

INTERVENÇÕES PEDAGÓGICAS DA ESCOLA NAS MANIFESTAÇÕES DE CYBERBULLYING

Luciano Blasius (UFPR)

lucianoblasius@yahoo.com.br

Araci Asinelli-Luz (UFPR)

asinelli@ufpr.br

Conflitos interpessoais na instituição educativa: intervenções, mediação e procedimentos de educação moral

Cabe à Escola propiciar a educação formal e curricular, como também uma educação para o mundo, respeitando a diversidade cultural e de gêneros, assim como as preferências e divergências de opiniões para vivermos pacificamente, no mundo real e/ou virtual. O mundo virtual não pode ser a oportunidade para que as regras de convivência sejam esquecidas e/ou abolidas. Entre as mazelas que assolam a Escola em dias atuais está o bullying, sendo representado no ambiente virtual pelo cyberbullying. Diante deste cenário este artigo questiona se há necessidade da Escola intervir quando houver manifestações de cyberbullying entre os atores da Escola? O objetivo é apresentar a necessidade da Escola adotar condutas responsáveis frente a casos de cyberbullying. A associação da presença inequívoca e constante do ambiente virtual no cotidiano dos atores da Escola com as constantes manifestações de cyberbullying na sociedade justifica esta produção acadêmica, realizada através de um estudo de caso das ações de cyberbullying e das intervenções tomadas por uma Escola da rede pública estadual na cidade de Curitiba frente a estas manifestações. Chega-se às considerações que é fundamental que a Escola adote intervenções que levem à reflexão das ações. A Escola tem obrigação institucional de propiciar além da educação formal a educação moral, que leve ao pleno desenvolvimento humano dos(as) estudantes, garantido pela legislação de ensino e almejado pelas teorias educacionais.

Palavras-chave: cyberbullying; estudo de caso; formação humana; responsabilidades da escola.

INTRODUÇÃO.

A Escola atual deve ensinar a convivência, o compartilhamento e a colaboração com os outros, inserindo todo ser-humano no mundo social,

preparando-o para uma vida democrática (DELVAL, 2006). Pensando assim, cabe à Escola propiciar a educação formal e curricular, como também uma educação para o mundo, para a vida em sociedade. Respeitar a diversidade cultural e de gêneros, assim como as preferências e divergências de opiniões é fator essencial para vivermos pacificamente, no mundo real e/ou virtual.

O mundo virtual é hoje uma realidade incontestável, com características específicas, chegando ao ponto de ter linguagem própria. Entretanto não se pode deixar que esta virtualidade seja oportunidade para que as regras de convivência sejam esquecidas e/ou abolidas.

Entre as mazelas que assolam a Escola em dias atuais está o bullying, sendo representado no ambiente virtual pelo cyberbullying. Diante deste cenário surge como problema deste artigo questionar se há necessidade da Escola intervir quando houver manifestações de cyberbullying entre os atores da Escola? O objetivo é apresentar a necessidade da instituição Escola adotar condutas responsáveis frente a casos de cyberbullying. A associação da presença inequívoca e constante do ambiente virtual no cotidiano dos atores da Escola com as constantes manifestações de cyberbullying na sociedade apresenta-se para argumentar a importância da produção de conhecimento nesta área. Para tanto se realiza aqui um estudo de caso das ações de cyberbullying e das iniciativas tomadas por uma Escola da rede pública estadual na cidade de Curitiba frente às estas manifestações.

O ESTUDO DE CASO E A ÉTICA NA CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO

Escolheu-se esta técnica porque propicia a interpretação de doutrina aplicada à realidade dos fatos, Yin (2009) *apud* Steiner (2011) afirma que o estudo de caso, por ser uma investigação empírica, realiza sempre a pesquisa de um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto real, além de possuir o benefício de ter-se proposições que guiarão a coleta e análise dos dados.

