

Molduras De Uma Tragédia Anunciada: Enquadramentos Do Desastre De Mariana¹

Paulo FERRACIOLI²
Giulia Sbaraini FONTES³
Universidade Federal do Paraná, Curitiba, PR

Resumo

Esse artigo tem como objetivo realizar uma análise de enquadramento da cobertura noticiosa de três grandes portais de notícia brasileiros sobre a tragédia de Mariana, tendo como pano de fundo a ideia de construção social da notícia. Foram escolhidos textos jornalísticos de três sites – *GI*, *Uol* e *R7* – os quais foram analisados a partir das categorias propostas por Robert Entman (1993): definição do problema, apontamento de causas, julgamento moral e proposta de soluções. Os resultados encontrados demonstraram que cada portal apostou em diferentes definições dos problemas. Ainda que muitas matérias não apresentem causas, julgamento moral ou soluções definidas, os textos que possuíam essas categorias indicaram a responsabilidade da Samarco e do poder público em geral pelo desastre ocorrido.

Palavras-chave

Enquadramento; Comunicação política; Jornalismo online; Mariana.

1. Introdução

A tragédia que devastou o distrito de Bento Rodrigues, na cidade mineira de Mariana, teve repercussões em todas as esferas. O meio ambiente foi afetado irreversivelmente, moradores foram mortos, e a economia da cidade – que era dependente da atividade mineradora – quase entrou em colapso.

Saber sobre todos esses efeitos do desastre ambiental só foi possível através da cobertura midiática sobre o assunto. Os meios de comunicação, com as mais variadas ênfases, trouxeram os olhares do Brasil para a região. A curiosidade acadêmica, no entanto,

¹ Trabalho apresentado no DT 1 – Jornalismo do XVII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul, realizado de 26 a 28 de maio de 2016.

² Mestrando no Programa de Pós-Graduação em Comunicação da UFPR. Graduado em Comunicação Social – Jornalismo pela UFPR. ferracioli.paulo@gmail.com.

³ Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Ciência Política da UFPR. Graduada em Comunicação Social – Jornalismo pela UFPR. giuliasfontes@gmail.com.

nos impulsiona a descobrir quais foram os enquadramentos trazidos – ou seja, como eles apresentaram o tema – por esses meios de comunicação de massa.

Na era em que as informações nos chegam compartilhadas pelo Facebook, Twitter e afins, as notícias produzidas pelos portais online desfrutam de grande visibilidade. Uma análise de enquadramento dessas notícias, portanto, possui nítida relevância, a considerar o grande número de brasileiros que terão acesso a esse conteúdo (e muitas vezes só a esse canal).

Dessa forma, para compreender melhor como a imprensa aborda a tragédia de Mariana, é preciso olhar com atenção para o conceito de enquadramento e seus desdobramentos.

2. Agendamento e Enquadramento

Em sua atividade diária os jornalistas fazem um recorte do mundo real, já que não é possível abarcar todos os acontecimentos na cobertura noticiosa. Para explicar este processo, McCombs (2009) recorre a Lippmann, que cunhou o conceito de pseudoambiente. De acordo com ele, criamos um mundo em nossas cabeças, e é a ele que nossas atitudes respondem. As notícias, para McCombs (2009), também seriam uma parte deste pseudoambiente, já que são fruto de um recorte do jornalista sobre a realidade, baseado em normas profissionais.

O resultado é que os veículos noticiosos apresentam uma visão limitada do ambiente mais amplo, algo como a visão altamente limitada do mundo exterior disponível através de uma estreita fresta das janelas de alguns edifícios contemporâneos. Essa metáfora é ainda mais eficiente se a vidraça for um pouco opaca e tiver uma superfície irregular. (MCCOMBS, 2009, p. 45).

Ainda de acordo com McCombs (2009), para entender o fenômeno do agendamento é preciso levar em conta a competição entre os temas, a capacidade da agenda pública (que geralmente comporta a discussão de cinco a sete temas), o período de tempo analisado e, ainda, os papéis das notícias de jornais e de televisão. O autor aponta que a educação é um dos fatores que podem interferir neste processo, alargando a quantidade de temas aos quais a audiência dá atenção. “A colisão entre a influência crescente da educação e a influência restrita da limitada amplitude da agenda resultou numa agenda pública mais volátil”. (MCCOMBS, 2009, p. 70).

Os efeitos do processo de agendamento, considerando estes fatores, não são instantâneos, porém acontecem em um curto prazo. Eles variam, ainda, de tema para tema. Mas, de acordo com McCombs (2009), generalizações podem ser feitas a partir dos estudos realizados, apontando que tais efeitos levam de quatro a oito semanas para acontecer. Quando há envolvimento pessoal do público com o tópico o período para o agendamento pode ser ainda menor.

Esta característica dos receptores se junta, ainda, a aspectos da mensagem como fator importante no processo de agendamento. Assim, de acordo com McCombs (2009), matérias de primeira página do jornal, por exemplo, têm mais leitura do que as que aparecem nas páginas interiores dos periódicos. O uso de infográficos que chamam a atenção também pode aumentar o potencial de leitura de determinada matéria. Para o autor, então, a saliência pública de determinado tema é resultado de uma combinação entre a cobertura que a mídia destina a este assunto e a necessidade de orientação do público a respeito dele.

