

# DISCURSO INSTITUCIONAL: CARACTERIZAÇÃO DA IMAGEM DE TRÊS INSTITUIÇÕES DO TERCEIRO SETOR

Cleonice Furtado de Mendonça van Raij  
Pontifícia Universidade Católica de Campinas

## RESUMO:

Este trabalho conclui a “Proposta para uma Análise do Discurso no Terceiro Setor”, apresentada por ocasião do I ABRAPCORP/2007. Caracteriza a imagem de três instituições do terceiro setor, ao considerar não apenas a trama discursiva, mas também a exterioridade (condições sócio-históricas das significações), com a qual o discurso mantém relação. Assim, a par das entrevistas com os informantes, consideramos os relatos retrospectivos que abrangem nossas impressões, as observações feitas durante eventos e acontecimentos na fase preparatória da pesquisa, o momento propriamente dito das entrevistas e um estudo do cenário sócio-organizacional dos informantes, por admitirmos que o lugar de onde eles falam faz parte do seu discurso, legitimando-o. A análise empreendida revelou-nos que, apesar de estarem envolvidas com uma mesma natureza de trabalho (a inclusão social), as três instituições em estudo apresentam, sim, características próprias e uma individualidade pontuada pelo enfoque dado.

**Palavras-chave:** Análise do discurso. Comunicação. Terceiro setor.

## INTRODUÇÃO

O *terceiro setor*, foco de nossa pesquisa, deita suas raízes, no Brasil, com mais intensidade a partir da década de 1990, quando o Estado, com seu aparato burocratizado e centralizado, deixa de identificar, reconhecer e atender adequadamente às demandas sociais da população, fato que propicia o crescimento de atividades relacionadas ao voluntariado. Mais: coexistindo com o *primeiro setor* (Estado) e com um *segundo setor* (empresas), o *terceiro* setor ocupa um espaço de participação e experimentação de novos modos de planejar e concretizar iniciativas em benefício da realidade social.

Saliente-se que sua expansão (identificada por pesquisa do IBGE) é consequência de “amarras sociais”, isto é, de circunstâncias políticas, econômicas e sociais, devidas à limitação do Estado em atender a todas as demandas sociais, o que se deve, de um lado, à quase estagnação econômica por que passa o país e, de outro, ao reconhecimento de sujeitos sociais, ou seja, de cidadãos cúmplices com seu entorno, atitude evidenciada em programas de ação solidária, que ocasionam a criação de respostas novas aos problemas sociais.

O terceiro setor é responsável, segundo Coleman (1990), pelo “capital social”, isto é, pelas normas de confiança e reciprocidade em função das quais a sociedade funciona eficientemente. É, pois, um fator decisivo não só para o progresso econômico,

como também para a democracia, uma vez que tem como objetivo macro garantir e promover a *cidadania* de todos, ou seja, o direito à vida no sentido pleno. Trata-se de expressivo investimento que um país pode fazer para tornar-se melhor, mais justo e mais forte.

Apesar de sua importância, é bastante *ambígua* a posição do terceiro setor na construção da ordem social, já que sua existência supõe, necessariamente, o estado e o mercado, sem os quais sucumbiria: de um lado, é o sistema legal, instituído e mantido pelo *Estado*, que regulamenta e estabelece os limites das ações voluntárias consideradas legítimas; de outro, é a autonomia do *mercado* que dá retaguarda à autonomia das organizações sem fins lucrativos, cuja dinâmica é altamente complementar à dinâmica do mercado, no sentido de que “*marca suas insuficiências, pressiona suas limitações, denuncia seus abusos, assimila suas inovações, direcionando-as para áreas excluídas ou ignoradas pelo mercado*” (Fernandes, 1997, p. 32).

Para entender a ambigüidade que, segundo estudiosos, permeia o terceiro setor, configurada, em especial, pelo descompasso entre discurso e prática, este trabalho, ao priorizar a *comunicação no terceiro setor*, por considerá-la como “*fator estratégico que agrega valor à organização*” (Kunsch, 2006, p. 179), dá ênfase a duas instâncias que se fundem e se determinam mutuamente: a *discursiva* (relatos das pessoas entrevistadas, denominadas informantes) e a *organizacional* (três instituições do terceiro setor), admitindo que existe uma relação construtiva entre linguagem e sociedade, como sustenta Orlandi (1987, p. 98): “*A estrutura da sociedade está ‘refletida’ na estrutura lingüística*”.

