



A contribuição da etnografia para os estudos em Jornalismo

Carine Massierer¹

Leandro José Brixius²

Resumo: Neste artigo propomos o apontamento e a discussão de aspectos positivos e negativos registrados na teoria e na prática da metodologia etnográfica nos estudos em Jornalismo. A etnografia enquanto conjunto de técnicas de registro de informação sobre a vida social, aplicada na observação das rotinas de produção da notícia, nos dois principais jornais do Rio Grande do Sul, permite a coleta de uma gama muito grande de informações sobre o processo social de construção da notícia. A observação participante, o diário de campo e as entrevistas conseguem trazer a tona elementos que nos levam a real compreensão do que leva as matérias a serem estruturadas de uma forma e não de outra e de como a etnografia pode contribuir para a compreensão dos fatores intervenientes neste processo.

Palavras-chave: Jornalismo, metodologia de pesquisa, etnografia, observação participante, rotinas de produção

Introdução:

A construção social da notícia envolve um processo complexo de captação da realidade e ressignificação influenciado pelas questões organizacionais, pelas rotinas de produção, pelos valores-notícia, pelas fontes e por critérios subjetivos. Esse processo se desenvolve em espaços específicos - especialmente a redação - e envolve um sem número de indivíduos de um mesmo grupo social - os jornalistas. Para observá-lo em sua plenitude, exige-se um método que seja capaz de dar conta de conjugar a observação do ambiente de produção e seus atores. Sendo assim, uma metodologia de pesquisa se im-

¹ Jornalista, Especialista em Marketing pelo PPGA da UFRGS e Mestre em Comunicação e Informação pelo PPG-COM/UFRGS.

² Jornalista, Mestre em Ciências da Comunicação pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos (Unisinos), São Leopoldo/RS.

põe: a etnografia com observação participante, elaboração de diário de campo e entrevistas aos jornalistas. Esse método exige que o pesquisador vá aos locais de produção e lá observe os membros da comunidade jornalística. Schlesinger (1978 *apud* TRAQUINA, 2004, p. 172) defende que a etnometodologia permite uma observação mais qualificada sobre as práticas profissionais e as ideologias dos jornalistas. A vantagem apontada é a observação de momentos de crise, que podem corrigir a visão do pesquisador sobre o processo de produção.

Os estudos sobre as rotinas produtivas utilizando a metodologia etnográfica ganharam expressividade com o trabalho de Gaye Tuchman, que descreve como a empresa jornalística faz para rotinizar o seu trabalho. “O conhecimento de formas rotineiras de processar diferentes tipos de estórias noticiosas permite aos repórteres trabalharem com maior eficácia” (TRAQUINA, 2002, p.107).

A forma de pesquisa utilizada pela autora tem servido como referência para dar suporte teórico a vários estudos em Jornalismo, como os realizados por Massierer e Brixius, que observaram os fatores intervenientes nas rotinas produtivas dos jornais Zero Hora e Correio do Povo, que são, atualmente, os de maior expressão no Rio Grande do Sul.

O método qualitativo para a compreensão do processo de construção da notícia é o mais adequado, tendo em vista que análises quantitativas não conseguem dar conta de fenômenos complexos, como é o caso da produção jornalística. Isso porque existem fatores ligados à estrutura organizacional, às rotinas de produção e às estruturas sociais que influenciam diretamente o processo de elaboração das notícias e que não podem ser percebidos em análises a partir do produto final.

Lazarsfeld, (1969 *apud* Haguette, 2003, p.64), identifica três situações em que os indicadores qualitativos podem ser utilizados, dentre elas aquelas “nas quais simples

observações qualitativas são usadas como indicadores do funcionamento complexo de estruturas e organizações complexas que são difíceis de submeter à observação direta”. É o caso das rotinas de produção jornalística que se constituem em uma estrutura organizacional complexa.

Dentre os métodos qualitativos optamos pelo etnográfico, seguido também por autores como Schlesinger (1980³ *apud* Traquina, 1999, p.136-137), por acreditar que:

[...] a abordagem etnometodológica permite uma observação teoricamente mais informada sobre as ideologias e as verdadeiras práticas sociais que constituem a produção cultural, bem como sobre os momentos de crise que podem corrigir qualquer visão mecânica do processo de produção (TRAQUINA, 1999, p.137).