Os aspectos desenvolvidos até aqui se referem à transferência de saliência de um objeto da agenda da mídia para a agenda do público – ou seja, no processo em que a mídia indica ao público sobre o que pensar. McCombs (2009) explica que, na maioria dos estudos feitos em torno da teoria, este objeto é um tema público. Mas, segundo o autor, é preciso levar em conta mais um viés deste processo.

Cada um destes objetos da agenda tem numerosos atributos, aquelas características e propriedades que preenchem a imagem de cada objeto. Assim como os objetos variam em saliência, da mesma forma variam os atributos de cada objeto. Esses atributos, naturalmente, podem variar em seu escopo, desde descrições estreitas como sendo “sem graça” até descrições amplas como “gênio literário”. Na Teoria da Agenda, atributo é um termo genérico que engloba o amplo leque de propriedades e indicadores que caracterizam um objeto. (MCCOMBS, 2009, p. 113).

Assim como a seleção dos objetos que irão compor a agenda da mídia é fruto de escolhas dos jornalistas, os atributos com que cada objeto é tratado na cobertura também têm a intervenção dos profissionais. O modo como esta seleção de atributos interfere na agenda pública é a segunda dimensão do agendamento – isto é, o nível em que a mídia orienta os espectadores em como pensar sobre determinado tema. Para distinguir as duas dimensões McCombs (2009) recorre a dois conceitos: na primeira fase o público destina atenção a determinado tema; na segunda, busca a compreensão sobre ele. Para o autor, a agenda de atributos pode favorecer determinadas perspectivas sobre um tema junto ao

público, assim como possíveis soluções. Segundo ele, ainda, nem sempre estas duas dimensões do processo coincidem.

Ademais esta segunda dimensão do agendamento se relaciona a um conceito chave para o presente artigo: o de enquadramento. De acordo com McCombs (2009), enquadrar significa selecionar e dar ênfase a determinados atributos de um objeto dentro da agenda da mídia. Segundo o autor, os enquadramentos podem ser entendidos como um conjunto de atributos que, juntos, formam uma perspectiva sobre o objeto. Assim, eles têm o poder de estruturar o pensamento sobre um tema.

Uma dificuldade persistente nas discussões sobre o enquadramento é a abundância de definições disparatadas, às vezes contraditórias, do conceito. Posicionar o conceito no contexto da Teoria da Agenda oferece a perspectiva de produzir algumas destas definições e apontar um limite distinto e útil entre os enquadramentos e a massa de outros atributos – muitos dos quais são às vezes também rotulados como enquadramentos – que podem caracterizar os objetos. (MCCOMBS, 2009, p. 141).

Os enquadramentos, de acordo com McCombs (2009), são, portanto, uma classe especial de atributos que define perspectivas dominantes sobre os objetos. A saliência destes atributos pode influenciar na transferência da agenda da mídia para a agenda do público, já que uma maneira de descrever um objeto pode ser mais convincente que outra e, assim, obter um efeito mais significativo de agendamento. Dessa forma, além da frequência com que aparece na mídia, um objeto pode ter sua saliência transferida para a agenda do público de acordo com os atributos que são enfatizados na cobertura.

Como McCombs (2009) aponta, há muitas definições para o conceito. A seguir o presente artigo trará outros pontos de vista sobre o tema, incluindo a perspectiva que será adotada na análise do corpus selecionado.

De acordo com Silva (2015), o conceito de enquadramento pode ser encarado a partir de duas vertentes: a do enquadramento interpretativo e a do enquadramento da notícia. A primeira, com um viés mais sociológico, é utilizada para a análise de ações coletivas, como na observação do relacionamento entre os movimentos sociais e a mídia. Um exemplo são estudos sobre mobilizações como a Marcha das Vadias (PRUDENCIO, RIZZOTTO e SILVA, 2015). Já a segunda se insere no panorama dos *media effects*, e é a que interessa para o presente estudo.

Porto (2002) coloca que o paradigma do *framing* dentro da comunicação política ainda está em estado embrionário. Apesar disso, ele seria uma alternativa interessante para

o chamado “paradigma da objetividade” que, como já exposto, considera que o jornalista teria a capacidade de se colocar de forma totalmente imparcial diante dos fatos.

Outra utilidade importante para o paradigma do enquadramento, de acordo com o autor, é a de complementar teorias como a da *agenda-setting*, muito criticada inicialmente por considerar que a mídia pautaria, somente, sobre o que as pessoas estão discutindo. Assim, como visto até aqui, o *framing* permitiu que a teoria do agendamento avançasse para a ideia de segundo nível, em que os meios de comunicação também influiriam em como a audiência discute os temas.

