVII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Centro-Oeste, realizado de 4 a 6 de junho de 2015.

² Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul (PPGCOM-UFMS). Email: paulavitorinog@gmail.com.

³ Doutora em Comunicação Social pela Universidade Metodista de São Paulo. Atualmente é professora do Mestrado em Comunicação da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. Área de atuação: Comunicação Ambiental, comunicação e saúde e jornalismo científico.

⁴ Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul (PPGCOM-UFMS). Email: fonseca.ethiene@gmail.com.

⁵ Indivíduo com até 18 anos incompletos.

⁶ Definição apresentada pelo Estatuto da Criança e Adolescente.



algum ato infracional - ganham destaque na cobertura da imprensa, uma vez que o menor envolvido em um delito, em geral, causa mais comoção que um adulto, por exemplo, que pratica um crime e, conseqüente, atrai maior número de leitores. De acordo com Traquina (2005), o jornalista, na sua rotina de busca por notícias, preferencialmente escolhe os fatos que fogem do comum para serem relatados no noticiário e conquistarem a atenção do leitor.

Em análises do conteúdo de jornais nacionais acerca do tema, a Agência de Notícias dos Direitos da Infância (ANDI) verificou que a presença constante e destacada do adolescente infrator na pauta dos veículos diários reflete em matérias com hiperdimensionamento dos fatos e a criação de mitos de periculosidade e impunidade sobre os adolescentes.

O noticiário superficial, muitas vezes sem contextualizar a realidade e buscando sempre as mesmas fontes (em geral, a Polícia), reflete na opinião e comoção de setores da sociedade. Um exemplo, citado no levantamento “A mídia brasileira e as regras de responsabilização dos adolescentes em conflito com a lei” (ANDI, 2013), é a discussão da redução da maioridade penal justamente no momento em que algum ato infracional violento é praticado por adolescente e amplamente divulgado na mídia (ANDI, 2013).

Em vista disso, o objetivo desta pesquisa é verificar a presença de notícias sobre delitos envolvendo adolescentes na pauta diária do jornal online Campo Grande News, o mais acessado e antigo jornal online situado em Campo Grande, no Mato Grosso do Sul. Para a pesquisa, foi considerado o recorte de notícias publicadas entre 12 e 18 de março de 2015.

2. Construção da notícia

Para verificar a presença dos adolescentes em conflito com a lei dentro da pauta diária do noticiário, é necessário também entender como a notícia é construída e quais fatores, basicamente, podem influenciar no seu processo de formação. Para Mauro Wolf (1987) a questão central do campo jornalístico é precisamente saber o que é notícia, ou seja, quais os critérios e fatores que determinam a noticiabilidade dos acontecimentos.

Nelson Traquina (2005) busca responder a essa questão e aborda as teorias do jornalismo que, com teses distintas, têm o objetivo de esclarecer as influências que a notícia sofre na sua elaboração. A clássica é a Teoria do Espelho, que diz que as notícias são desta forma porque a realidade assim as determina, ou seja, o que é retratado pela mídia é o reflexo fiel dos acontecimentos.



No entanto, é claro que um acontecimento vai além de um fato isolado e, para ser retratado com fidelidade de detalhes é necessário analisar o meio, como no caso dos adolescentes infratores, que estão envolvidos em uma teia problemática maior que os relativos à infração cometida, mas que geralmente não são contextualizados na notícia. Traquina (2005) frisa que a mentira não cabe no jornalismo, que se baseia na realidade, mas que a explicação apresentada pela Teoria do Espelho é pobre e insuficiente.

Aprofundando a definição, as teorias estruturalista e internacionalista apresentam a notícia como o resultado de uma construção social entre jornalistas e fontes; jornalistas e sociedade e os membros da comunidade profissional. A definição se encaixa na construção de matérias que trabalham com fatos reais e factuais, como é o caso do alvo do conteúdo da presente pesquisa: adolescentes que cometem algum delito. A definição do que é ou do que vale notícia também faz parte do processo, considerando o valor-notícia empregado a um fato (TRAQUINA, 2005).

