



A RELAÇÃO ENTRE O *WHATSAPP* E ERROS JORNALÍSTICOS: UM ESTUDO DE CASO

Isa Coelho Stacciarini¹

Solano dos Santos Nascimento²

RESUMO: Este artigo apresenta o resultado de um estudo a respeito de um erro jornalístico que teve como origem um grupo de WhatsApp que reúne jornalistas e agentes de segurança pública no Distrito Federal. Os dois mais importantes sites noticiosos de Brasília divulgaram notícias segundo as quais teria sido encontrado um feto em uma quadra residencial da capital. Depois, soube-se que se tratava de restos de cenoura e banana dentro de um preservativo. O artigo discute causas do erro e contrasta o processo que levou a divulgação das notícias com o que pesquisadores defendem a respeito de checagem e averiguação na apuração jornalística.

PALAVRAS-CHAVE: *Erros jornalísticos. WhatsApp. Notícia.*

ABSTRACT: This paper presents the result of study about a journalistic errors which originated a group of WhatsApp with journalists and agents of public security in the Federal District. The two most importante News sites in Brasilia reported news that a fetus was found in a adress in the capital. Later, it was discovered that it was carrots and bananas in a condom. The article discusses causes of the error and contrasts the process that led to the dissemination of the news with what researchers defend about checking and verification in the journalistic investigation.

KEYWORDS: *Journalistic errors. Whatsapp. News.*

¹ Doutoranda em comunicação pelo Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília (FAC/UnB - ingresso em 2016). Mestra pela mesma instituição de ensino. Graduada em comunicação social, com habilitação em jornalismo, pelo Centro Universitário de Brasília (UniCEUB). E-mail: isacoelho2@gmail.com

² Possui graduação em jornalismo (1986), mestrado em História Ibero-americana (1995), pela Pontificia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, e doutorado em Comunicação (2007) pela Universidade de Brasília. Antes da carreira acadêmica, trabalhou para diversos jornais e revistas. É professor-associado da Universidade de Brasília. E-mail: nascimento@unb.br

Introdução

Ao longo dos anos, as mudanças tecnológicas transformaram a maneira como o jornalismo se estrutura. O avanço da internet, a convergência midiática e a decorrente evolução dos processos comunicativos, com informativos antes manuscritos, depois impressos e agora digitais, provocaram, sobretudo, mudanças na forma de produção e da construção da notícia. Os efeitos impactaram todos os meios de comunicação. Veículos de imprensa tiveram as rotinas de trabalho modificadas a partir do advento da internet e os processos de apuração da notícia foram agilizados em decorrência da tecnologia. Desde a chegada da web, potencializada com o uso acentuado das redes sociais, vive-se outro momento do jornalismo, que busca rapidez nos processos organizacionais, além de estratégias e mecanismos atuais de construção da notícia.

As ferramentas multimídias disponíveis em uma abrangência tecnológica, como as redes sociais e aplicativos de mensagens instantâneas, a exemplo do *WhatsApp*, alteraram significativamente os meios de produzir notícia. A partir de grupos estabelecidos entre fontes e jornalistas pelo aplicativo, há troca de informação. Especialmente na área de segurança pública, observa-se uma mudança empírica a partir de 2012 na forma de se fazer ronda³ entre repórteres do Distrito Federal. Até aquele ano, no começo da manhã, no fim da tarde e durante a noite, jornalistas ligavam para os batalhões da Polícia Militar, delegacias, quartéis do Corpo de Bombeiros, equipes de plantão do Departamento de Trânsito (Detran), da Polícia Rodoviária Federal (PRF) e da Defesa Civil para saber o que tinha acontecido de mais importante e avaliar se rendia notícia.

Com a popularização do *WhatsApp*, começaram a surgir, ainda em 2012, grupos no aplicativo constituídos por jornalistas e agentes de segurança pública. Inicialmente, esses canais eram informais e extraoficiais, mas, a partir de 2013, impulsionada pelas históricas manifestações de junho, a maioria dos grupos se tornou institucional e oficializada pelas assessorias de imprensa das instituições, que perceberam um novo

³ Jargão jornalístico usado para explicar a ação dos repórteres de entrar em contato com as instituições e forças de segurança pública para ir em busca de ocorrências que possam virar pauta.

movimento instigado pela tecnologia: a necessidade de um contato mais rápido em razão da urgência da informação.