O conceito de enquadramento, segundo Porto (2002), ainda não está claramente definido. Entman (1993) concorda:

Despite its omnipresence across the social sciences and humanities, nowhere is there a general statement of framing theory that shows exactly how frames become embedded within and make themselves manifest in a text, or how framing influences thinking. Analysis of this concept suggests how the discipline of communication might contribute to something unique: synthesizing a key concept’s disparate uses, showing how they invariably involve communication, and constructing a coherent theory from them. (ENTMAN, 1993, p. 51).⁴

Mais adiante, Porto (2002) cita Entman (1993) que, para ele, faz uma síntese do conceito de enquadramento. O autor diz que não é possível falar em enquadramento ou *framing* descartando as noções de saliência e seleção. Ele define o ato de enquadrar da seguinte forma:

To frame is to select some aspects of a perceived reality and make them more salient in a communicating text, in such a way as to promote a particular problem definition, causal interpretation, moral evaluation, and/or treatment recommendation for the item described. (ENTMAN, 1993, p. 52).⁵

Portanto, o autor aponta quatro características presentes em um enquadramento: um *frame* diagnostica um problema, apontando o que um agente está fazendo; aponta causas para este problema, identificando quais são as forças por trás daquela situação; faz

⁴ Em tradução livre: “Mesmo com a sua onipresença nas ciências sociais e humanas, não existe uma ideia geral da teoria do enquadramento que mostre exatamente como os quadros estão incorporados e se manifestam em um texto, ou como o enquadramento influencia o pensamento. Analisar este conceito sugere como a comunicação pode contribuir com algo único: sintetizando um conceito chave, mostrando como a invariabilidade dos usos envolve a comunicação e construindo uma teoria coerente a partir deles”.

⁵ Em tradução livre: “Enquadrar é selecionar alguns aspectos de uma realidade percebida e torná-los mais salientes em um texto, promovendo uma definição de problema em específico, uma interpretação causal, uma avaliação moral e/ou uma recomendação de tratamento para o item descrito”.

juízos morais, avaliando os próprios agentes e os efeitos de suas atitudes; e, por fim, sugere soluções, prevendo os possíveis efeitos dos problemas. Apesar de identificar estas quatro funções de um quadro, Entman (1993) diz que um texto nem sempre apresenta todas elas. Segundo ele, algumas sentenças podem apresentar mais de uma função, enquanto outras não apresentam nenhuma.

Outro ponto importante salientado pelo autor é que o *frame* pode se dar em pelo menos quatro localizações do processo comunicacional: o emissor, a mensagem, o receptor e a cultura, que funciona como um estoque dos enquadramentos mais comuns.

A saliência, ponto chave que Entman (1993) coloca para se entender como funciona o enquadramento, significa tornar uma informação mais relevante e noticiável para a audiência. Isso pode ser feito através da posição daquela informação em um texto, da associação com aspectos culturais ou mesmo da repetição do dado na mensagem. Apesar desta saliência de fato existir, o autor aponta que ela não significa necessariamente uma influência no modo de pensar dos receptores. Isso porque a comunicação pressupõe uma interação entre texto e receptor e, por isso, o processamento da informação está relacionado às referências que o espectador possui.

De acordo com Entman (1993), aplicar um *frame* não significa somente dar mais saliência a determinados aspectos. Enquadrar também pode implicar na omissão de alguns pontos. Com isso, a reação dos receptores muda se eles buscam mais de uma fonte de informação, o que fornece enquadramentos distintos sobre o mesmo tema ou acontecimento. Entretanto, segundo o autor, muitas vezes há uma homogeneização no tratamento das notícias, porque abordá-las de uma forma diferente que os demais veículos poderia significar perda de credibilidade ou uma indisposição com as elites.

3. Análise das Notícias

Para aplicar as noções de enquadramento anteriormente vistas, essa pesquisa se concentrou nas matérias dos portais de notícias brasileiros. Alguns portais, como o Terra, seriam objeto do corpo empírico, mas foram deixados de lado por só utilizarem notícias provenientes de agências, o que destoaria do foco do artigo. A intenção, aqui, é verificar como cada portal enquadrava o tema e, utilizando matérias de agência, o *framing* seria padronizado para todos os veículos.

Cada portal teve cinco notícias analisadas: do dia do acidente (05/11/15), do dia posterior (06/11/15), de uma semana depois (12/11/15), de um mês depois (05/12/15) e de dois meses depois (05/01/16). A intenção foi conseguir um panorama da cobertura midiática online sobre o tema, até mesmo para perceber as alterações e persistências das matérias. Como os sites publicaram várias matérias sobre o tema diariamente, foram selecionadas para o corpus as notícias de maior tamanho, já que traziam mais detalhamento do ocorrido em Mariana.

Inicialmente, foi contabilizada a quantidade de caracteres dos textos em análise. Os resultados estão contabilizados no gráfico 1.