Stuart Hall ressalta a importância dessa seleção de notícias, reforçando a posição de que o jornalismo tem na sociedade de influenciar, mesmo que indiretamente, a maneira como determinado assunto será tratado pelas pessoas e, ainda, se será amplamente discutido. “Os media definem para a maioria da população quais os acontecimentos significativos que ocorrem, mas também, oferecem poderosas interpretações de como compreender esses acontecimentos” (HALL apud TRAQUINA, 2005, p. 177).

Ressaltando a importância do jornalista nesse processo, Traquina (2005) ressalta que os jornalistas não são simples observadores passivos, mas participantes ativos na construção da realidade.

3. Direitos do adolescente em foco

A cobertura jornalística tem influência nos valores construídos e discutidos pela sociedade, sendo o jornalismo tratado até como “quarto poder”, conforme ressalta Nelson Traquina (2005, p. 30). Isso implica responsabilidade ainda maior na pauta elaborada diariamente e na forma como assuntos polêmicos, tal como os adolescentes em conflito com a lei, são tratados.

Os jornalistas também interagem silenciosamente com a sociedade, por via dos limites com que os valores sociais marcam as fronteiras entre normal e anormal, legítimo e ilegítimo, aceitável e desviante. As notícias têm uma estrutura profunda de valores que os jornalistas partilham, como membros da sociedade, com a sociedade. (TRAQUINA, 2005, p. 29)



É importante observar que a abordagem do adolescente pela imprensa gera reflexos na vida do menor e na maneira como a sociedade enxerga o tema e seus agentes. Com isso, é imprescindível que o jornalista conheça os direitos garantidos em legislação para os indivíduos menores de 18 anos, e que devem ser respeitados na elaboração da notícia.

O assunto é tratado com mais enfoque desde a criação do Estatuto da Criança e Adolescente (ECA)⁷, como é conhecida a lei federal 8.069, promulgada em 1990, que traz diretrizes sobre a proteção e o tratamento que deve ser dispensado a pessoas com menos de 18 anos, garantindo a atenção especial ao grupo pela sua condição de pessoa em desenvolvimento. O debate avançou, sendo que em 2012 foi instituído o Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (Sinase), que trata de princípios, regras e critérios de caráter jurídico e outros para a apuração de ato infracional e execução de medidas destinadas aos adolescentes em conflito com a lei.

No que diz respeito à abordagem do tema pela mídia, Canela (2008) enfatiza que a questão da infância e da juventude, tão discutida durante o processo de redemocratização do país, demorou a encontrar espaço na imprensa, tornando-se pauta relevante para as empresas de comunicação apenas na segunda metade da última década.

Além disso, o jornalista, ao tratar do adolescente infrator, deve considerar que a primeira e principal medida do sistema judiciário é a de reeducação, aplicada por meio de medidas socioeducativas, que vão além da finalidade do simples punir e, sim, da recuperação daquele adolescente do mundo do crime (ANDI, 2012). Consta no ECA que as medidas socioeducativas têm caráter pedagógico e visam reinserir o infrator na sociedade e inibir a reincidência em ações consideradas inadequadas ao convívio social (BRASIL, 2010).

Especificadamente sobre a abordagem da mídia, o ECA em seu artigo 143 veta a “divulgação de atos judiciais, policiais e administrativos que digam respeito a crianças e adolescentes a que se atribua autoria de ato infracional”. Na lei, ainda consta que “qualquer notícia a respeito do fato não poderá identificar a criança ou o adolescente, vedando-se fotografia, referência a nome, apelido, filiação, parentesco, residência e,

⁷ BRASIL. Lei n. 8.069, de 13 de junho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. **Lex:** Vade Mecum, São Paulo, p. 1.445, 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. Estatuto da Criança e do Adolescente.



inclusive, iniciais do nome e sobrenome”. O Estatuto prevê punições para o veículo de comunicação que desrespeitar as medidas (BRASIL, 2010).