Traquina (1999, p.136) salienta que, de forma semelhante, também Michael Gurevitch e Jay G. Blumler⁴ utilizaram a abordagem etnometodológica, “aliás um traço comum em muitos dos estudos de *newsmaking* e, em particular, dos proponentes da teoria construcionista”. Com base nisso e nas práticas de campo, podemos inferir que a etnografia constitui-se como uma das mais indicadas metodologias para os estudos de práticas jornalísticas, ainda que seja praticada como uma apropriação das premissas dos estudos etnográficos e uma adaptação às exigências próprias das pesquisas do Jornalismo.

A etnografia

Segundo Pérez Serrano (1994), a etnografia surgiu como tradição científica da curiosidade de conhecer a vida das diversas populações humanas em suas múltiplas si-

³ SCHLESINGER, Philip. Between sociology and journalism. In: CHRISTIAN, Harry. The sociology of journalism and the press. **Sociological Review Monograph**, v.29, 1980.

⁴ GUREVITCH, Michael; BLUMLER, Jay G. The construction of electronic news: na observation study at the BBC. In: ETTERNA, James S.; WHITNEY, D. Charles. **Individuals in mass media organizations: creativity and constraint**. Beverly Hills: Sage Publications, 1982.

tuações e convergiu para a investigação de fenômenos sociais mais complexos, mas sempre estando diretamente vinculada ao campo da antropologia e da sociologia.

O método etnográfico consiste no recolhimento de dados por parte do pesquisador, presente no ambiente que serve de objeto de estudo, seja com uma observação sistemática do que ocorre neste espaço ou por meio de conversações informais ou entrevistas conduzidas com os agentes dos processos de produção cultural inseridos no campo:

A etnografia faz parte do trabalho de campo do pesquisador. E é entendida como um método de pesquisa qualitativa e empírica que apresenta características específicas. Ela exige um “mergulho” do pesquisador, ou seja, não é um tipo de pesquisa que pode ser realizada em um período muito curto e sem preparo (TRAVANCAS, 2005, p.100).

No trabalho etnográfico, o investigador entra em contato com a vitalidade humana em movimento, com pessoas e objetos, pontos de vista e coisas, com expressões e impressões da vida social e tudo isso então passa a constituir-se em motivo de registro, de ordenamento e de reflexão. “O contato entre ambos é um vínculo entre subjetividades que descobrem a objetividade, a evidência e a converte em objeto de observação e análise”⁵ (GALINDO CÁCERES, 1997, p.175). Em outras palavras, podemos afirmar que a etnografia se interessa pelo que as pessoas fazem, como se comportam, o que pensam e como interagem.

Galindo Cáceres (1997) ressalta que a etnografia é um conjunto de técnicas de registro de informação sobre a vida social e que possibilita ao entrevistador a participação e o questionamento para entender o que acontece, fazer leituras e interpretar, uma vez que ele tem a informação sobre a ordem social.

Com relação às modalidades de pesquisa etnográfica, Peruzzo (2005, p.136) vai apontar três tipos: a observação participante, a pesquisa participante e a pesquisa-ação.

⁵ Tradução livre do autor.

A observação participante valoriza, sobretudo, a participação do pesquisador no local pesquisado, e a “necessidade de ver o mundo através dos olhos dos pesquisados” (HAGUETTE, 2003, p. 67).

Haguette ressalta, ainda, que recentemente a expressão “trabalho de campo” passou a incluir não somente a observação participante como a entrevista, a história de vida e, às vezes, todo o processo metodológico de um estudo empírico (HAGUETTE, 2003, p. 68).

Dentre as definições clássicas sobre observação participante, Haguette (2003, p. 69) destaca os autores Eduard C. Lindeman, Florence Kluckhohn, Morris S. Schwartz e Charlotte Green Schwartz e Severyn T Bruyn. Das definições propostas por esses autores, Haguette considera a de Schwartz e Schwartz⁶ como a mais completa. Isto porque, ela aceita não só a presença constante do observador no contexto observado, como a interação face a face como pré-requisitos da observação participante. Além disso, os autores incorporam quatro aspectos novos:

a) o fato de que a observação participante tem como finalidade *a coleta de dados*; b) esclarecimentos sobre *o papel do observador*, que pode ser revelado ou encoberto, formal ou informal, parte integral ou periférica quanto à estrutura social; c) referências ao *tempo* necessário para que a observação se realize, o que pode acontecer tanto em um espaço de tempo curto como longo; d) chamam a atenção para o papel ativo do observador enquanto *modificador do contexto* e, ao mesmo tempo, como *receptáculo de influências* do mesmo contexto observado (HAGUETTE, 2003, p. 73).