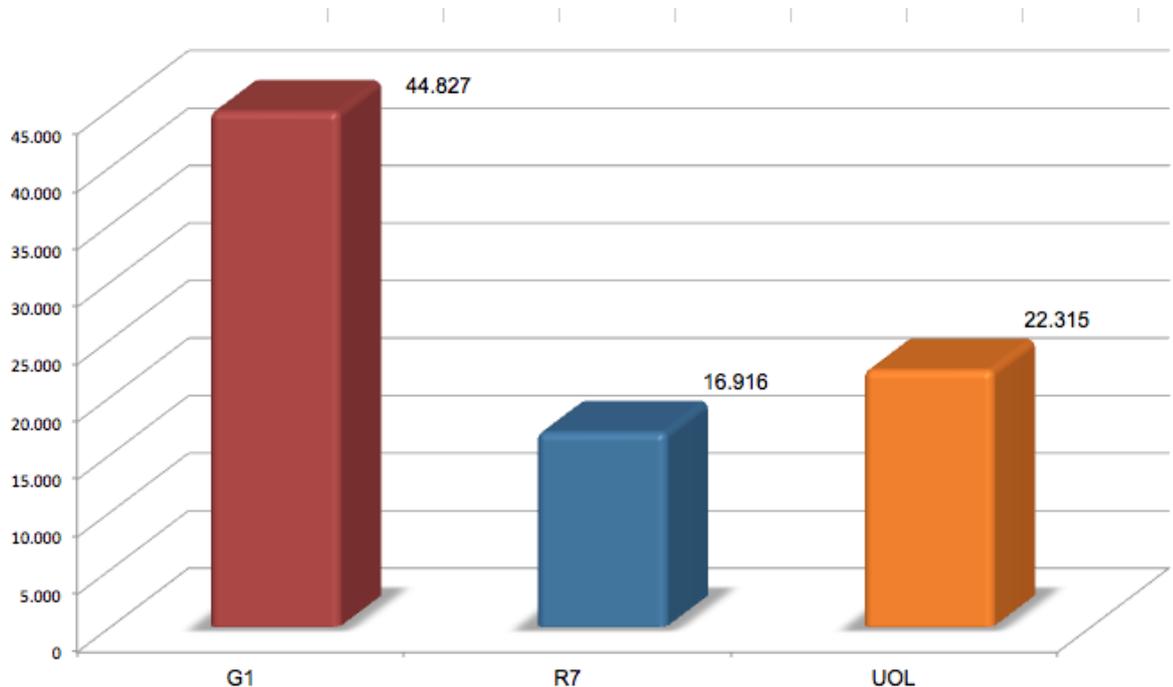


Gráfico 1 – Quantidade de caracteres por portal

Com estes resultados, o *G1* é o portal com a maior média de caracteres por notícia: 8.965. Em seguida aparece o *Uol*, com 4.463 caracteres por matéria, e, em último, o *R7*, com 3.383. Nota-se que as matérias do portal *R7* foram bem mais curtas que as matérias do portal que mais escreveu sobre o assunto, o *G1* – a diferença é maior do que 100%. O tamanho das matérias disponibilizadas, ainda que sua variação dependa da política editorial de cada veículo, já fornece um indicativo da profundidade da cobertura realizada e do aparecimento das instâncias de enquadramento sugeridas por Entman (especialmente causas, julgamento moral e soluções).

Depois de contabilizado este aspecto quantitativo das notícias, passou-se à análise qualitativa por meio das categorias de Entman (1993). Para cada uma das categorias foram identificadas subcategorias a partir do contato com o corpus, as quais foram associadas a números, formando um livro de códigos. Com isso, a intenção é facilitar uma possível expansão do corpus estudado e do número de pesquisadores envolvidos.

Para a primeira categoria de Entman (1993), a definição do problema, foram encontradas as seguintes subcategorias: (1) Procura por mortos e desaparecidos; (2) Responsabilidade da Samarco no acidente; (3) Moradores de Mariana que ficaram sem residência por conta do rompimento da barragem; (4) Desconhecimento sobre as verdadeiras causas do acidente; (5) Não apresenta; (6) Recorrência dos acidentes com barragens; (7) Dependência de Mariana em relação à mineração, o que agravaria ainda mais a situação do município depois da tragédia; e (8) Danos ambientais e humanos.

Já para as causas foram identificadas outras cinco subcategorias: (1) Rompimento da barragem; (2) Descumprimento de regras pela Samarco e pelo Estado; (3) Não apresenta; (4) Não há estudos prévios para a construção de barragens ou fiscalização adequada; e (5) Instabilidade política do município.

Os julgamentos morais presentes no corpus foram os seguintes: (1) O acidente poderia ter sido prevenido; (2) A responsabilidade é da Samarco; (3) Não apresenta; (4) Falta punição para os responsáveis.

Por fim, as soluções que estavam presentes nas notícias puderam ser agrupadas da maneira a seguir: (1) Melhorar os instrumentos de fiscalização; (2) Exigir remuneração mensal para as famílias; (3) Não apresenta; (4) Fortalecimento do poder municipal e investimento em outras fontes de renda para Mariana, diminuindo a dependência em relação às mineradoras; (5) Governo Federal anunciou medidas e diz que vai cobrar providências da Samarco.