No entanto, essa legislação nem sempre é respeitada. No estudo “Direitos em pauta: Imprensa, agenda social e adolescentes em conflito com a lei” (ANDI, 2012), onde foram analisadas 2.236 notícias publicadas em 54 diários impressos de diversas regiões do Brasil, a Agência revela que a denominação aos adolescentes é marcada por termos pejorativos, como por exemplo “criminoso”, em 10% dos textos analisados. O desrespeito à preservação da identidade do adolescente também é outro ponto ressaltado, já que foram identificados elementos nas fotografias que ilustram as notícias que permitem a identificação do adolescente em cerca de 12% das notícias. Além disso, descrições de detalhes do corpo e vida dos autores também fornecem informações para a identificação dos autores (ANDI, 2012).

3.1 Adolescentes infratores no Mato Grosso do Sul (MS)

Em Mato Grosso do Sul, 232 adolescentes cumprem medida socioeducativa de internação ou semiliberdade por cometer alguma infração, de acordo com levantamento feito em janeiro de 2015 junto a Superintendência de Assistência Socioeducativa (SAS), que faz parte da Secretaria de Justiça e Segurança Pública do Estado (Sejusp-MS). A Superintendência é o órgão regional responsável por coordenar a implantação de políticas voltadas ao atendimento de adolescentes em conflito com a legislação, no âmbito das Unidades Educacionais de Internação (Uneis)⁸.

A instituição não apresenta relatórios anuais, mas comparando o número com levantamentos da Secretaria de Direitos Humanos – SDH (2012) é possível registrar crescimento de cerca de 20% no número de adolescentes em restrição ou privação de liberdade entre 2010, quando eram 193 adolescentes, e o atual dado estadual (232).

Em relação ao quantitativo de crimes, a Secretaria apresenta dados comparativos entre 2002, quando foram praticados 165 delitos por adolescentes em Mato Grosso do Sul; e 2012, quando o número subiu para 223 atos infracionais praticados. Entre os delitos, os de maior incidência em 2012 são: roubo (70), tráfico (44) e homicídio (37) (SDH, 2012). O roubo se mantém em primeiro lugar entre os delitos na última década e a mídia é apontada como um dos fatores contribuintes, de acordo com o relatório da Secretaria divulgado em 2011. “Tal motivação é alimentada pelas estratégias de

⁸ Definição encontrada no endereço eletrônico da Sejusp-MS: <http://www.sejusp.ms.gov.br>.



marketing e propaganda do mercado, pelo apelo para o consumo e pela valorização social a partir da posse de bens materiais e com consequente empoderamento simbólico” (SDH, 2011, p. 23).

4. O jornal online Campo Grande News

O jornal online de notícias Campo Grande News (www.campograndenews.com.br) surgiu em Campo Grande, na mesma época em que outros portais começaram a aparecer no Brasil, em 4 de março de 1999, quando disponibilizou as primeiras notícias. O jornalista Lucimar Couto e seu colega Miro Ceolim, proprietário de um provedor, tiveram a ideia de trabalhar com jornalismo online. Segundo Lucimar Couto (2005), o projeto era ousado, ambos viam a Internet como um veículo caro e de pouco acesso às pessoas, e não acreditavam que o jornal online sobreviveria por muito tempo.

Enquanto os grandes veículos de comunicação passaram a meramente disponibilizar seus conteúdos impresso e televisivo em sites próprios, o jornal online Campo Grande News surgia como empresa independente de outros veículos de comunicação. Sua produção de conteúdos foi desenvolvida diretamente para o jornalismo online.

Dezesseis anos após sua fundação, a redação do Campo Grande News conta com vinte e um jornalistas, além de três estagiários, o chefe-editor e o diretor-editor, que é o próprio proprietário do jornal online. A equipe ainda é composta por quatro fotógrafos e um webmaster.

