



Informação e serviço: o gênero utilitário no jornal-laboratório, um *OutroOlhar* sobre a vida universitária¹

Diogo Soares Moreira Rodrigues²
Murilo Rodrigues Alves³
Joaquim Sucena Lannes⁴
Universidade Federal de Viçosa (UFV)

RESUMO

Visto como gênero menor, o jornalismo de serviço ou utilidade pública ainda é subvalorizado tanto pelas pesquisas quando na prática, dentro das redações. No entanto, para os receptores, é através dele que resolvem problemas diários, tomam decisões, se guiam. Este artigo se propõe a analisar como os estudantes de Comunicação Social/Jornalismo, da Universidade Federal de Viçosa (UFV), enfocaram no gênero utilitário para produzirem reportagens que pudessem guiar os possíveis futuros calouros da Universidade. A edição do jornal-laboratório *OutroOlhar Especial* foi importante para que os estudantes de jornalismo pudessem vivenciar a rotina jornalística de produção de um jornal basicamente de serviços, com um público-alvo específico: os vestibulandos.

PALAVRAS-CHAVE: jornalismo, jornalismo utilitário, jornalismo impresso, jornal-laboratório

1. INTRODUÇÃO

O papel do jornalismo consiste, resumidamente, na definição pragmática do repórter especial da Folha de S. Paulo, Clóvis Rossi (1994), em uma “fascinante batalha pela conquista das mentes e corações de seus leitores, telespectadores ou ouvintes”. Os jornalistas são munidos com uma arma que muitos podem considerar inofensiva (mas sabemos que não é): a palavra.

Para ganhar a “batalha”, os jornais não apenas informam aos leitores sobre os últimos acontecimentos, como lançam mão de opiniões acerca dos fatos. No entanto, o

¹ Trabalho submetido ao XVII Prêmio Expocom 2010, na categoria Jornalismo, modalidade Jornal impresso (avulso). O trabalho foi realizado durante a disciplina Atividades Programadas em Jornalismo Impresso, que resultou na confecção da edição *OutroOlhar Especial*. Participaram da redação, diagramação, edição e revisão do jornal-laboratório, os alunos que atualmente estão no quinto período de Comunicação Social/Jornalismo: Caroline Lomar, Daniel Fernandes, Diogo Rodrigues, Felipe Pinheiro, Kívia Oliveira, Lilian Lima, Lucas Guerra, Maria Clara Corsino, Mayara Barbosa, Monizy Amorim, Nayara Souza, Olívia Miquelino, Paula Machado, Rodrigo Castro, Rodrigues Alves.

² Aluno líder do grupo e estudante do quinto período de Comunicação Social/Jornalismo, email: diogo.rodrigues@ufv.br

³ Aluno co-autor e estudante do quinto período de Comunicação Social/Jornalismo, email: murilo.rodrigues@ufv.br

⁴ Orientador do trabalho. Professor do curso de Comunicação Social/Jornalismo email: jlannes@ufv.br



leitor também se utiliza do jornal para tomar decisões que lhe são importantes no dia-a-dia. Quando o jornal lhe dá subsídio para tais ações, o leitor está acompanhando o gênero utilitário, que possui características próprias que o diferenciam dos outros dois gêneros – informativo e opinativo – ainda hegemônicos no jornalismo.

A principal característica desse gênero é ser útil ao receptor com informações que ele utilizará de imediato ou em outro momento. Vaz (2009) afirma que a mídia tem se voltado aos interesses do leitor em meio ao caos de informações:

Nesta era em que há muita informação e que o cidadão está cercado por variadas opções, ele precisa fazer escolhas a cada momento, necessitando cada vez mais de orientações e guias. Correspondendo a essa demanda, os meios de comunicação de massa utilizam-se do jornalismo para prestar serviços de utilidade pública, muitas vezes, sobre assuntos e temas que fazem parte do cotidiano dos cidadãos. (VAZ, 2009, p. 2)

Alguns autores são críticos em relação a esse tipo de jornalismo por considerá-lo muito próximo aos ideais do mercado, levando ao máximo a ótica do consumo. Oliveira (1999) apresenta o que considera como consequências negativas do jornalismo de serviços:

A primeira é a aproximação da linguagem do jornalismo com a da publicidade e propaganda. As estratégias de linguagem publicitária são utilizadas no jornalismo, desaparecendo ou, no limite, deixando tênue a clássica separação entre jornalismo e publicidade – aliás, um dos princípios éticos mais arraigados na atividade jornalística.