O livro de códigos completo está na tabela abaixo.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Definição do problema	Procura por mortos e desaparecidos	Responsabilidade da Samarco pelo	Moradores sem residência	Não se sabe quais são as causas do	Não apresenta	Recorrência de acidentes com	Dependência de Mariana	Danos ambientais e humanos

		acidente		acidente		barragens	em relação à mineração	
Causas	Rompimento da barragem	Descumprimento de regras pela Samarco e pelo Estado	Não apresenta	Não há estudos prévios para a construção de barragens ou fiscalização adequada	Intabilidade política do município	–	–	–
Julgamentos morais	O acidente poderia ter sido prevenido	A responsabilidade é da Samarco	Não apresenta	Falta punição para os responsáveis	–	–	–	–
Soluções	Melhorar os instrumentos de fiscalização	Exigir remuneração mensal para as famílias	Não apresenta	Fortalecimento do poder municipal e investimento em outras fontes de renda para Mariana	Governo Federal anunciou medidas e diz que vai cobrar providências da Samarco.	–	–	–

Tabela 1 – Livro de códigos

Para a primeira categoria, a definição do problema, houve a predominância da subcategoria [8], danos ambientais e humanos, que trata diretamente das consequências provocadas pelo rompimento da barragem. Este foi o único portal que apresentou uma definição do problema uniforme durante todo o período analisado.

Já o problema [1], procura por mortos e desaparecidos, aparece nas matérias escritas logo após o acidente nos portais *Uol* e *R7*. o que é compreensível. No momento do desastre, o foco tende a ser mesmo contabilizar mortos e feridos (especialmente nesse caso particular, no qual houve uma demora em encontrar todos os atingidos).

Com o afastamento cronológico da situação, os problemas definidos pelas matérias mudaram. Houve o questionamento sobre a responsabilidade da Samarco pelo acidente (problema 2), que foi o foco de duas matérias do portal *R7*, e a concentração no problema dos moradores sem residência, que apareceu tanto no *R7* quanto no *Uol*. Esse último portal ainda abordou a questão com outros dois problemas: em uma matéria, enfatizou a recorrência dos acidentes de mineração (6); já em outra, abordou o tema sob a dependência da cidade de Mariana da exploração de minério (7). Nenhuma das matérias analisadas deixou de definir o problema, como mostra o gráfico 2.

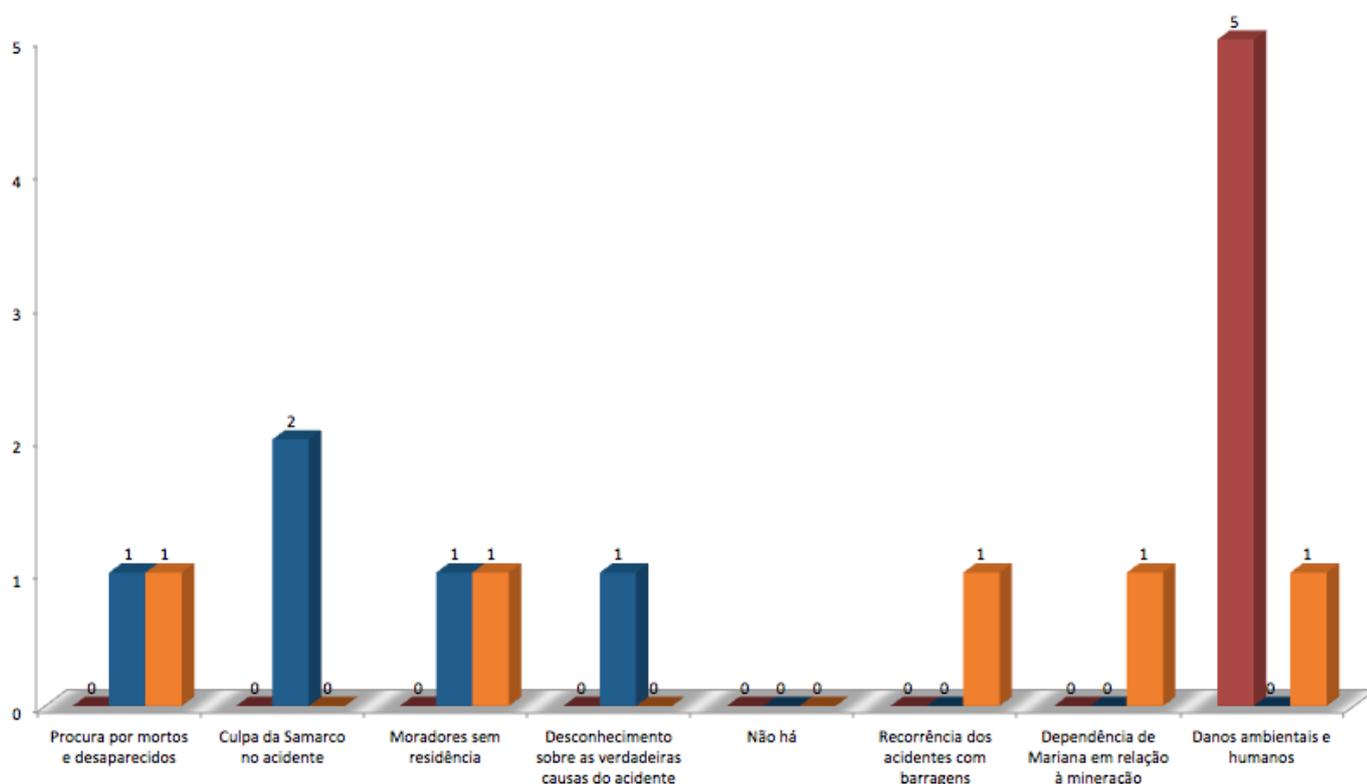


Gráfico 2 – Definição do problema

Com relação às causas o portal *GI* teve o mesmo comportamento que na definição do problema, apontando uma subcategoria em todas as matérias: a de número 1, rompimento da barragem. Essa causa também apareceu com frequência nos textos do *R7* e do *Uol*, mas estes portais apresentaram outras subcategorias neste quesito, como mostra o gráfico 3. Somente uma matéria, do *R7*, não apresentou uma causa para o problema.