Após acontecimento envolvendo funcionário(a) e alunos(as), no qual houve clara manifestação por parte destes(as) contra aquele(a), através do meio virtual, a Escola adotou providências disciplinares e pedagógicas. Para não ocorrer exposição desnecessária da Escola, tampouco dos(as) discentes envolvidos(as), a alusão aos fatos e às pessoas ocorrerão de maneira geral, sem revelar-se o nome do estabelecimento de ensino e/ou dos(as) alunos(as). Ter-se-á o cuidado de sempre trabalharmos com os dois gêneros para que nenhuma informação possa levar à identificação dos(as) envolvidos(as). Reafirma-se, que os acontecimentos envolvem um(a) funcionário(a) e alunos(as) de uma Escola da rede pública da cidade de Curitiba que atende ao segundo ciclo do ensino fundamental e ao ensino médio. Teve-se esta preocupação ética para que não exista ainda mais exposição dos(as) envolvidos(as), primando sempre para que a produção do conhecimento evidencie os fatos, não às pessoas de forma direta e pessoal.

COMO TUDO COMEÇOU...

Existe na televisão aberta um programa de auditório em que jovens e adolescentes comparecem para que conheçam alguém para namorar. Este início de um possível relacionamento ocorre numa espécie de jogo, em que, na maioria das vezes, elas escolhem se querem conversar com eles. Então, num dia de programa, no qual os(as) jovens eram da cidade de Curitiba, foi ao programa um(a) jovem muito parecido(a) com um(a) funcionário(a) da Escola.

Mesmo não sendo o(a) funcionário(a), que também é bastante jovem, alguns(mas) alunos(as) começaram a “twittar” (forma encontrada no mundo virtual para fazer referência às conversas ocorridas em tempo real pelos(as) internautas), sobre a participação do(a) funcionário(a) no programa. Mensagem vai, mensagem vem, vários(as) alunos(as) estavam conversando entre si afirmando que era o(a) funcionário(a), em busca de alguém.

Os comentários iniciaram de forma geral e passaram a apresentar um comportamento coletivo comprometedor da imagem do(a) participante, passando do aceitável para a crítica e humilhação, que, mesmo não sendo o(a) funcionário(a), foi tratado(a) como se fosse, apesar de algumas manifestações de que a pessoa que estava no programa não pertencia ao ambiente da Escola.

Como o programa ocorre durante o final de semana, na segunda-feira o(a) funcionário(a) compareceu na Escola com as conversas retiradas do meio virtual em cópia física, trazendo à administração escolar o fato e pedindo providências. Destaca-se que o(a) funcionário(a) estava bastante nervoso(a), chorava compulsivamente, manifestando preocupação com os comentários e com sua reputação, mesmo não sendo ele(a) quem estava no programa.

A administração escolar verificou as conversas e constatou que o mais importante não foi para quem os comentários foram feitos, mas eles por si mesmos e a intenção dos(as) alunos(as). As conversas “twittadas” manifestavam claramente apelidos ofensivos, insultos e humilhações, destruindo a reputação de outra pessoa, fatos que para Beane (2010), já caracterizam o bullying, neste caso mais especificamente o cyberbullying.

Diante disso, de imediato a Escola, após oportunizar os(as) envolvidos(as) emitirem suas argumentações, emitiu suspensão para estes(as) alunos(as) e propiciou-lhes, nesse tempo fora da sala de aulas, atividades em grupo onde se discutiu o bullying, o cyberbullying, a resolução de conflitos, as diversidades, o livre arbítrio, o respeito e outros elementos que possam contribuir para uma formação cidadã, com enfoque na cultura da paz e no respeito ao(à) próximo(a).

DA VIOLÊNCIA AO CYBERBULLYING

Para que se possa falar em cyberbullying há primeiro a necessidade de diferenciar-se agressividade e violência. Enquanto a agressividade é percebida como instinto, manifestação de defesa, inata e que assegurou a sobrevivência

da raça humana, a violência trazem consigo a digital clara da intenção e da vontade do ato. (BLASIUS; ASINELLI-LUZ, 2009).

As violências estão tão presentes no cotidiano, elas crescem, proliferam e começam a pertencer àquela cultura e sociedade, potencializando suas naturalizações nos atos diários (BOULDING, 1981 *apud* MINAYO E SOUZA, 1999). As violências instaladas na sociedade afetam-na de forma sistêmica, sendo inevitável e indissociável sua (re)produção na Escola. Em palavras ou em comportamentos, diariamente temos manifestações “leves” das violências perpassando o ambiente escolar, sendo manifestadas e sofridas por todos(as) os(as) atores/atrizes do ambiente escolar. Essas manifestações interferem no processo educacional, com reflexos contundentes no desenvolvimento humano do indivíduo.