## DA INSTÂNCIA DISCURSIVA

A Análise do Discurso de Linha Francesa, conhecida como AD, que introduz a relação do dizer com o sujeito e as condições desse dizer em seu campo de investigações, tem implicações sobre o modo como interpretamos o discurso de nossos entrevistados/informantes, dada sua eficácia para as pesquisas de *comunicação*, uma vez que esta se configura como resultado das condições sócio-históricas. Mais: a linguagem é vista como lugar de conflito, de encontro ideológico, político, simbólico, razão por que deve ser estudada não só em relação ao seu sistema interno (sua formação lingüística), mas também, e principalmente, na sua interação contínua com os fatos

histórico-sociais que a constituem. A linguagem é, pois, “*da natureza da práxis. E a práxis é da natureza da linguagem*” (Baccega, 1998, p. 86).

O discurso é, então, o lugar de encontro entre o lingüístico e as condições sócio-históricas constitutivas das significações, constituindo-se a AD nesse encontro. Ainda: há uma relação estreita da linguagem com a ideologia: esta somente se manifesta por meio daquela. O sujeito constrói seu discurso e ao mesmo tempo revela as marcas ideológicas de seu tempo e lugar.

Sendo o *discurso* elemento primeiro de sustentação deste trabalho, importante é considerar sua *exterioridade*, ou seja, seus elementos, suas condições de produção estabelecidas por Pêcheux (1969): interlocutores, situação, contexto histórico-social, ideológico. Ao considerarmos que todo falante e todo ouvinte são social e historicamente constituídos e que isso faz parte da significação, buscamos entender: o lugar, enquanto espaço de representações sociais, de onde falam os entrevistados/informantes, uma vez que é nesse lugar que se estabelece a ‘relação de forças’ no discurso.

Vale reforçar que a AD trabalha com a materialidade da linguagem, considerada em seu duplo aspecto: o lingüístico e o histórico, elementos indissociáveis no processo discursivo, sendo o sujeito um lugar de significação historicamente constituído.

## DA INSTÂNCIA ORGANIZACIONAL

### 1. Instituição A

Fundada em 20 de outubro de 1986.

Legalmente constituída e regida por seus estatutos sociais e gerenciada por uma diretoria voluntária, esta Instituição é composta por membros da própria comunidade, eleitos pelos sócios. Caracterizada pela diversidade de projetos (com crianças, adolescentes, famílias, terceira idade, gestantes e mulheres), a *missão da Instituição* é garantir a promoção humana, com atenção especial à criança e ao adolescente, assegurando o desenvolvimento de atividades que contribuam para o exercício da cidadania e melhoria da qualidade de vida. Situada na região sudoeste de Campinas, o Centro beneficia mais de 700 famílias.

### 2. Instituição B

Fundada em 1957, esta instituição é uma organização não-governamental que, por meio de atividades sócio-educativas, combate a exclusão social e busca o fortalecimento da comunidade. Estes programas:

- ◆ criança feliz – atividades recreativas e sócio-educativas para crianças de 7 a 10 anos;
- ◆ iniciação profissional para adolescentes: mecânica de automóveis, informática, práticas de escritório, entre outros;
- ◆ projetos de orientação e apoio à mulher por cursos e atividades de geração de renda;
- ◆ orientação alimentar, combate à desnutrição e distribuição de cestas básicas;
- ◆ apoio à família e plantão social

dão sustentabilidade à realização de sua missão: atendimento a crianças, adolescentes e suas famílias, residentes em 54 bairros pertencentes à região sul de Campinas (cerca de 60 mil habitantes), onde os equipamentos sociais não são suficientes para satisfazer as demandas e necessidades existentes.

### **3. Instituição C**

Sua fundação deu-se em 1981, com a finalidade de atender a pessoas com síndrome – desde o nascimento até a idade adulta – contando com o auxílio de uma equipe interdisciplinar composta de 40 profissionais.

A entidade mantém-se essencialmente de doações, responsáveis por 75% de sua receita. A maioria das famílias atendidas é de baixa renda, de Campinas e região. Somente 20% delas têm condições de contribuir com a instituição.

Atualmente o programa beneficia 70% das pessoas atendidas pela entidade. Os atendimentos terapêuticos de Fisioterapia, Fonoaudiologia, Pedagogia, Psicologia e Terapia Ocupacional, em período oposto ao do ensino regular, proporcionam aos alunos estímulos para o seu desenvolvimento sócio-afetivo, cognitivo, psicomotor e de fala/linguagem, dando suporte ao conteúdo curricular trabalhado na Rede Regular de Ensino.

Seu principal objetivo é atender a pessoas com Síndrome de Down e suas famílias, criando condições de desenvolvimento global para que elas assumam uma participação efetiva na sociedade.