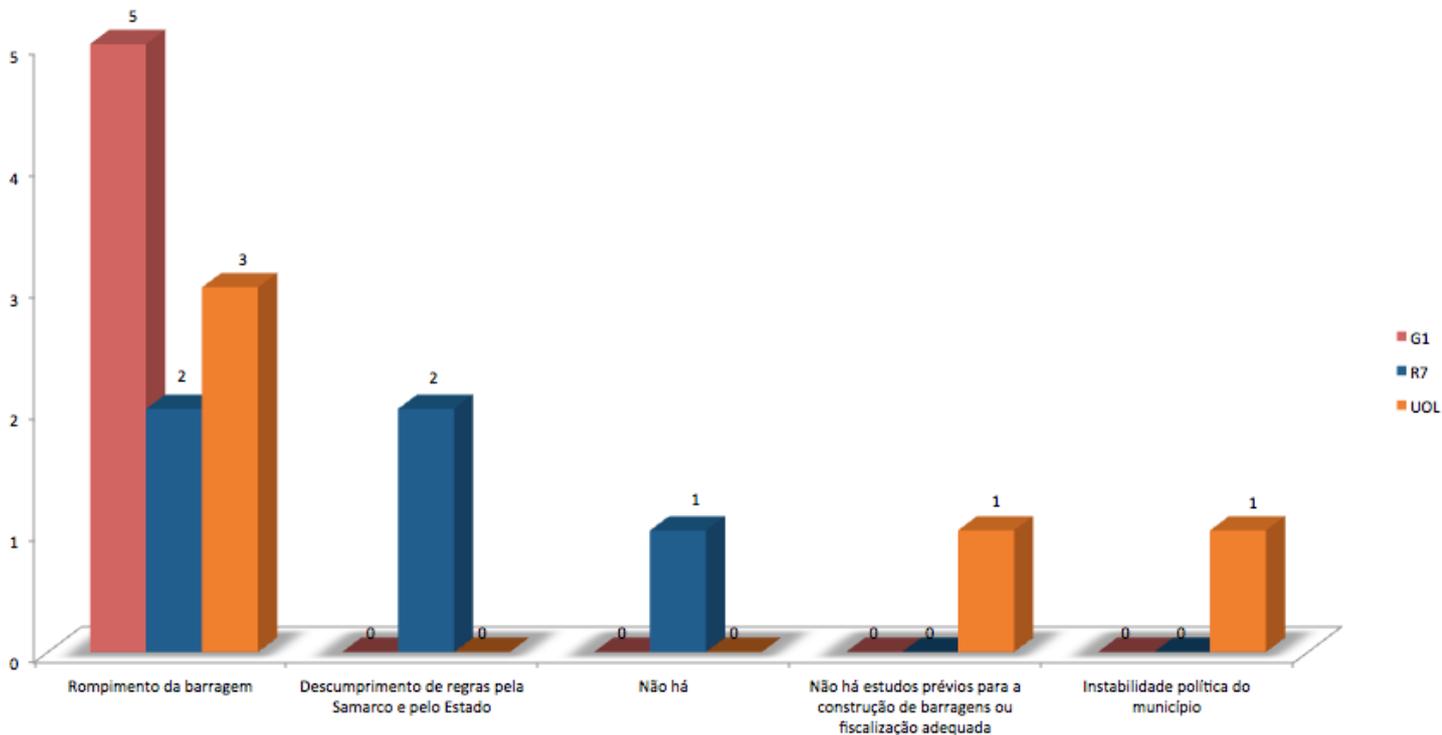


Gráfico 3 – Causas

Entre os julgamentos morais chama a atenção a presença do de número 2, que atribui responsabilidade à Samarco. No *G1* este julgamento aparece em três das cinco matérias, no *Uol* em duas e no *R7* em uma. Este posicionamento reverbera debates da opinião pública a respeito do assunto, especialmente nas redes sociais. Tal julgamento trata o desastre como uma tragédia anunciada, atribuindo-o ao comportamento de um ator específico – a mineradora. A tendência em personalizar problemas e identificar rapidamente os supostos culpados é aspecto da imprensa que aparece como julgamento ao longo de muitas das matérias.

Outro destaque nessa análise é o número de notícias não possuía julgamento moral (mais um reflexo da tentativa de objetividade e imparcialidade jornalística). A análise para esta categoria está detalhada no gráfico 4.