Assim, ela considera que o calcanhar de Aquiles da observação participante está na relação observador/observados e na ameaça constante de obliteração da percepção do primeiro em consequência do seu envolvimento na situação e na impossibilidade de

⁶ SCHWARTZ, Morris S.; SCHWARTZ, Charlotte G. Problems in participant observation. In: McCALL, G.J.; SIMMONS, J.C. (Org.). **Issues in participant observation, a text and reader**. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing, 1969.

generalização dos resultados já que é uma técnica que busca mais os sentidos do que as aparências das ações humanas (HAGUETTE, 2003).

Para a autora, a observação participante pode ser considerada como a técnica de captação de dados menos estruturada nas ciências sociais, pois não requer nenhum instrumento específico, “tal como um questionário ou um roteiro de entrevista, e, por esta razão, a responsabilidade e seu sucesso pesam quase que inteiramente sobre os ombros do observador” (HAGUETTE, 2003, p. 77).

A etnografia e o jornalismo

Em razão da Etnografia se constituir como uma teoria que, de fato, passa a ter sentido a partir da prática de observação, isso exige uma preparação e dedicação por parte do pesquisador. Ferrando e Sanmartín (1986) listam uma série de procedimentos que fazem parte de uma observação social sistemática e estruturada, como a seleção do problema a investigar, a investigação preliminar através da observação direta, indicada como opcional, a definição do universo a ser observado, o período de observação, o desenvolvimento dos instrumentos de coleta e registro, os instrumentos de pré-teste, a organização direta no campo, o processamento das informações e, finalmente, a análise dos dados.

Em nenhum caso podemos limitar a observação a uma mera contemplação do que ocorre diante de nós. Observar nunca se equivale a olhar. E ainda que não utilizemos somente nossos órgãos de visão (sons, aromas, sabores e texturas intervêm sempre complementando suas respectivas informações), não é possível reduzir a observação a uma percepção sensitiva. Se há algo com o que observamos é com categorias, idéias ou hipóteses. Tão importante é para o observador aquilo sobre o que focaliza sua atenção,

como sua posição mental desde que efetua essa tarefa (FERRANDO; SANMARTÍN, 1986, p. 128)⁷.

Neste caso particular, o pesquisador, ou observador, se coloca dentro da redação, com o conhecimento de todos sobre seus objetivos e passa a fazer parte do grupo. “O investigador não contempla seu objeto como um puro observador invisível ante os observados. Não é um mero apêndice anônimo que se limita a pôr em operação os critérios da disciplina que representa. Toda sua pessoa entra, inevitavelmente, em jogo no contexto da observação” (FERRANDO; SANMARTIN, 1986, p. 135). Seu interesse é analisar como se comportam os jornalistas e suas relações com as rotinas produtivas, sem passar a fazer parte delas.

Portanto, é interessante que o pesquisador faça uma avaliação prévia no corpus de estudo, após definida a modalidade de pesquisa etnográfica e as ferramentas de captação de dados que serão utilizadas.

A partir desta prévia, ele terá a noção de quais os elementos serão mais adequados e ainda poderá reestruturar sua proposta frente aos objetivos e ao objeto da pesquisa. A teoria da etnografia, ao mesmo tempo que não impõe um modelo rígido, exige um policiamento do pesquisador quanto a sua postura no ambiente em que se encontrará desenvolvendo a sua pesquisa.

Isso porque a rotina de produção de notícia é um processo em que a ideologia do jornalista nem sempre é perceptível, tendo em vista que há um arranjo de técnica de elaboração e de acertos subjetivos que não estão escritos, mas são de conhecimentos de todos na redação. E esses fatores ideológicos só podem ser percebidos na constante vivência do processo de construção da notícia.

⁷ A tradução do original em espanhol, nesta e nas próximas citações desses autores, é de responsabilidade dos autores deste artigo.