Educação gera educação, assim como violência gera violência. Segundo Schelb (2004, p. 11-12) uma “pesquisa realizada no Brasil com adolescentes violentos, autores de homicídios, estupro e roubos, revelou que 80% foram vítimas de graves abusos físicos, sexuais e psicológicos na infância ou adolescência.”

Nesse mesmo contexto, Fátima (2007) esclarece que esse comportamento violento, direcionado a crianças e adolescentes, não é regional, mas ocorre em todo o Brasil, em todas as classes, não estando ligado somente a questões sociais, mas a uma cultura machista, ao preconceito racial (principalmente) e à ideia errônea de que o “adulto tem poder sobre a criança e o adolescente.” (FÁTIMA, 2007, p. 12).

Quando violências aparecem na Escola, de forma rotineira, há a evidência de um comportamento que está dia-a-dia tomando proporções pandêmicas: o *bullying*. Olweus define *bullying* como um fenômeno de vitimização (molestamento, intimidação, ameaça, provocação), repetidamente e ao longo do tempo, que expõe uma pessoa a ações negativas por parte de uma ou mais pessoas (OLWEUS, 1991, tradução nossa). Segundo a doutrina, o

bullying pode ser dividido em comportamentos físicos, verbais, sociais e relacionais. (BEANE, 2010). As ações de *bullying* físico são manifestadas por comportamentos que envolvem:

Bater, dar tapas, cotoveladas e empurrões com os ombros.
Empurrar, forçar com o corpo, colocar o pé na frente.
Chutar.
Tomar, roubar, danificar ou desfigurar pertences.
Restringir.
Beliscar.
Enfiar a cabeça da outra criança no vaso sanitário.
Enfiar outra criança no armário.
Atacar com comida, cuspe, e assim por diante.
Ameaças e linguagem corporal intimidadora. (BEANE, 2010, p. 19-20).

Já os comportamentos de *bullying* verbal encontram identificação com:

Apelidos ofensivos.
Comentários insultuosos e humilhantes.
Provocação repetida.
Comentários racistas e assédio.
Ameaças e intimidações.
Cochichar sobre a criança pelas costas. (idem, p. 21).

Em crescimento geométrico está também o *bullying* estético, principalmente àquele direcionado à obesidade, evidenciado pela falta de alimentação saudável, associada a maus hábitos alimentares e comportamentais e à sedentariedade da vida moderna.

Finalmente as manifestações de *bullying* social e relacional podem ser identificadas pelas ações de:

Destruir e manipular relacionamentos (por exemplo, jogando melhores amigos um contra o outro).
Destruir reputações (focar, espalhar rumores maliciosos e cruéis e mentir sobre outras crianças).
Excluir o indivíduo de um grupo (rejeição social, isolamento).
Constrangimento e humilhação.
Linguagem corporal negativa, gestos ameaçadores.

Pichação ou bilhetes com mensagens ofensivas.
Cyberbullying (feito em páginas na web, e-mail, mensagens de texto e assim por diante). (idem, p. 22, grifo nosso)

Beane afirma ainda que o cyberbullying está tornando-se popular porque basta “apenas alguns toques no teclado de um computador para divulgar informações dolorosas e destrutivas de forma anônima, acessível por milhões de pessoas.” (2010, p. 131). Apenas essas características já são suficientes para fazer do cyberbullying uma forma aterrorizante e potencializada de propagar virtualmente as violências, entretanto há ainda outras, como a velocidade com que as informações são articuladas, a possibilidade dos conteúdos serem retirados da página onde foram postados, a dificuldade de muitos provedores em checar as informações e outras, que acentuam o cyberbullying como um grande articulador da violência on-line.

As excessivas horas diárias que os(as) adolescentes estão conectados(as) à rede internet é outro fator preocupante, à medida que o mundo virtual torna-se um espaço de violências. As relações que lá acontecem ficam entendidas como uma extensão do ambiente escolar, se os contatos ocorrem com adolescentes da Escola, onde não há possibilidade de isolamento. (MANSON, 2008), propicia uma evolução acentuada do bullying presencial.