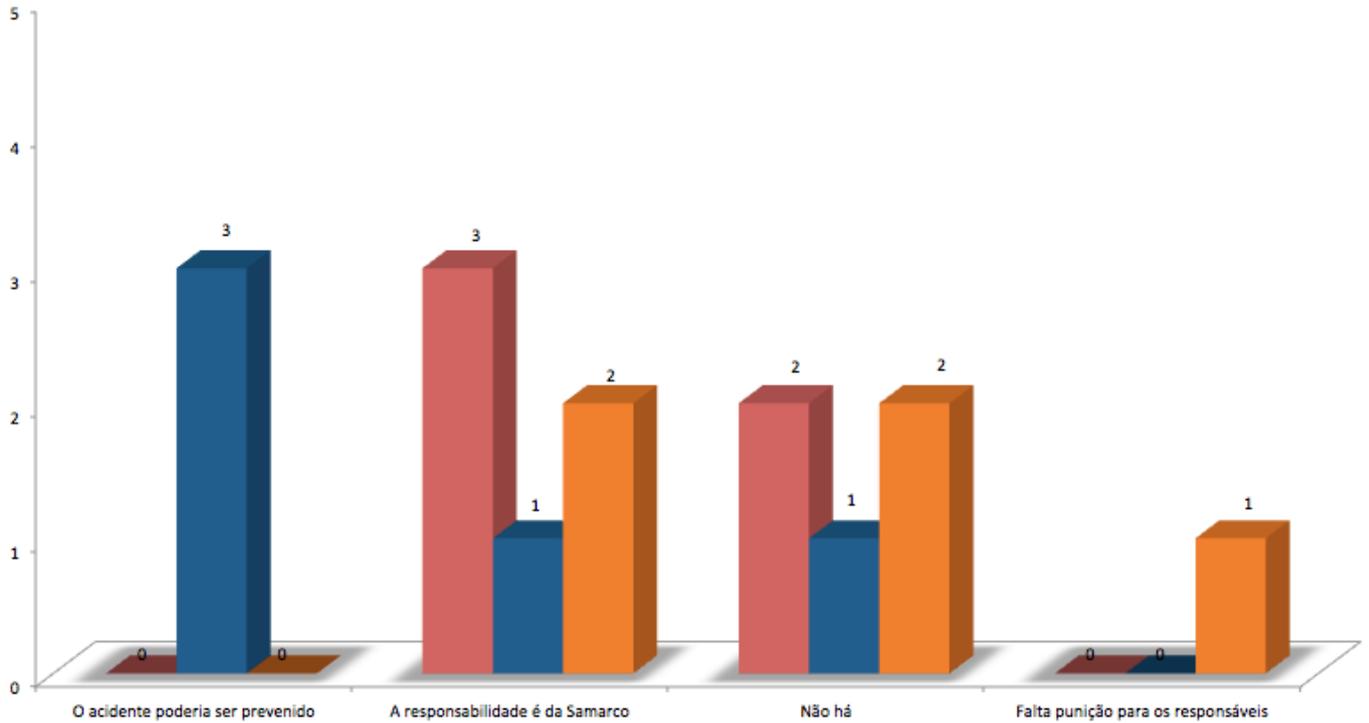


Gráfico 4 – Julgamentos morais

Por fim, a maioria das matérias não apresentou uma solução para o problema apresentado. Isso pode decorrer do tamanho reduzido de algumas notícias, o que seria fator impeditivo ao desenvolvimento de conclusões, ou ainda pelo estilo jornalístico adotado. Outro fator a ser considerado é o fato dos textos terem sido publicados em portais, caracterizados, muitas vezes, pela superficialidade por conta da rapidez de produção demandada pelo meio online. No gráfico 5 aparecem os resultados para a análise desta última categoria.