Desde então, começou a surgir um novo modelo de produção em que as informações das ocorrências começaram a ser transmitidas via *WhatsApp*. Com isso, as chamadas rondas passaram a ser feitas nos grupos, com jornalistas perguntando todos os dias sobre fatos de destaque para policiais ou bombeiros. Da prática da ronda, esse contato pelo aplicativo se transformou em ferramenta de apuração cotidiana e, em alguns casos, única para determinados fatos, estando assim na origem de erros jornalísticos como o que será analisado neste artigo.

A verificação atrelada à apuração jornalística

É a partir da averiguação de informações, da checagem e do cruzamento dos dados que se dá à notícia o estatuto de credibilidade e se distancia a ficção da informação jornalística. Como destacam Kovach e Rosenstiel (2003, p. 112), a essência do jornalismo é a disciplina da verificação e, para se chegar a ela, podem ser adotados modelos particulares e idiossincráticos. “Essa disciplina consiste, entre outras práticas, procurar várias testemunhas de um fato, descobrir novas fontes, indagar sobre os vários lados de uma questão”.

Portanto, a etapa de apuração é a que confere credibilidade à reportagem e, no processo de verificação dos fatos, jornalistas adotam métodos e regras que podem ser escolhidos segundo critérios pessoais para testar a veracidade daquilo que pretendem transformar em texto jornalístico. A teoria de Meyer (2002, p.7) quanto ao jornalismo de precisão, ou *precision journalism*, sugere a utilização de técnicas das ciências atreladas ao jornalismo diário, o que implica adoção de pesquisa, contextualização, teorização, análises e estudos empíricos.

O autor parte do princípio de que o repórter atua cada vez mais como mero emissor da notícia sem entender os dados obtidos nem os interpretar ou compreender. Por isso, ele fez seis recomendações para o profissional de imprensa se apropriar e divulgar adequadamente as informações coletadas. A primeira delas é reunir os dados; em seguida armazenam-se as informações; em terceiro lugar recuperam-se os dados usando alguma

ferramenta. Depois, chega o momento de analisá-los. Como penúltima fase, reduzem-se os dados a fim de garantir objetividade e, por fim, comunicam-se as informações.

Hierarquização semelhante propõem Bogoni e Kraemer (2015, p.7), mas tratando das quatro novas exigências profissionais para utilizar as bases do jornalismo de precisão. São elas: como buscar acesso às informações; como interpretá-las; de que forma publicá-las para que sejam eficientes ao público interessado; e, por último, como determinar exatidão às histórias contadas pelo jornalismo. “Os dados, que se constituem na matéria-prima das produções jornalísticas, além dos relatos das entrevistas, devem ser abordados de forma atenciosa. Para Meyer, saber como utilizá-los é essencial na prática do Jornalismo de Precisão”.

Segundo Araújo (2014, p. 154), praticamente não existem diferenças entre o jornalismo de precisão e o trabalho feito atualmente, já que “ambas as práticas baseiam-se na busca por nomes, números e outros tipos de mensagens que estão presentes na realidade”. No entanto, a forma de busca de informação jornalística mudou em razão dos recursos tecnológicos ofertados, como acesso rápido aos dados. É preciso dominar o ambiente: conhecer onde está o material, como consultá-lo, de que forma utilizá-lo, como compará-lo e quais as melhores ferramentas para a divulgação.

O *WhatsApp* como ferramenta de apuração jornalística

Em meio a uma sociedade em constante evolução, o aparecimento de novas formas de comunicação abre espaço para relacionamentos em rede e muda grande parte da história humana. Alterando a ordem do tempo e do espaço (Castells, 1999), os acontecimentos são capazes de reestruturar o comportamento do indivíduo em torno do assunto em pauta. Diante da necessidade de comunicação, cidadãos pós-modernos se unem por intermédio da internet. Surgem, assim, as Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's). Vinculado a elas, encontra-se o *WhatsApp*.