Outra consequência é o caráter descartável do jornalismo de serviços. A sua volatilidade, efemeridade aproxima-se de folhetos promocionais distribuídos na rua. Ficando ao sabor de demandas imediatas do público, este tipo de jornalismo fecha-se num cerco, extremamente instável. (OLIVEIRA, 1999, pp. 48 e 49)

O que se pretende com este trabalho é mostrar como os alunos do curso de Comunicação Social/Jornalismo, da Universidade Federal de Viçosa (UFV), trabalharam com o gênero utilitário na edição especial do jornal-laboratório *OutrOlhar*. Será abordado aqui o modo como o jornal foi construído pelos estudantes universitários de jornalismo para que fosse útil na tomada de decisão dos jovens que fizeram o vestibular para ingresso na UFV no ano de 2010. Não deixaremos de retratar também como tentamos escapar das duas críticas ao jornalismo de serviços – linguagem comum à publicidade e brevidade – apontadas por Oliveira (1999).

2. OBJETIVO



Dines (1996) defende o jornalismo de serviço por ser útil às pessoas e, antes da explosão do uso da internet, atribui ao jornal diário o papel de fornecer informação utilitária ao cidadão.

A comunicação tem o seu móvel na luta pela sobrevivência. O homem se informa para poder municiar-se devidamente e resistir. O jornal, pela sua periodicidade diária, é o melhor instrumento para o fornecimento desse material utilitário, o serviço, que vai tornar a existência, na sociedade organizada, possível e mais fácil. (DINES, 1996, p.97).

Para o autor, no entanto, é preciso fazer uma seleção do que vai ser publicado. Ele questiona, por exemplo, gastar tanto papel para a publicação da lista de aprovados nos vestibulares. Vaz (2009) analisa que alguns veículos aprimoraram as chamadas matérias de serviço, com um trabalho de apuração que busca passar do simplesmente registro para se transformar em reportagens que atraem o interesse do leitor.

Os meios de comunicação, atualmente, não tratam os serviços apenas como meros registros. Cada vez mais nota-se uma ampliação deste espaço nos impressos, com o surgimento de suplementos exclusivos para esse conteúdo. Há um trabalho de apuração, os jornalistas visitam os locais, e decidem o que deve ou não ser publicado de acordo com o perfil do seu leitor. (VAZ, 2009, p. 4)

Adotando essa perspectiva, a turma do quarto período de Comunicação Social/Jornalismo aceitou o desafio, a convite da Divisão de Vestibular e Exames da UFV (DVE), de fazer uma edição especial do jornal-laboratório *OutroOlhar* destinada aos vestibulandos que fizeram o processo seletivo de 2010. O objetivo da publicação foi fazer com que os inscritos no vestibular recebessem um material, após o fim das provas, que lhes fornecesse informações sobre a vida dos estudantes da Universidade Federal de Viçosa (UFV), seja no campus-sede, em Viçosa, seja nos outros campi, Rio Paranaíba e Florestal.

A preocupação da DVE consiste no fato de que uma parcela significativa dos aprovados dos vestibulares da UFV desiste de fazer a matrícula na Instituição. Por pesquisas, concluíram que alguns fatores contribuem para isso, entre eles, a falta de informações sobre como é viver numa cidade universitária no interior de Minas Gerais. Como a UFV aplica as provas do vestibular em várias cidades em Minas e até mesmo em cidades de outros estados (Bahia, Distrito Federal, Espírito Santo, Rio de Janeiro e São Paulo), o número daqueles que não sabem nada sobre Viçosa é considerável, o que contribui para a desistência em transferir-se para a cidade para estudar, quando comparada com outras cidades universitárias. Isso porque a escolha da universidade não se resume



apenas na qualidade que ela possui, mas também na complexidade da vida universitária (que inclui desde fatores básicos, como moradia e alimentação, às opções de lazer).

A publicação desta edição vai ao encontro do desejo da UFV de acabar com a o desconhecimento sobre como vivem os alunos que frequentam seus campi e, assim, diminuir as várias chamadas sucessivas de aprovados dos seus vestibulares.