No momento em que compreendemos que a etnografia se interessa pelo que as pessoas fazem, como se comportam, o que pensam e como interagem, a valorização do sujeito observado e o respeito à liberdade de ação passam a ser fundamentais. Num primeiro momento torna-se compreensível o estranhamento por parte do sujeito observado com relação à presença do pesquisador. No entanto, esta reação não pode, de forma alguma, levar o pesquisador a deixar de lado o sujeito e nem mesmo fazer com que ele passe a interagir com o observado. Ele tem que observar e não interagir porque se isso passa a ocorrer, ele muda o modelo de pesquisa e passa a fazer pesquisa-ação.

É importante destacar que a presença do pesquisador na redação não lhe permite atribuir juízos de valor, mas observar e analisar o que estava acontecendo no ambiente em que ele se encontrava. Em outras palavras, o pesquisador “procura captar o ‘movimento’ e nele compreender a essência e todas as dimensões do fenômeno” (PERUZZO, 2005, p.130).

Para dar conta da coleta de dados, uma das proposições mais interessantes é a de Travancas (2005), de elaborar um diário de campo que sirva para o registro descritivo de tudo aquilo que o pesquisador presenciou.

O diário de campo complementa as estratégias na medida em que se consolida como um espaço adequado para receber anotações confidenciais sobre observações, sentimentos, reflexões, interpretações, hipóteses ou explicações. O diário relata “o curso vital de uma pessoa”, avalia Pérez Serrano (1994, p. 247), no momento em que os acontecimentos estão ocorrendo.

Além da observação participante, por meio de um diário de campo, as entrevistas abertas e em profundidade com os jornalistas permitem que novas questões possam ser levantadas, tanto pelo pesquisador quanto pelo pesquisado, durante o momento da gravação das entrevistas.

A entrevista, para Galindo Cáceres (1997, p. 179-180), constitui-se no centro organizador do trabalho de campo etnográfico: “o contato com este leva finalmente a um contágio, a uma relação de interação, pois o centro da vida social é o ator social, conhecê-lo é o objetivo etnográfico e a entrevista é o meio mais eficaz”⁸. É preciso considerar também que a entrevista inaugura uma nova ordem da vida social, uma vez que ela rompe a ordem convencional e introduz a surpresa de dar-se conta, de descobrir o que já se sabia e de entender o que era evidente.

Pérez Serrano (1994, p. 243) afirma que a entrevista em profundidade é uma técnica em que o entrevistador sugere ao entrevistado alguns temas que estimulam este último para que ele expresse todos os seus sentimentos e pensamentos de uma forma “livre, comunicacional e pouco formal”. Ou seja, esse processo busca contribuir para ir além das respostas superficiais.

A entrevista contribui não só para a obtenção de informações do universo dos informantes, mas para que também os próprios analisem as matérias produzidas por eles, o seu papel social enquanto jornalista e quais os critérios de noticiabilidade contribuem ou não para a prática diária de construção da notícia.

Galindo Cáceres (1997, p. 206-207) aponta a necessidade de observação também do cenário da entrevista, do momento, da duração, dos atores, da interação, dos antecedentes e das conseqüências gerais e particulares, uma vez que estes fatores determinam a qualidade da análise durante o trabalho de campo.

A observação sistemática acaba fazendo com que o pesquisador passe a compreender, dentro da redação, porque tais procedimentos passam a se tornar uma rotina em detrimento de outros e a entrevista posterior pode fazer com que o pesquisador entenda de forma mais aprofundada, quais os pensamentos que guiaram o jornalista no momento de composição da notícia.

⁸ Tradução livre do autor.

Porém, o pesquisador não deve ser ingênuo de pensar que o pesquisado consiga reproduzir o que realmente estava pensando naquele momento, pois ele tem interesses que podem movê-lo para um tipo de resposta e não outro. O pesquisador tem que ser um questionador permanente, para colocar em confronto as atitudes e os discursos dos jornalistas, para aí compreender os fatores intervenientes na elaboração das matérias jornalísticas.

A inserção do pesquisador no campo é essencial na etnografia, já que tudo que existe e se relaciona com o objeto de estudo lhe interessa. Nenhum detalhe é pequeno ou insignificante. Tudo o que acontece tem sentido. Por isso, Galindo Cáceres (1997, p.188-189) sugere que o processo compreenda três fases: a exploração, a descrição e o estudo de fundo, pois “à medida que o processo avança a participação do ator social informante vai sendo maior”.