PERCEPÇÕES DA CIÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO HUMANO E DA FORMAÇÃO HUMANA

Ante a todos os aspectos de violências, presenciais e/ou virtuais, existentes na Escola e aos demais problemas que atuam no ambiente educacional precisa-se evidenciar que tanto a legislação como a doutrina professam a exigência da preocupação com o desenvolvimento e a formação humana. Torna-se necessário mencionar aqui a Declaração Universal dos Direitos Humanos, Adotada e proclamada pela resolução 217 A (III) da Assembléia Geral das Nações Unidas, em 10 de dezembro de 1948, a qual traz em seu artigo 26 que

“toda pessoa tem direito à educação.” (PIAGET, 2005, p. 27). O artigo de forma completa é comentado por Jean Piaget numa de suas obras denominada Para onde vai a educação? De forma interrogativa o Educador questionou, já em 1948, data original do lançamento do livro, qual seria o futuro da educação. Passado mais de sessenta anos ainda não se tem a(s) resposta(s), mais ao contrário inúmeras outras perguntas, mantendo, é claro, a própria pergunta original.

Outro ponto importante do artigo nos traz que “a educação deve visar ao pleno desenvolvimento da personalidade humana e ao reforço do respeito pelos direitos do homem e pelas liberdades fundamentais”. (idem, p. 51). O “pleno desenvolvimento da personalidade humana” proclamado relaciona-se à troca do modelo clássico por um modelo de formação que insira o ser humano nos quadros da vida coletiva. (PIAGET, 2005). Ainda nas percepções do Educador Piaget:

A personalidade é pois uma certa forma de consciência intelectual e de consciência moral, igualmente distanciada da anomia peculiar ao egocentrismo e da heteronomia das pressões exteriores, porque ela realiza a sua autonomia adaptando-se à reciprocidade. Ou, mais simplesmente, a personalidade é ao mesmo tempo contrária à anarquia e à coação, porque é autônoma, e duas autonomias só podem alimentar entre si relações de reciprocidade. (2005, p. 52-53).

A humanidade aqui aparece pelo fortalecimento ao respeito ao outro, à reciprocidade, à semelhança, ao enfrentamento das diferenças e à evidência das igualdades.

Associadas às percepções doutrinárias de Piaget já mencionadas, passa-se a outras contribuições que ajudarão no diálogo proposto. Ao falar-se de formação humana e de educação faz-se necessário apresentar o movimento de humanização e desumanização (FREIRE, 1987) como possibilidades de

inclusão e exclusão, assim também como movimento de poder sobre o outro, um poder não declarado, mas assumido pelo opressor ou negador de direitos, incluindo aqui a privação ao pleno desenvolvimento humano.

Garantir o pleno desenvolvimento humano torna-se trabalho difícil à medida que o professor pauta-se apenas nas questões curriculares, no cumprimento dos objetivos propostos e das metas educacionais a serem cumpridas, pensando a educação de maneira quantitativa, pura e simplesmente. Transformada em números e datas ela jamais poderá propiciar esse desenvolvimento. De forma contrária, pensar em uma educação que almeje o pleno desenvolvimento humano é pensar, conforme Asinelli-Luz (2003, p. 162), num “processo de crescimento e valorização do ser humano e a compreensão deste conceito remete o educador a buscar um entendimento mais profundo da natureza humana, das relações interpessoais [...]”.

INTERVENÇÕES DA ESCOLA

Após a constatação dos fatos a Escola adotou imediatamente medidas disciplinares e pedagógicas para que esse comportamento fosse objeto de reflexão, pelos(as) alunos(as) praticantes do cyberbullying, bem como para os(as) outros(as). Juridicamente o bullying tem sido tratado de forma rigorosa, havendo condenação para a Escola quando esta não adota providências diante dos fatos. Esses dois motivos foram levados em conta para pensar-se as atividades direcionadas aos(as) alunos(as) que “twittaram” durante o programa de televisão ofendendo a pessoa participante, pensando ser o(a) funcionário(a).