Como edição especial do jornal-laboratório *OutrOlhar*, o trabalho desenvolvido também tem como objetivo fazer com que os alunos de jornalismo que aceitaram o convite aprendam na prática como é o fazer jornalístico, enfocando reportagens de serviço: o aprimoramento na apuração para que não se transformassem em meros registros; o enfoque num público-alvo: os vestibulandos; o desafio de uma linguagem próxima, mas distinta da publicidade; a função de ser orientador na tomada de decisões.

3. JUSTIFICATIVA

Marcelo Leite (1996, on line), quando ombudsman da Folha de S. Paulo, defendeu o jornalismo de serviço e alertou aos jornalistas do veículo paulista que erros em matérias desse gênero são fatais, pois mexem diretamente na vida dos leitores (ele relata o exemplo de uma leitora da Folha que não fez a inscrição no vestibular porque o prazo final tinha saído errado no jornal – com um dia de atraso).

Boa parte das pessoas que lêem o jornal num determinado dia procura ali informações úteis para sua vida. Consciente desta demanda, a maioria das publicações vem investindo no chamado jornalismo de serviços, realimentando assim esse vínculo de confiança de seus leitores.

Esse vínculo de confiança também é ressaltado no Manual de Redação e Estilo do jornal O Globo. Segundo o jornal carioca, as matérias de prestação de serviço devem explorar temas que tenham utilidade concreta e imediata para a vida do leitor, transformando o jornal em artigo de primeira necessidade.

Mesmo assim, a editora de treinamento da Folha de S. Paulo, Ana Estela de Souza Pinto (2008, on line) intitula esse tipo de matéria de “patinho feio” das redações: “tidas como matéria de segunda classe, sem notícia, sem emoção, mais frias, costumam ser desprezadas por todos os níveis de um veículo, com a talvez honrosa exceção dos pauteiros”. Os leitores, por outro lado, gostam a ponto de serem as mais lidas do site, segundo a editora. “E não é preciso ser um gênio para entender o porquê”, continua a editora, para depois completar que elas respondem às necessidades dos leitores.

Diante de toda essa importância pragmática, o jornalismo de serviço não pode ser reduzido a um gênero menor do jornalismo, sendo menosprezado tanto nas redações quanto como objeto de pesquisa.

Sob essa perspectiva, a edição especial do jornal-laboratório procurou ser útil aos leitores, na medida em que se destinou a responder indagações daqueles que, mesmo tendo feito inscrição para o vestibular da UFV, nada ouviram falar sobre as cidades que abrigam seus campi e, até mesmo, daqueles que, após intensas buscas de informações, não tinham a dimensão concreta da vida universitária em outra cidade. Os alunos/repórteres do jornal-laboratório foram orientados para que partissem da sua experiência de ex-calouros como ponto de partida e se preocupassem, como alertou Leite, na checagem das informações, uma vez que as matérias serviriam de orientação para a tomada de uma decisão importante: a escolha de uma universidade.

4. MÉTODOS E TÉCNICAS UTILIZADOS

A edição especial do *OutrOlhar Especial* seguiu os mesmos métodos do trabalho desenvolvido na UFV nas edições regulares do jornal-laboratório. Por isso, é importante explicar a metodologia que o grupo seguiu para a confecção do jornal.

Cada turma do curso de Comunicação Social/Jornalismo da UFV é composta, em média, por quarenta alunos. O primeiro contato com a produção do jornal-laboratório *OutrOlhar* se dá no quarto período, quando os estudantes são matriculados na disciplina “Atividades Programadas em Jornalismo Impresso”.

Vale ressaltar que, para se matricular nessa disciplina, os alunos precisam ter cursado outras disciplinas que lhes permitem possuir um arcabouço teórico essencial nesse momento prático do curso (tanto é que algumas das disciplinas listadas são pré-requisitos): Planejamento Gráfico em Jornalismo; Fotografia; Técnicas de Reportagem, Entrevista e Pesquisa; Redação e Expressão Oral; Legislação e Ética do Jornalismo, entre outras.