Apesar da teoria etnográfica não impor regras que definam qual o tempo mais adequado de permanência do pesquisador no local, a antropologia considera que menos de um mês de convivência com a comunidade estudada pode pôr à perigo a coleta de dados a ponto de este não se traduzir como o melhor extrato do que realmente acontece. O tempo ideal de observação “depende do tipo de objeto, de quão rápida ou demoradamente ele se revela ao investigador e da capacidade deste em captar suas manifestações explícitas e implícitas. Mas é óbvio que o tempo não pode ser curto demais” (PERUZZO, 2005, p. 143).

Nos estudos de observação das rotinas de produção feitos por Massierer (2007) e Brixius (2006) constatou-se que a observação intensiva nos periódicos, desde a elaboração da pauta até a sua edição final para a publicação na editoria, durante uma semana de trabalho, é o ideal para a coleta de dados. Isso porque, já a partir do sexto dia, se observa a repetição em várias instâncias do processo de produção. A rotinização da construção das notícias fica aparente e os jornalistas passam a se cansar da presença do pesquisador ou passam a vê-lo como membro da equipe. Aí a necessidade de avaliação per-

manente, por parte do pesquisador, de sua influência no ambiente. Por isso, mais uma vez a ressalva de que o uso da etnografia nas pesquisas de jornalismo é uma apropriação e necessita da construção de uma proposta metodológica própria, a qual se propõe contribuir este artigo.

É importante se ater ainda a mais um detalhe para a efetivação da metodologia etnográfica nos estudos em Jornalismo. O *corpus* da observação participante passa a ser composto ao longo do período da pesquisa pelos jornalistas que atuam na editoria que está sendo pesquisada e o que os define como objetos é a sua atuação na produção de matérias. Travancas (2005, p.106) avalia que na pesquisa etnográfica não há um número de entrevistados fixo ou predeterminado, isto porque a “busca não é pelos números, mas pelos significados”.

Considerações finais

Cada veículo de comunicação possui uma estrutura e rotinas próprias bastante definidas e rígidas que tornam possível que alcance suas metas e prazos no decorrer de uma jornada de menos de 24 horas que compõem o período dedicado à produção de uma edição de um jornal diário. Além das características do meio - rádio, TV, jornal, revista, internet ou qualquer outro, há as diferenciações dentro do próprio veículo, como observaram Massierer (2007) e Brixius (2006) em suas pesquisas ao se dedicarem a editorias diferentes: Geral e Política, respectivamente. Em cada uma delas, há uma dinâmica própria que determina uma estratégia diferente para a pesquisa. Por isso, conhecer bem o local no qual se pretende pesquisar é um passo decisivo para o sucesso da empreitada.

O planejamento do trabalho de campo é essencial, conhecer horários, rotinas e até mesmo o espaço físico são importantes para que o pesquisador possa definir a melhor maneira de realizar sua tarefa. A recomendação é que seja realizado um piloto,

mesmo que de apenas um dia, para que as relações com o editor ou quem for o responsável pela interação da redação possam ser estreitadas.

O reconhecimento dos *modus operandi* do veículo a ser observado é, também, uma etapa essencial para a construção do problema de pesquisa. Somente tendo informações sobre as rotinas e peculiaridades de cada um é que o pesquisador poderá qualificar seu estudo. De nada adianta elaborar uma série de objetivos que não poderão ser satisfeitos a partir da observação a ser realizada.

Na redação, é fundamental que o pesquisador adote uma postura discreta. Por mais difícil que possa ser, é essencial que sua presença passe despercebida pelos jornalistas para que não se sintam tolhidos em seus comentários ou práticas. É preciso tomar cuidado com o simples ato de anotar, pois eles podem fazer relações com seus atos e o que é anotado. Por isso, recomenda-se que deixe para fazer a anotação alguns minutos mais tarde no diário de campo. Esse documento é particular e deve ser mantido próximo ao pesquisador.