O aplicativo é, hoje, o maior programa *on-line* que permite a interação social entre indivíduos. Mas, para além do impacto nas formas de comunicação e nos relacionamentos interpessoais, o *WhatsApp* reconfigurou até mesmo as formas de consumo da notícia. Frente a um cenário em que as plataformas disponíveis são adaptadas para atender às

necessidades pessoais, a ferramenta se consolidou em ambientes profissionais, científicos e até nos meios de comunicação. Empresas midiáticas passaram a ofertar conteúdo pelo aplicativo e endereçar as notícias para os internautas com interesse em receber conteúdo informativo pelo celular.

Em meio aos novos contextos, a própria produção de conteúdo se modificou na medida em que o *WhatsApp* permitiu aos usuários a interação de diferentes pessoas com eficiência e agilidade na comunicação. Ao encontro dessa realidade, conversas entre jornalistas *versus* fontes passaram a ocorrer nesse ambiente de troca de mensagens.

Criado em 2009, o aplicativo alcançou a marca de 1 bilhão de pessoas ativas diariamente no mundo inteiro em julho de 2017⁴. Entre os usuários da plataforma, estão profissionais de comunicação que adaptam constantemente o uso da ferramenta para atender às suas próprias necessidades. Entre essas adequações do aplicativo ao universo profissional de repórteres, está o contato com entrevistados, a apuração de notícias e acesso às histórias.

Não significa, porém, que o *WhatsApp* substituiu por completo etapas importantes do processo produtivo de uma notícia, como a do encontro pessoal com alguns tipos de personagens, mas o aplicativo multiplataforma passou a ser integrado no dia a dia da rotina de repórteres nas redações de jornais. Dessa forma, jornalistas têm se distanciado cada vez mais da interação face a face com as pessoas, quem quer que seja — personagens ou fontes —, em busca da interação mediada mais veloz e facilitada por meios tecnológicos.

A interação mediada se estende no espaço e no tempo, adquirindo assim um número de características que a diferenciam da primeira. Enquanto a interação face a face acontece num contexto de copresença, os participantes de uma interação mediada podem estar em contextos espaciais ou temporais distintos (THOMPSON, 2011, p.121).

⁴ Disponível em: <<https://g1.globo.com/tecnologia/noticia/whatsapp-atinge-marca-de-1-bilhao-de-usuarios-ativos-por-dia.ghtml>> Acesso em: 14 de março de 2017.

No âmbito do jornalismo, fontes e profissionais de imprensa se uniram por meio desses canais. São ambientes em que participam repórteres, produtores dos mais variados tipos de mídia e informantes. Em uma estrutura coletiva, há quem informa e quem recebe a mensagem. No meio dessa troca, ocorre a interação e o relacionamento social mediado pela rede. Em meio a quem repassa a notícia, há inclusive agentes públicos. É o caso de grupos criados entre profissionais de imprensa e corporações das forças de segurança pública.

Com a convergência de mídias, os recursos audiovisuais que chegam aos jornalistas pelo *WhatsApp* são utilizados inclusive nas mídias impressas e *on-line*. É o caso dos jornais diários que também possuem a *home page* no digital. No conteúdo impresso são publicadas fotos e reproduções de vídeos e nos sites entram vídeos e áudios.

O uso da ferramenta, portanto, traz à tona alterações em praticamente todas as etapas do jornalismo e afeta, principalmente, as formas produtivas das notícias, uma vez que o *WhatsApp* funciona como instrumento captador de pauta a partir do que se chega nos canais. Assim como surgiram os novos modos de produção a partir da era da informatização a partir da década de 1990, o aplicativo se apresenta como um marco da comunicação.

Nesse contexto, porém, etapas importantes da apuração são rompidas, como a checagem dos dados e cruzamento das informações. Frente a um cenário de notícias construídas a partir das mensagens que chegam aos jornalistas por meio do *WhatsApp*, a instantaneidade e o imediatismo imperam para a publicação do fato, antes mesmo de a notícia estar com a apuração consolidada feita pelo profissional de imprensa. O *WhatsApp* tornou-se complemento da organização produtiva do repórter.

Metodologia

Em estudo no qual se debruçou sobre várias definições para um estudo de caso, a pesquisadora Márcia Duarte (2005) defendeu que se trata de uma análise intensiva, uma inquirição empírica que investiga um fenômeno contemporâneo. Yin (2001, p.33) reforça que essa metodologia é aplicada quando se quer conhecer a profundidade de um episódio

específico, buscando a investigação através de um estudo detalhado e pormenorizado, ou seja, o objeto é uma unidade que se analisa de forma detalhada. Ele explica que trata-se de uma análise empírica “que investiga um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”.