O jornal-laboratório constitui-se como ferramenta essencial na formação do jornalista, pois permite o cumprimento das diretrizes curriculares do curso de jornalismo (propostas pela comissão do MEC): a utilização de metodologias que privilegiem a participação ativa do aluno na construção do conhecimento e a integração entre os conteúdos; a integração entre teoria e prática e a interdisciplinaridade entre os eixos de desenvolvimento curricular; o desenvolvimento de atividades didáticas relevantes para a vida profissional; a utilização de diferentes cenários que permitem o conhecimento e



vivência de situação de trabalho em equipes multiprofissionais; a interação do estudante com fontes, profissionais e públicos do jornalismo, o que estimula o aluno a lidar com problemas reais, assumindo responsabilidades crescentes, compatíveis com o grau de autonomia. As atividades que envolvem o jornal-laboratório são essenciais, portanto, para a prática e a reflexão no jornalismo.

A edição do jornal-laboratório *OutroOlhar Especial* ratificou o trabalho desenvolvido ao longo do semestre com as demais edições, com algumas diferenças importantes. O convite para fazer essa edição partiu da Divisão de Vestibular e Exames (DVE), em consequência do trabalho desenvolvido ao longo das últimas edições do jornal-laboratório. O professor-orientador da disciplina repassou o convite aos alunos, permitindo que participasse do projeto somente os interessados, uma vez que a atividade não resultaria em nota/conceito.

Ao passo que se formou o grupo dos dispostos a assumir a edição especial, passamos pelo mesmo processo do fazer jornal conhecido nas atividades do jornal-laboratório, com duas diferenças, que garantem a especificidade do gênero jornalismo de serviço: 1) deveríamos munir os leitores do jornal de todo tipo de informação que julgássemos necessárias quando se pensa em mudar de cidade para estudar; 2) ficar atentos na checagem das informações para que não fossem publicados erros que afetariam diretamente na tomada de decisão dos leitores.

Ficou decidido também que o jornal-laboratório não seria um veículo para propaganda oficial da UFV. As matérias não focariam a “excelência” da universidade, não teriam que, obrigatoriamente, terem fontes oficiais. Críticas, tanto em relação à instituição ou baseadas nas dificuldades da vida dos estudantes fora ou dentro dos campi, não seriam, de forma alguma censuradas. Isto é, mesmo que a impressão do jornal seja feita pela Gráfica da UFV e o recurso para imprimi-lo tenha vindo da Divisão de Vestibular e Exames (DVE), a edição especial não seria de forma alguma parcial, a favor dos interesses da Instituição.

Esse cuidado também foi levado em conta no momento da confecção do texto, para que não corrêssemos o risco da linguagem comum à publicidade. O que foi decidido na reunião de pauta, o primeiro passo da produção jornalístico é que trabalharíamos com a mesma linha editorial do jornal-laboratório, que privilegia a separação dos interesses do nosso público, ao invés de ficarmos presos ao universo acadêmico e dependentes das intenções da direção da universidade



Pensar num público específico – os vestibulandos – guiou todos os passos da rotina jornalística que adotamos. Primeiro, depois de definirmos qual era o enfoque que gostaríamos de dar à edição – gênero utilitário –, passamos a pensar nas pautas que seriam interessantes a esse público: desde o que fazer após o vestibular; datas importantes que não poderiam ser esquecidas; como resolver as preocupações básicas de qualquer pessoa que sai de casa para ir estudar fora (moradia e alimentação); sugestões de cursos extra-curriculares que podem ser feitos, até gratuitamente, dentro dos campi; opções de lazer dentro e fora do campus; explicações sobre o movimento estudantil, atividades culturais e religiosas; até como é a vida dos estudantes que são alunos da UFV, mas estudam em outras cidades, Rio Paranaíba e Florestal.

Em seguida, passamos à execução das pautas, momento no qual os estudantes/repórteres foram à rua para sentir na pele os desafios de coletar dados, encontrar fontes que sustentem a pauta, abordar novos enfoques de um tema recorrente e, por fim, transformar tanta pesquisa, dados e falas num texto que seja agradável ao leitor e ao mesmo tempo correto.

Depois de tudo apurado, da construção do texto e das fotos tiradas, os alunos se reuniram novamente para uma avaliação das matérias. Essa avaliação foi feita por todos, momento no qual se pode sugerir uma re-orientação da pauta ou mesmo alterações nos textos. Foi também dessa reunião que surgiram ideias para as ilustrações e para a capa da edição especial, ambas executadas pelos próprios alunos. Todo esse processo foi feito de maneira horizontal, sem uma imposição do professor/editor. Um grupo também foi responsável pela diagramação e revisão do jornal, estimulados em fazer com que o design das matérias também cooperasse para uma leitura fácil e agradável para os vestibulandos.