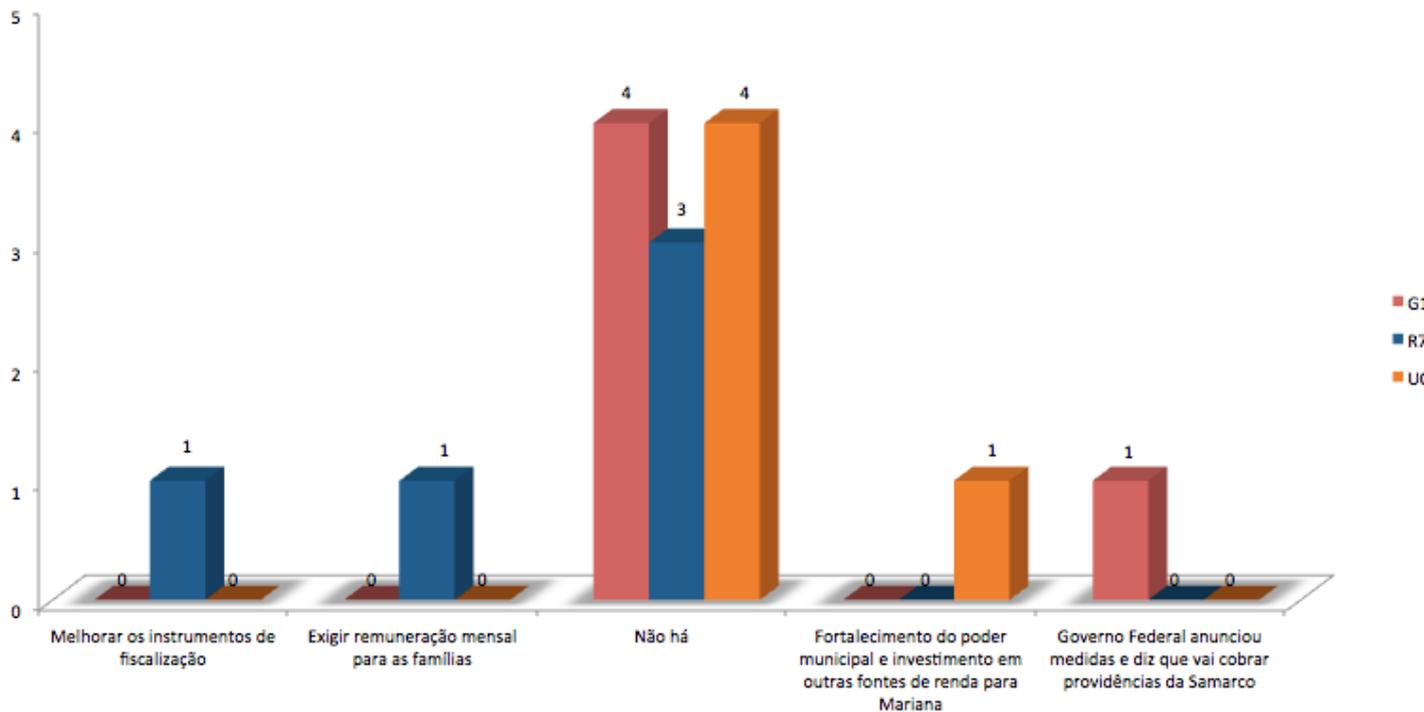


Gráfico 5 – Soluções

Como demonstra o gráfico, é curioso notar que, quando aparecem, as soluções não coincidem entre os portais. A diversidade nos caminhos propostos indica que não há consenso entre a imprensa (e talvez tampouco entre a sociedade) sobre quais medidas serão úteis após a tragédia.

As soluções também nos permitem perceber as diferenças entre as matérias que cobriram o episódio com um olhar mais factual e aquelas mais amplas, que buscaram conexões com o tema do meio ambiente. Exigir alterações nos instrumentos de fiscalização ambiental beneficia toda a sociedade e aponta para a ideia de tirar lições do episódio para evitar novos fatos semelhantes. Já a maior atenção para as famílias (aí incluídas novas moradias e remuneração mensal para os afetados, por exemplo) é uma solução que diz respeito mais ao fato em si e mostra matérias mais dedicadas ao episódio particular.

4. Considerações Finais

A partir dos dados analisados, ainda que numa amostra pequena de matérias, já foi possível chegar a algumas conclusões sobre a cobertura da tragédia de Mariana nos grandes portais. O fato de as definições do problema terem variado muito em cada veículo indica

uma heterogeneidade nas notícias, que não ficam presas a uma mesma visão. Faltam, certamente, outros enquadramentos mais ousados que poderiam ser imaginados para a questão retratada, mas que ficaram de fora dos sites tradicionais.

As causas, julgamentos morais e soluções das matérias se dividiram também entre todos os veículos abordados, com abordagens próprias de cada veículo. Destaca-se a responsabilização da empresa responsável, a Samarco, que apareceu de diversas maneiras na cobertura, bem como mudanças na legislação ambiental que permitam evitar novos acontecimentos desse estilo.

São inúmeras as possibilidades que se vislumbram para pesquisa sobre a cobertura jornalística desse acontecimento. Seria interessante, por exemplo, comparar os enquadramentos desses veículos com sites alternativos, de maneira a ter uma visão mais ampla sobre a cobertura jornalística brasileira daquele acontecimento. Ou ainda com veículos de mídia estrangeiros, de forma a notar semelhanças e diferenças entre a visão internacional sobre a tragédia.

Outra possibilidade abrange uma expansão metodológica do estudo, por meio da análise multimodal. Nesse contexto, a análise de enquadramento já realizada se juntaria à análise da narrativa e das imagens trazidas pelos textos dos portais. Dessa maneira seria possível ter uma visão mais ampla da cobertura jornalística sobre o tema por um viés metodológico ainda novo nas pesquisas em comunicação feitas no Brasil, o que ampliaria as contribuições do estudo para o campo em questão.

Portanto, a presente pesquisa já revelou algumas características importantes da produção noticiosa brasileira, que podem ser ponto de partida para análises mais extensas quanto ao enquadramento utilizado pelos portais nacionais.

Referências bibliográficas

ENTMAN, R. Framing: towards clarification of a fractured paradigm. **Journal of Communication**, v. 43, n.4, 1993.

MCCOMBS, Maxwell. **A Teoria da Agenda – A mídia e a opinião pública**. Petrópolis: Editora Vozes, 2009.

PORTO, Mauro P. Enquadramentos da Mídia e Política. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM CIÊNCIAS SOCIAIS, 26., 2002, Caxambu. **Anais...**Caxambu: ANPOCS, 2002.

PRUDENCIO, Kelly; RIZZOTTO, Carla Candida; SILVA, Michele Santos da. Muita cena e pouca comunicação política? A Marcha das Vadias nos portais de notícias e a questão do reconhecimento. In: **Associação Nacional Dos Programas De Pós-Graduação Em Comunicação**, 24., 2015, Brasília.