Como medida disciplinar, dentro do que prevê o Regimento Interno da Escola, devidamente aprovado pela Secretaria de Estado da Educação, os(as) alunos(as) envolvidos(as) foram suspensos(as) das atividades letivas, tendo o compromisso de comparecerem à Escola. Durante essa oportunidade foi-lhes propiciada atividade didática, através de dinâmica de grupo, na qual eles(as) analisaram seus comportamentos, discutiram violências, bullying e cyberbullying,

perpassando por esses temas também houve, de forma mais evidente, contextualização sobre a importância da vida em sociedade, do respeito, convivência pacífica.

Para esta discussão foi utilizada A fábula da convivência (MILANI, 2004, p. 88), a qual conta a estória de uma manada de porcos-espinhos que, para sobreviver ao frio rigoroso de um inverno, adota uma postura de se aproximarem ao ponto de respeitarem o espaço físico uns dos outros para que pudessem ficar aquecidos. Após a leitura iniciou-se um debate no qual os(as) alunos(as) envolvidos(as) apresentaram primeiro suas respectivas interpretações para a estória, na sequência provocou-se uma relação entre esta e o fato ocorrido via internet.

Cada aluno(a) teve vez e voz para expressar ao grupo suas percepções, suas inquietações e como tudo estava sendo vivenciado. Houve várias manifestações, inicialmente as narrativas indicavam o acontecimento como “normal”, “algo do dia-a-dia”, “da nossa idade” etc. Então, começaram a aparecer algumas manifestações de “puxa, não foi legal”, “pisei na bola”, “não deveria ter xingado”. Finalmente houve concordância, por eles(as) mesmos(as) que a ação de tecer comentários pejorativos sobre a vida dos outros, não é correto e desrespeita um direito humano básico, o do livre arbítrio. Diante destas declarações foi trabalhado então A regra áurea (idem, p.87), que basicamente leva à conclusão de que devemos tratar os outros como gostaríamos de ser tratados (ibidem).

ENTÃO...

Neste estudo de caso, associado à vivência dos fatos, percebeu-se que a Escola tem papel fundamental na formação humana de seus(suas) alunos(as), sendo, assim como a Família, instituição responsável por propiciar também a educação moral. Quando há omissão desse legado passa de espaço de pertencimento a espaço de exclusão, à medida que ocorrem ações de violências,

preconceito e de desrespeito às nossas igualdades, dos nossos direitos, potencializando assim a valoração das nossas diferenças. Entende-se aqui o preconceito como ato de majoração das diferenças em detrimento às igualdades, surgindo como epidemia, como pandemia que ultrapassam as fronteiras de países e tomam conta de continentes. Todos os seres-humanos com suas similaridades, igualdades e pertinências; mas ao mesmo tempo, de forma complexa, com suas diferenças e singularidades, apresentam-se como portadores exclusivos de digitais únicas.

Atualmente a Escola é palco de frequentes manifestações das violências. Esta visão dicotômica prevê que os educadores, professores e também os outros atores, que atuam na administração do ambiente Escola, têm a missão de administrar tais circunstâncias. Essa administração requer tanto a percepção das violências, como também da formação humana, tendo como suporte desta última as bases legais e doutrinárias que perfazem o tema.

Falar em educação é falar em desenvolvimento humano e formação humana, ambas devendo levar à construção da cidadania, ao respeito, à integridade humana, ao compartilhar, ao conviver, ao perceber o outro e nesse mesmo momento perceber-se. Nesse olhar torna-se fundamental propiciar o entendimento de coletividade, valorizando primeiro as igualdades e depois diferenças, sendo assim para o educador de fundamental importância conhecer seus estudantes, cada um com suas características e peculiaridades. A partir deste conhecimento individualizado de cada ser-humano caberá à Escola, através de todos os seus atores, fazer as intervenções necessárias para que exista então uma educação cidadã.

Quando há omissão desta responsabilidade, focando-se apenas na educação formal e conteudista, propicia-se um desenvolvimento humano restrito, quando na verdade deve-se haver a preocupação de que seja garantido a todos(as) os(as) estudantes um pleno desenvolvimento humano, garantido pela legislação e almejado pelas teorias educacionais.