Depois do processo concluído, o jornal foi levado à Gráfica da UFV para ser impresso e, posteriormente, distribuído em todos os locais onde foram aplicadas as provas do vestibular da UFV, com uma tiragem significativa para os padrões de jornal-laboratório: 25.000 exemplares.

5. DESCRIÇÃO DO PRODUTO OU PROCESSO

Desde a reunião de pauta, com a participação de todos os alunos que integraram a equipe da edição especial, juntamente com o professor-orientador, foi decidido que o enfoque das reportagens seriam os personagens. A opção foi feita com o objetivo de aproximarmos o público por meio de histórias de vida que poderiam ser a deles caso se mudassem para Viçosa, Rio Paranaíba ou Florestal, para serem alunos da UFV.



Como já foi dito, as sugestões de pautas partiram das próprias experiências dos alunos/repórteres, tanto que a reunião de pauta se transformou, num primeiro momento, numa grande sessão de recordações dos motivos que nos fizeram vir para Viçosa, quais as dificuldades que encontramos, o que sentimos falta de saber antes de mudar para a cidade etc.

Por ser um jornal direcionado a um público específico, pensamos numa linguagem que estivesse mais próxima dos alunos, bastante coloquial, sem ser, no entanto, inadequado para esse tipo de situação comunicativa.

Houve uma preocupação também com a diagramação do jornal. Conseguimos que a edição especial fosse impressa toda em cores, o que permitiu um capricho maior com as fotografias, ilustrações e outros recursos, como quadros, boxes e tabelas.

No entanto, o mais importante era não perder de vista, tanto na apuração como na confecção do texto, que todas as reportagens deveriam responder às necessidades dos leitores, e deveriam ser úteis para orientá-los e ajudar na organização para uma possível mudança de vida. Isso significa que a prestação de serviços deveria acontecer em todas as reportagens.

Por exemplo, nas matérias que tratam sobre alimentação, além de exemplificar a rotina nos Restaurantes Universitários, era preciso que o leitor soubesse quanto custa cada refeição (o item preço é fundamental em todas as reportagens para ao fim se calcular quanto custa morar em Viçosa para estudar); o que é servido no café-da-manhã, no almoço e no jantar; qual o horário de funcionamento dos RUs; e também um guia bem-humorado do que se deve fazer ou não nos refeitórios. Para os leitores que pensam em se alimentar nos restaurantes da cidade, fizemos uma lista com as melhores opções, quanto custa, em média, e até mesmo os melhores lugares para fazer um lanche à tarde. Não esquecemos também dos possíveis calouros vegetarianos. Mostramos onde eles poderiam comer bem e gastar pouco. Só por esse exemplo, fica claro que as matérias não poderiam deixar de lado nenhum dado ou recomendação que auxiliasse o leitor a entender como é a vida de um universitário e as melhores formas de se conviver bem.

As reportagens foram pensadas como se os alunos/repórteres estivessem recebendo um amigo como calouro em sua casa e tivesse que explicar para ele como é a rotina universitária, com todas as dicas e orientações que um amigo pode dar. Não queríamos em nenhum momento soar paternalista, no sentido de impositivos de certo estilo de vida. Tanto é que existem na edição especial, opções para todos os perfis de universitários: desde os que se engajam em movimentos estudantis aos praticantes de esporte; dos religiosos aos



festeiros; daqueles que querem aproveitar a oportunidade estudar inglês aos que se interessam por cinema.

Outra situação inédita na redação do jornal-laboratório, possível graças à parceria com a Divisão de Vestibular e Exames, foi a ida de um aluno/repórter a outras cidades para acompanhar como vivem os estudantes da UFV que estão em Rio Paranaíba e Florestal. Pela primeira vez na história do jornal-laboratório foi possível que um aluno pudesse vivenciar, na prática, a experiência de ser um enviado especial. Essa oportunidade possibilitou o aprendizado de como é o fazer jornalístico diante de outra realidade diferente: reportar ao leitor uma experiência da qual ele não participa no seu dia-a-dia.