A investigação de estudo de caso enfrenta uma situação tecnicamente única em que haverá muito mais variáveis de interesse do que pontos de dados, e, como resultado, baseia-se em várias fontes de evidências, com os dados precisando convergir em um formato de triângulo, e, como outro resultado, beneficia-se do desenvolvimento prévio de proposições teóricas para conduzir a coleta e a análise de dados (YIN, 2001 p. 33-34).

A pesquisa qualitativa descritiva e a netnografia dão sustentação a este estudo de caso. O primeiro método trata da pesquisa em profundidade a partir da coleta dos dados direto no ambiente. Depois das informações coletadas, o interesse recai na interpretação. No caso das reportagens publicadas com erro de informação e analisadas neste artigo, a pesquisadora descreve as características da mensagem publicada nos grupos de *WhatsApp* e o tratamento delas nos veículos de imprensa.

94

O método da netnografia, por sua vez, trata da observação empírica qualitativa do pesquisador a partir da sua inserção em comunidades *on-line*. É este o caso da pesquisadora que, enquanto jornalista, participa dos grupos de *WhatsApp* que serão analisados. A netnografia é a observação mediada por um recurso tecnológico: seja pelo computador, pela internet ou pelas mídias sociais. Segundo Montardo e Rocha (2005), é o estudo que se localiza no ciberespaço. Alguns autores utilizam, também, a expressão etnografia virtual como sinônimo. Dessa forma, e a pesquisa qualitativa descritiva a netnografia se complementam.

O caso do “suposto feto”

Em 8 de abril de 2015, a Polícia Militar do Distrito Federal tornou oficial um grupo de *WhatsApp* que reúne militares da instituição e jornalistas. Em 12 de outubro de 2017, esse grupo atingiu seu limite máximo de integrantes, contando com 257 ao todo.

Mas, a última checagem, feita em 22 de março de 2018, demonstrava 253. Trata-se do grupo mais atuante de todos os grupos do aplicativo que reúnem jornalistas e agentes de segurança na capital.

Às 15h59 do dia 23 de agosto de 2017, a PMDF fez nesse grupo a seguinte postagem: “Suposto feto foi encontrado no bloco C da 313 Sul, por volta das 14h30 de hoje. Uma pessoa encontrou o embrião dentro de um preservativo e chamou a Polícia Militar. Peritos da PCDF estão com o caso”. O local referido era a Super Quadra Sul (SQS) 313, de Brasília. Em seguida, a informação começou a aparecer nos dois principais portais jornalísticos de Brasília, como se verá a seguir.

A versão do *Correio Braziliense*

Sete minutos foi o tempo que o site jornal *Correio Braziliense* – periódico que na versão impressa é a mais antiga e importante de Brasília - esperou para publicar uma notícia compartilhada no grupo da Polícia Militar com jornalistas. Às 16h06 já havia uma matéria no site do veículo que afirmava se tratar de um feto. Em um conteúdo que teve, ao todo, seis linhas, divididas em três pequenos parágrafos de duas linhas, o site divulgou a informação – que ainda era tratada como suspeita pela PM – como definitiva e publicou uma foto que mostra peritos da Polícia Civil e militares no local.

Sem nada que comprovasse o caso, como um laudo ou resultado preliminar da perícia, o veículo confirmou a história. A matéria, no entanto, não apresentou nenhuma entrevista com policial, possível morador que tenha presenciado o caso nem testemunhas. A matéria virou a seguinte manchete do site: “Feto é encontrado por moradores em frente a bloco da 313 Sul”. O local referido era a Super Quadra Sul (SQS) 313. Na primeira página do site, havia ainda três sequências de fotos que mostravam uma sacola onde estaria o suposto bebê e policiais no endereço para fazer a análise do material.

Somente às 17h20, mais de uma hora após a publicação, o jornal atualizou o caso: dentro da sacola encontrada havia, em vez de um feto, uma cenoura e uma banana

no interior de um preservativo. No mesmo *hiperlink* da reportagem que foi ao ar às 16h06, o jornal acrescentou as informações complementares da Polícia Civil, que recolheu o material e concluiu não se tratar de um feto.