O jornal online regional veicula notícias de todo o Estado, mas com enfoque na Capital, que é onde fica a sede da redação. As informações do Interior são divulgadas por meio de parceria com sites das cidades do interior, correspondentes ou viagens de repórteres da sede para matérias especiais em determinado município. As notícias são divididas em doze editorias: Capital, Economia, Empregos, Especiais, Esportes, Interior, Meio Ambiente, Política, Rural, Tecnologia, Trânsito e Cidades. Há também a seção de entretenimento, denominada de Lado B, a dos colunistas, de veículos e artigos.

As notícias são atualizadas, em média, a cada dez minutos, no período entre às seis horas e a meia-noite, de segunda a segunda. Os jornalistas trabalham em regime de plantão aos fins de semana e durante feriados⁹.

⁹ Informações coletadas do conteúdo do jornal online, no endereço:
<http://www.campograndenews.com.br/>.



5. Metodologia e análise dos dados

A presente pesquisa analisou a proporção de matérias sobre adolescentes, com foco em notícias sobre indivíduos infratores, dentro da pauta diária do Campo Grande News, entre os dias de 12 e 18 de março de 2015. O período de corte para captação de dados corresponde a uma semana, iniciando na terça-feira e terminando na quarta-feira da próxima semana. O intervalo foi escolhido por março se tratar do primeiro mês do ano considerado útil - já que janeiro é férias e fevereiro tem a pausa do feriado de Carnaval - e que permitiria tempo hábil para a coleta de dados e elaboração desta análise.

As matérias foram selecionadas por meio da ferramenta de busca que o próprio jornal online oferece. Foi utilizada a palavra-chave “adolescente” no singular e plural para captar as notícias com a temática de interesse para a pesquisa. Foram encontradas 22 matérias distribuídas entre os sete dias.

Após a coleta do material, foi utilizada a metodologia desenvolvida pela Andi, adaptada conforme o conteúdo e foco desta pesquisa, para categorizar e dividir em três tabelas os dados obtidos. O método aplicado utiliza como base a análise de conteúdo para quantificar o material coletado na mídia, de forma objetiva e sistemática (ANDI, 2012). As categorias foram definidas conforme descrito abaixo:

- 1) Fato em questão: descrição e quantitativo das notícias encontradas por dia.
- 2) Papel do adolescente: verificando o motivo do adolescente ser personagem nas notícias. Objetivo é investigar em quais circunstâncias o jovem aparece na reportagem – como autor, vítima ou em conteúdo sobre entretenimento, ação social ou outro.
- 3) Tipificação do crime: a descrição quantitativa revela quais foram os crimes mais praticados pelos adolescentes nas matérias em que esses aparecem como autores. Mostra também se há envolvimento de adulto na ação criminal.

A coleta de dados resultou em 21 matérias publicadas pelo Campo Grande News com a palavra adolescente (s) entre os dias 12 e 18 de março de 2015. Em 61% do conteúdo, ou seja, mais da metade (13 notícias), o adolescente aparece na informação por ser o autor principal ou cúmplice de algum tipo de delito.

No dia 12, foram encontradas três matérias; no dia 13, foram quatro; no dia 14, total de duas; no dia 15, apenas uma; no dia 16, duas; no dia 17, foram cinco e no dia 18, o montante de quatro (Tabela 1).