6. CONSIDERAÇÕES

Como atestaram os profissionais que se preocupam em pensar o gênero utilitário, os receptores sempre valorizam matérias de serviço. Após a entrega do jornal, vários calouros procuraram os estudantes que fizeram parte da equipe e mesmo setores da direção da Universidade para elogiarem a iniciativa e agradecerem a ajuda que o jornal-laboratório possibilitou na organização dos planos para uma mudança de cidade.

Vários calouros elogiaram a proximidade da linguagem e disseram que quando liam o jornal parecia que “estávamos falando com eles e sabíamos qual a situação que estavam vivendo”. Há relatos de calouros que conseguiram identificar as várias oportunidades que o campus universitário oferece com a ajuda das reportagens. Ingressantes que procuraram, por exemplo, os cursos de teatro ou encontros religiosos porque souberam “pelo jornal do vestibular”, antes mesmo de chegarem aqui, que eles existiam.

O mais gratificante, no entanto, foi saber que a leitura do jornal pesou, inclusive, na decisão de vir estudar na UFV. Uma ingressante disse que só veio para Viçosa depois de ter conhecimento, pela reportagem do jornal, que a Universidade oferecia auxílio, em alimentação e moradia, para aqueles que necessitavam. Depois de ler a nota sobre o assunto (que abordava inclusive o prazo para se inscrever no Serviço de Bolsas, prazo estipulado e documentos necessários), ela teve a certeza que, caso fosse aprovada aqui, poderia vir porque teria como permanecer.

Esse relato comprova que o gênero utilitário vai ao encontro da visão de que jornalismo deve ser de utilidade pública. As reportagens desse gênero mexem diretamente na vida dos leitores e tornam as decisões mais fáceis de serem tomadas. Exigem muito dos autores porque qualquer descuido pode ser irreversível. Em vez de facilitar, podem acabar



prejudicando ou causando qualquer transtorno para os receptores da informação. Pela avaliação que fizemos da edição juntamente com os ingressantes, consideramos que nenhuma informação errada ou não checada tenha sido motivo de transtorno aos leitores.

Mas, só para comprovar o poder desse gênero como orientador e guia, uma caloura comentou que desde o dia 20 de janeiro passou a entrar todos os dias no site da UFV para ver o resultado, uma vez que a matéria do jornal falava que era comum a Universidade liberar o resultado antes da data prevista no edital. Contudo, este ano, por ficar dependente das notas do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) para calcular as médias do vestibular, a lista dos aprovados só foi divulgada no dia exato proposto pelo edital (dia 30 de janeiro). Enfim, a edição especial não levou em consideração esse fato e fez com que pelo menos um de seus leitores acessasse o site frequentemente após o dia 20 na esperança de ver o seu nome na lista de classificados. Pelo menos, depois do resultado, ela pôde utilizar o jornal para fazer as malas, arrumar as coisas e conhecer tudo que acontece nos campi, antes mesmo de chegar aqui.

Assim, podemos concluir, sem medo, que a “batalha” foi ganha, pelo menos na conquista dos corações e mentes de vários leitores que hoje encontramos no campus e chamamos de calouros.

REFERÊNCIAS

DINES, Alberto. **O papel do Jornal:** uma releitura. 4ª ed. São Paulo: Summus, 1996.

LEITE, Marcelo. **Jornalismo de serviço.** Disponível em:
http://www1.folha.uol.com.br/folha/ombudsman/omb_19961103_1.htm. Acesso em 16.mar.2010

OLIVEIRA, Dennis. **Jornalismo de serviços:** produto descartável. Revista Impulso. São Paulo, 1999. Disponível em:
http://www.unimep.br/phpg/editora/revistaspdf/imp22_23art04.pdf. Acesso em 16.mar.2010.

ROSSI, Clóvis. **O que é jornalismo?** São Paulo: Brasiliense, 2005.

VAZ, Tyciane. **Jornalismo de serviço:** o gênero utilitário na mídia impressa brasileira. Artigo apresentado no XXXII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Curitiba, PR – 4 a 7 de setembro de 2009. Disponível em:
<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2009/resumos/R4-0735-1.pdf> Acesso em 16.mar.2010

PINTO, Ana Estela de Souza. **É do serviço que eles gostam mais.** Blog Novo em Folha. Disponível em: http://novoemfolha.folha.blog.uol.com.br/arch2008-04-13_2008-04-19.html#2008_04-15_15_00_49-11540919-0. Acesso em: 16.mar.2010