Quando houve atualização da matéria, as únicas alterações foram referentes às informações repassadas pela Polícia Civil. O veículo de imprensa afirmou que “a Polícia Civil negou” ser um feto o material que estava dentro de um preservativo encontrado na quadra 313 Sul. E, assim como da primeira vez, os profissionais do veículo fizeram uma nova manchete no portal que dizia: “Polícia Civil diz que material encontrado na 313 Sul não era um feto”.

Tabela 1: a estrutura da notícia apresentada

Fontes consultadas	Quais as principais questões abordadas
<p>Não há fonte nem entrevista na reportagem. A pauta foi construída apenas com informações oficiais repassadas pelas duas corporações: Polícia Militar e Polícia Civil.</p>	<p>A reportagem conta a história de um suposto feto encontrado no interior de um preservativo deixado em uma sacola na quadra 313 da Asa Sul. No entanto, a matéria confirmou o que antes era tratado apenas como uma suspeita.</p> <p>Só depois da resposta da Polícia Civil o veículo de imprensa atualizou o <i>hiperlink</i> da matéria e publicou que, em vez de um feto, havia restos de legumes e frutas na sacola abandonada.</p>

A versão do Metrôpoles

A notícia publicada pelo veículo, embora tenha sido mais prudente em não confirmar que se tratava de um feto, também foi publicada minutos após a mensagem ter sido divulgada no grupo da Polícia Militar. A matéria entrou no ar às 16h29 de 23 de agosto de 2017, 30 minutos depois de a mensagem ter sido postada no aplicativo de mensagens entre fontes e jornalistas, às 15h59. Apesar da cautela ao tratar do suposto embrião, o texto apenas aborda informações compartilhadas pela Polícia Militar.

Embora não contivesse erro no conteúdo narrativo, uma vez que a reportagem trabalha com a expressão “suposto feto”, a matéria foi construída apenas a partir da mensagem no grupo de *WhatsApp*. Em uma matéria curta, de oito linhas divididas em três breves parágrafos, o veículo apenas replicou o conteúdo da mensagem repassada pela Polícia Militar. Além disso, a primeira versão da matéria destacava que policiais estavam no local e realizavam a perícia no material, o que reflete a pressa na publicação instantânea do conteúdo, sem esperar o resultado da perícia para confirmar se o material era ou não semelhante a um feto.

A construção do texto revela, ainda, inconsistências na informação. Um dos trechos da matéria diz que “os militares encontraram o material biológico dentro de um preservativo, o que levanta suspeita de que seja um embrião”, mas a corporação repassou, no grupo, que “uma pessoa encontrou o embrião dentro de um preservativo e chamou a Polícia Militar”.

A reportagem só começou a ser atualizada às 17h30, quando a Polícia Civil descartou se tratar de um feto. Dessa vez, a matéria explicou que o material tinha sido encontrado por uma gari, que achou estranha a sacola e entrou em contato com a Polícia Militar. Por fim, o texto abordou que a perícia da Polícia Civil constatou que o material eram restos de cenoura e banana dentro de um preservativo. Com as alterações, o título da matéria se transformou em “Suposto feto encontrado na 313 Sul eram restos de cenoura e banana”.

A última atualização da reportagem foi feita às 18h30 do mesmo dia, 23 de agosto de 2017, duas horas após a primeira versão. Na última versão, o texto era maior, contextualizava mais o caso, contava a dinâmica da história e apresentava quatro fotos tiradas por um fotojornalista do veículo, o que revela ter ido um profissional ao local em busca de mais detalhes do caso.