O distanciamento do pesquisador, com relação aos pesquisados, deve ser avaliado a todo o instante. Isso não quer dizer que não possa haver contato entre eles, até porque a aproximação é importante para que a colaboração seja maior. Por isso, deve-se dedicar um bom tempo para explicar a todos os objetivos da pesquisa, como está sendo desenvolvida, porque a plena colaboração é importante. O pesquisador não deve se constranger em fazer perguntas, mas ter noção de que há momentos em que a tensão se eleva na redação e por isso o questionamento deve ser deixado para mais tarde.

A prática realizada pelos autores demonstrou que tudo que for observado, sentido ou pensado deve ser registrado no diário de campo. Ele é o documento mais fiel que irá auxiliar no momento de analisar os dados coletados e realizar o diálogo com as teorias que envolvem o problema de pesquisa. Por isso, também é eficaz realizar a transcri-

ção para o computador diariamente, pois já é possível elaborar melhor as ideias e promover relações entre os fatos, levantando questionamentos.

Outro ponto da abordagem realizada pelos autores e que se mostrou eficaz foi a entrevista individual. Nesses encontros reservados e gravados, foi possível abordar com profundidade a compreensão dos jornalistas sobre suas práticas profissionais e como avaliam seu desempenho, com seus limites e potencialidades. Para as entrevistas, deve-se privilegiar um local mais calmo, em um momento em que o entrevistado não estará sob pressão por conta de suas responsabilidades na redação.

Cabe ressaltar, finalmente, que graças aos estudos etnográficos foi possível aos estudiosos do Jornalismo conhecerem a importância da dimensão transorganizacional, toda a rede de relações culturais, com a sociedade e colegas de profissão a qual o jornalista está ligado em seu processo de produção de notícias. Além disso, identifica-se a importância das rotinas nos processos de produção. Traquina (2004) aponta ainda que os estudos etnográficos serviram como corretivo às teorias instrumentalistas e para o aumento das críticas à mídia e ao jornalismo. A etnografia não é simplesmente observar, mas exige o direcionamento do olhar, a coleta de dados e a análise dessas informações. Por isso, em todo o processo de coleta de dados deve estar muito firme para o pesquisador os propósitos de seu trabalho e de que maneira podem contribuir para a solução de seu problema de pesquisa.

Referências

BRIXIUS, Leandro José. *Objetividade jornalística: um estudo a partir das rotinas de produção das editorias de política de Zero Hora e Correio do Povo*. Dissertação de mestrado. Disponível em http://bdtd.unisinos.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=95 (acessado em 25/07/09). São Leopoldo: Unisinos, 2006.

FERRANDO, Manuel Garcia; SANMARTÍN, Ricardo. La observación científica y la obtención de datos sociológicos. In: FERRANDO, M. G.; IBÁÑEZ, J.; ALVIRA, F. (comps). *El análisis de la realidad social: métodos e técnicas de investigación social*. Madrid: Alianza, 1986.

GALINDO CÁCERES, Luís Jesús. *Sabor a ti: metodologia cualitativa em investigación social*. Xalapa: Universidad Veracruzana, 1997.

HAGUETTE, Teresa Maria Frota. *Metodologias qualitativas na sociologia*. Petrópolis: Vozes, 2003.

MASSIERER, Carine. *O olhar jornalístico sobre o meio ambiente: um estudo das rotinas de produção nos jornais Zero Hora e Correio do Povo*. Porto Alegre: 2007, 229 f. Dissertação (mestrado) - UFRGS.

PÉREZ SERRANO, Gloria. *Investigación cualitativa: métodos y técnicas*. Buenos Aires: Editorial Docencia, 1994.

PERUZZO, Cicília Maria Krohling. Observação participante e pesquisa-ação. In: DUARTE, Jorge, BARROS, Antônio (Org.). *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação*. São Paulo: Atlas, 2005.

TRAQUINA, Nelson. *Jornalismo: questões teorias e estórias*. Lisboa: Veja, 1999.

TRAQUINA, Nelson. *O estudo do jornalismo no século XX*. São Leopoldo: Unisinos, 2002.

TRAQUINA, Nelson. *Teorias do jornalismo, porque as notícias são como são*. Florianópolis: Insular, 2004.

TRAVANCAS, Isabel. Fazendo etnografia no mundo da comunicação. In: DUARTE, Jorge, BARROS, Antônio (Org.). *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação*. São Paulo: Atlas, 2005.