Tabela 1 - Fato em questão

Dias	Notícias	Total
12	Justiça inocenta jardineiro suspeito de manter adolescente em cárcere privado	3
	Polícia recupera 12 notebooks avaliados em R\$ 20 mil que foram furtados de escola	
	Três homens e garoto são acusados de espancar deficiente até a morte	
13	Por ciúmes, adolescente é agredido por três em saída de escola	4
	Polícia conclui inquérito e encontra arma usada em assassinato de menina	
	Polícia e conselho não encontram mãe de menina estuprada por jardineiro	
	Quatro menores são apreendidos por pichar empresa no bairro Amambai	
14	Polícia prende acusado de cometer dez roubos junto com comparsa em moto	2
	Advogado espera pena máxima para os assassinos do empresário Erlon Bernal	
15	Em ato contra Dilma, douradenses pedem fora PT e até a volta do regime militar	1
16	Assaltantes de moto aterrorizam mulheres e roubam até bíblias	2
	Desmontados esquema do tráfico que era comandado por detento da Máxima	
17	Advogado quer garantia de que suspeito de matar professor será solto após depor	5



	Projeto social reestrutura brinquedoteca para atender 60 crianças do interior	
	Polícia investiga casal por agressão contra crianças no Jardim Carioca	
	Caso que pode ter motivado morte e professor ainda estava em fase inicial	
	Polícia prende quadrilha que fez arrastão em comércio da Capital	
18	Aluno tenta separar briga em escola e acaba ferido com golpe de canivete	
	Preso mais um jovem que participava dos furtos de peças de motos na Defur	4
	Choque recupera carro roubado em SP e leva dois para a delegacia da Capital	
	Bandidos são presos após roubar moto e usar o veículo em assaltos	
Sete dias		21

O período com menor incidência de matérias envolvendo adolescentes foi o dia 15, um domingo, quando a redação do jornal e a própria equipe da polícia trabalha em regime de plantão, ou seja, com escala de funcionário reduzida, o que pode ser uma explicação para o número reduzido. Já o dia 17, uma terça-feira, registrou o maior número de matérias com a temática alvo: cinco. No entanto, foi no dia 18, uma quarta-feira, a data com quantidade maior de adolescentes abordados em notícias por serem autores de algum crime – quatro matérias.

Em apenas oito matérias, o que corresponde a 38% do total, o adolescente não aparece como autor de algum delito. No entanto, em seis dessas o indivíduo continua aparecendo no noticiário como participante de um acontecimento criminal, mas como vítima (Tabela 2). Só em duas notícias a palavra adolescente foi utilizada fora do contexto policial, em informações sobre cotidiano e ação social.

Tabela 2 - Papel do adolescente



Dias	Total de matérias	Adolescente é autor de crime	Adolescente abordado fora do contexto de autor criminal	Proporção percentual no total (adolescente autor x quantidade de matérias da temática publicadas no dia)
12	Três	Em duas	Em uma (vítima de estupro)	67%
13	Quatro	Em três	Em uma (vítima de estupro)	75%
14	Duas	Em duas	Não	100%
15	Uma	Não	Em uma (cotidiano)	0
16	Duas	Em uma	Em uma (vítima de roubo)	50%
17	Cinco	Em uma	Em quatro (em duas como vítima de abuso sexual, sendo do mesmo caso; uma vítima de agressão e uma em matéria de ação social)	20%
18	Quatro	Em quatro	Não	100%
Sete dias	21	13	6 como vítima 2 em assuntos gerais	61%

A análise quantitativa revela que em 76% das notícias em que o adolescente é autor de crime há presença também de pelo menos um adulto como participante do delito, com atuação direta no ato - (ver tabela 3). Entre os crimes, o roubo aparece em primeiro lugar, com 30% do total. Em seguida vem a agressão física (23%), furto, assassinato e outros empatados em 15% cada. A agressão em todos os casos analisados é resultado de brigas envolvendo outros adolescentes.

Tabela 3 - Tipificação do crime



Dias	Matérias com adolescente autor de crime	Tipo de crime	Há participação de adulto
12	Duas	Furto / Agressão física	Em duas
13	Três	Assassinato / vandalismo / agressão física	Em uma
14	Duas	Assassinato / roubo	Em duas
15	Nenhuma	-	Não
16	Uma	Tráfico de drogas	Em uma
17	Uma	Roubo	Em uma
18	Quatro	Roubo / Roubo / Furto / Agressão física	Em três
Sete dias	13	Furto (15%) / Agressão física (23%) / Roubo (30%) / Assassinato (15%) / Outros (15%)	10

A maior incidência do roubo entre os crimes praticados confirma os dados já citados em relatório da SDH, que aponto o delito em primeiro lugar entre os atos praticados na última década por adolescentes em todo o país. A prática é causada, principalmente, pelo desejo do jovem em ter bens materiais e/ou alimentar o vício das drogas.