Tabela 2: a estrutura da notícia apresentada

Fontes consultadas e classificações	Quais as principais questões abordadas
Não há entrevistas. A reportagem foi construída apenas com as informações oficiais repassadas, inicialmente, pela Polícia	A matéria se atém à notícia da suspeita de um feto, mas, aparentemente, não houve

Militar e, depois, atualizada com a nota da Polícia Civil, que descartou se tratar de um feto.	checagem nem cruzamento de dados com outras fontes. Após ter acesso à informação de que se tratava de restos de legumes, o portal apenas retificou a notícia com base no dado oficial da Polícia Civil, mas a abordagem ainda continuou com o gancho do suposto feto.
--	--

Considerações finais

A pressa em publicar a informação repassada em grupos de *WhatsApp* entre jornalistas e fontes é um dos principais motivos de erro jornalístico nas reportagens estudadas. Na tentativa de divulgar a notícia com rapidez em um mercado que, cada vez mais, prioriza a velocidade da notícia, o repórter se baseia em mensagens ainda preliminares para a construção de um texto jornalístico sem, antes, checar ou cruzar os dados com outras fontes envolvidas no processo. Ou seja, são ignoradas recomendações básicas e clássicas de averiguação e checagem feitas por jornalistas e estudiosos, como os citados anteriormente. O resultado são matérias publicadas em um intervalo curto de tempo entre o compartilhamento da mensagem no grupo e a publicação da notícia, muitas vezes recheadas de erros.

Uma das justificativas para o comportamento dos jornais em publicar uma notícia sem confirmação, mas com forte apelo para leitura – como uma que trata do suposto abandono de um feto –, é a vinculação entre o ganho publicitário e o número de acessos. Ou seja, apesar de uma notícia não ser verdadeira, ela acaba gerando lucro ao veículo. Na prática, num caso como o analisado aqui, é possível concluir que tanto a notícia incorreta sobre o suposto feto – ou nem tão suposto, no caso do *Correio Braziliense* – quanto depois a correção dessa notícia – que dizia que o suposto feto era na verdade um legume e uma fruta – geram receita para os sites.

É claro que também se pode discutir a própria responsabilidade dos policiais, no caso. Qual efetivamente é a razão pela qual a PM divulga informação tão precária quanto a do "suposto feto"? Qual a necessidade de que algo assim seja tornado público antes de

uma mínima checagem ou observação pelos próprios policiais? No entanto, a responsabilidade de agentes públicos nesse processo é material para outro artigo.

Como todo estudo de caso, as conclusões deste artigo se limitam a um episódio, uma unidade, e não devem ser projetadas para outras situações. Ainda assim, esta análise buscou discutir riscos da apuração jornalística limitada ao *WhatsApp*, da pressa na publicação de uma informação não confirmada e da estranha lógica que torna um erro jornalístico muito lucrativo.

Referências

- ARAÚJO, L.V. A web e o jornalismo de dados: mapeamento de conceitos chave. **Dispositiva**. Revista do Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da Faculdade de Comunicação e Artes da PUC Minas, Belo Horizonte, v. 5, n. 1, p. 144-163.
- BOGONI, F.; KRAEMER, L. O Uso de Reportagem com Auxílio de Computador (RAC) por Jornalistas Investigativos: Um Estudo de Casos Múltiplos. In: ABRAJI – Associação Brasileira de Jornalismo Investigativo, 2015, São Paulo. Anais do II SEMINÁRIO DE PESQUISA EM JORNALISMO INVESTIGATIVO. São Paulo: Universidade Anhembi-Morumbi, 2015.
- DUARTE, M.Y.M. Estudo de caso. In: **Métodos e técnicas de pesquisa em Comunicação**. DUARTE, J.; BARROS, A. (orgs). São Paulo: Atlas, 2005.
- KOVACH, B.; ROSENSTIEL, T.. **Os elementos do jornalismo**. O que os jornalistas devem saber e o público exigir. São Paulo: Geração, 2003.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos metodologia científica**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- MEYER, P.. **Precision journalism: A reporter's introduction to social science methods**. 4. ed. England: Rowman & Littlefield Publishing Group, 2002
- ROCHA, P. J.; MONTARDO, S. P. Netnografia: incursões metodológicas na cibercultura. **Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação**, v. 4, p. 1-22, 2005.
- THOMPSON, J. B. **a mídia e a modernidade: uma teoria social da mídia**. Petrópolis: Ed. Vozes, 2011. Capítulo 3: o advento da interação mediada, p. 117-158.
- WOLTON, D. **Pensar a comunicação**. Brasília: Editora Universidade de Brasília (UnB), 2004. Traduzido por Zélia Leal Adghirni. Tradução de *Penser la communication*. Paris: Flammarion, 1997.
- YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.