Paulo Freire já alertou que “afirmar que os homens são pessoas e que, enquanto pessoas, devem ser livres, mas não fazer nada para que esta afirmação se torne realidade, sem dúvida, é uma comédia.” (FREIRE, 2001, p. 68). O caso aqui estudado demonstra a importância de pensar-se numa educação completa, que atenda às necessidades de apreensão de conteúdos como também à formação humana que leve ao pleno desenvolvimento da cidadania. Assim, agir em situações de violências, de bullying, de cyberbullying, de desrespeito, de preconceito e em todas as demais que demonstrarem incivildades e haja conflitos entre os(as) estudantes faz com que a Escola cumpra seu papel de instituição formadora. Para além do discurso reducionista de que à Escola cabe apenas o papel da educação formal, verifica-se aqui a importância de propiciar aos(as) alunos(as) a possibilidade de refletir sobre suas ações e as consequências que elas sempre trazem. Ensinar a convivência humana é papel da educação moral e portanto é papel da Escola, os conteúdos ensinados devem levar os(as) futuros(as) homens e mulheres à construção de uma sociedade mais justa, igualitária e humana, onde o ser valha mais que o ter, onde as igualdades sobreponham às diferenças, onde a ação seja mais importante que a omissão e onde o respeito fale mais alto que o preconceito.

REFERÊNCIAS

ASINELLI-LUZ, A. Planejando a cultura de paz e a prevenção da violência na escola. In: MILANI, Feizi Masrour; JESUS, Rita de Cássia Dias Pereira de.(Org). **Cultura de paz: estratégias, mapas e bússolas**. Salvador: INPAZ, 2003.

BEANE, A. L. **Proteja seu filho do bullying**. Tradução de Débora Guimarães Isidoro. Rio de Janeiro: BestSeller, 2010.

BLASIUS, L.; ASINELLI-LUZ, A. Violências: das percepções às ações protetivas. In: Congresso Nacional de Educação – EDUCERE, 9.; Encontro Sul Brasileiro de Psicopedagogia, 3., 2009, Curitiba. **Anais...** Curitiba: PUC,

2009. p. 11402-11412. Disponível em: <[www.http://www.pucpr.br/eventos/educere/educere2009/anais/pdf/1994_1908.pdf](http://www.pucpr.br/eventos/educere/educere2009/anais/pdf/1994_1908.pdf)>. Acesso em: 18/11/2010.

BOULDING, E. Las mujeres y la violencia social, p. 265-279. In: **La Violencia y sus Causas**. Paris: Unesco, 1981. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza; SOUZA, Edinilsa Ramos de. É possível prevenir a violência? Reflexões a partir do campo da saúde pública. **Ciência e Saúde Coletiva**. Salvador, v. 7, n. 2, p. 7-32, 1999.

DELVAL, J. **Manifesto por uma escola cidadã**. Tradução de Jonas Pereira Santos. Campinas: Papirus, 2006.

FÁTIMA, E. de. **Violência sexual na criança e no adolescente**. Rio de Janeiro: Léon Denis – Gráfica e Editora, 2007.

FREIRE, P. **Conscientização: teoria e prática da libertação: uma introdução ao pensamento de Paulo Freire**. São Paulo: Centauro, 2001.

_____. **Pedagogia do oprimido**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

MASON, K. L. Cyberbullying: a preliminary assessment for school personnel. **Psychology in the School**. Vol. 45 (2008), n. 4, p. 323-348. Disponível em: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/pits.20301/pdf>. Acesso em: 26/04/2011.

MILANI, F. M. **Ta combinado!:** construindo um pacto de convivência na escola. Salvador: INPAZ, 2004.

OLWEUS, D. Bully/victim problems among school children: basic effects of a school based intervention program. In: PEPLER, d.; RUBIN, k. (Eds). **The development and treatment of childhood aggression**. New Jersey: Erlbaum, 1991.

PIAGET, J. **Para onde vai a educação?** 17 ed. Tradução de: Ivete Braga. Rio de Janeiro: José Olympio, 2005.

SCHELB, G. Z. **Violência e criminalidade infanto-juvenil:** intervenções e encaminhamentos. Brasília: [ed. do autor], 2004.

YIN, R. K. 2009. **Case Study Research: Design and Methods**. Thousand Oaks: Sage. In: STEINER, Andrea. O uso de estudos de caso em pesquisas sobre política ambiental: vantagens e limitações. **Rev. Sociol. Polit.**, Curitiba,

v. 19, n. 38, fev. 2011 . Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-44782011000100009&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 25/04/2011.