Considerações finais

A análise quantitativa do período proposto de uma semana confirma a presença constante dos adolescentes na pauta diária do maior jornal online de notícias de Campo Grande. Além de revelar que o adolescente, quando citado em alguma notícia, aparece na maioria dos casos (61% das 21 matérias encontradas) por ser apontado como o autor de algum crime.

A presença enfática do tema pode levar a sociedade a associar, primordialmente, o termo adolescente às práticas de violência, quando na verdade os assuntos que dizem respeito a esse indivíduo abrangem diversas outras áreas. Os direitos garantidos em



legislação específica e a qualidade dos serviços, como educação e saúde, oferecidos a essas pessoas são deixados em segundo plano quando o principal interesse é distribuir informações apenas dentro da editoria policial. Essa questão é enfatizada em documento da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco, 2004) ao afirmar que a maioria da imprensa mostra o jovem como um problema, sendo raras as vezes em que se mostra iniciativas positivas desses por considerarem que esses assuntos não dão notícia.

O levantamento apresentado por esta pesquisa chama a atenção para a necessidade de aprofundar o estudo sobre a presença desse público na mídia, verificando não só quantitativamente, mas também analisando o conteúdo do que é publicado, apurando se há respeito às diretrizes do ECA e outras questões que podem influenciar na percepção do leitor, como direcionamento editorial, sensacionalismo, superficialidade na abordagem e contextualização do fato. Essa análise detalhada merece dedicação maior, com coleta de dados e estudos dos materiais, e será desenvolvida na minha dissertação do Mestrado em Comunicação da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul.

Referências bibliográficas

ANDI - Agência de Notícias dos Direitos da Infância. **Adolescentes em conflito com a lei - Guia de referência para coberturas jornalísticas**. Brasília, 2012. Disponível em: <<http://www.andi.org.br>>

_____. A mídia brasileira e as regras de responsabilização dos adolescentes em conflito com a lei – partes I, II e III. Brasília, 2013. < <http://www.andi.org.br>>

_____. **Como os jornais brasileiros abordam as temáticas relacionadas ao adolescente em conflito com a lei?** Uma análise da cobertura de 54 diários entre 2006 e 2010. Brasília, 2012. < <http://www.andi.org.br>>

BAUER, Martin W. Análise de Conteúdo Clássica: uma revisão. In: Pesquisa Qualitativa com texto, imagem e som. Martin W. Bauer e George Gaskell, São Paulo: Vozes, pp.189- 217, 2000.

BRASIL. Lei n. 8.069, de 13 de junho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. **Lex: Vade Mecum**, São Paulo, p. 1.445, 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. Estatuto da Criança e do Adolescente.

CANELA, G. **Cobrindo políticas públicas sociais: a importância da agenda da infância e da adolescência**. In: Anais do XIV Encontro Anual da Compós. Universidade Federal Fluminense: Rio de Janeiro, 2005.



SDH – Secretaria dos Direitos Humanos. **Levantamento nacional:** Atendimento Socioeducativo ao Adolescente em Conflito com a Lei. Brasília, 2011.

_____. Brasília, 2012.

TRAQUINA, Nelson. **Teorias do Jornalismo.** Volume I: Porque as notícias são como são. 2.ed. Florianópolis: Insular, 2005.

UNESCO. **Políticas públicas de/para/com as juventudes.** Brasília: 2004.

WOLF, Mauro. **Teorias da Comunicação.** 10.ed. Lisboa: Editorial Presença, 2009.