## METODOLOGIA

Este trabalho, ao evidenciar duas instâncias que se mesclam e se determinam mutuamente – a discursiva e a organizacional - ,busca, *no* e *pelo* discurso, retratar três instituições vinculadas ao terceiro setor. Mais: a natureza de nossa pesquisa leva-nos a pensar o discurso como “efeito de sentidos” (Pêcheux, 1969), jamais fechados, acabados, mas múltiplos e incompletos, produzidos por determinado (s) sujeitos (s) em relação constante com a exterioridade, com o seu contexto sócio-histórico-ideológico, ou seja, com suas condições de produção.

Assim, realizamos entrevistas com pessoas (denominadas informantes) de diferentes setores das instituições, capazes de retratá-las em razão de vivenciarem seu cotidiano.

A pesquisa desenvolveu-se no prazo de dois anos (2006/2007), ao longo dos quais foram desenvolvidas estas atividades:

- a) seleção das pelo envolvimento que mantêm com o *terceiro setor*;
- b) agendamento de um primeiro contato com as instituições, para apresentar o projeto e, uma vez aprovado, oficializar o trabalho a ser realizado;
- c) histórico de cada instituição, com o intuito de não só inteirar-se de sua realidade, mas também obter subsídios para um diagnóstico;
- d) pesquisa bibliográfica, em especial, nas áreas de Ciências da Comunicação, Ciências Políticas e Análise do Discurso;
- e) pesquisa do material impresso das instituições, com o objetivo de colher amostras significativas do discurso empregado;
- f) apresentação de palestras para estes setores das instituições: 3ª idade e jovens;
- g) participação (como ouvinte) de palestras oferecidas pelas instituições;
- h) roteiro de perguntas a serem utilizadas nas entrevistas, agendadas a partir de fevereiro de 2007;
- i) entrevistas propriamente ditas;
- j) decodificação das entrevistas gravadas em áudio e transcritas como um texto, na acepção da corrente teórica da análise do discurso.
- k) análise interpretativa das entrevistas.

Vale dizer que as *entrevistas* gravadas, transcritas e tratadas pela técnica de análise do discurso, constituem a principal fonte de informação utilizada no contexto

específico deste trabalho, uma vez que, pela análise dos relatos dos informantes, buscamos subsídios necessários para caracterizar as instituições em pauta, considerando que, segundo Orlandi (2004, p. 37), “*o sujeito é um lugar de significação historicamente constituído.*”

O método utilizado para a pesquisa de campo foi o de pesquisa essencialmente qualitativa, com característica exploratória, submetida à análise interpretativa. O número de pessoas entrevistadas não é representativo do ponto de vista estatístico. No entanto, trata-se de uma amostra válida, em função da abordagem não probabilística e da forma da coleta de dados de cunho qualitativo, com aprofundamento de cada questão, quando necessário.

A seleção da amostra foi do tipo *auto-gerada*, pois cada um dos informantes foi indicado pela própria instituição, por ser considerado pessoa adequada para responder às questões.

Importante é dizer que a escolha dos entrevistados deu-se não só pelo fato de estarem envolvidos com as instituições, mas também pela posição hierárquica que nelas ocupam, por considerarmos que a realidade com a qual o informante está em relação faz parte do seu discurso. Então, remetemo-nos a Orlandi (2002, p. 39) que afirma ser “*o lugar do qual fala o sujeito constitutivo do que ele diz*”.

## **DA ANÁLISE DAS ENTREVISTAS**

Nesta parte do trabalho, procedemos à análise do discurso dos informantes (pessoas envolvidas com as instituições do terceiro setor estudadas), com base na premissa de que as organizações são um espaço de representações sociais em que uma ou mais formações discursivas interligadas, componentes de formações ideológicas, “*determinam o que pode e deve ser dito a partir de uma posição dada em uma conjuntura dada*” (Orlandi, 1987, p. 27).

Portanto, tomando o discurso na acepção de Pêcheux (1969), isto é, como efeito de sentido entre interlocutores, parte do funcionamento social geral, este trabalho enfoca as condições de produção que constituem o sentido – interlocutores, situação e contexto histórico-social. Buscamos, assim, selecionar, na materialidade lingüística dos relatos dos informantes, marcas que identificam as instituições.

Para entender como se dão as relações entre linguagem (relato dos informantes) e sociedade (instituição do terceiro setor) (Orlandi, 1987, p. 98), buscamos configurar,

passo a passo, as evidências discursivas vinculadas ao contexto dos entrevistados, seguindo o roteiro que serviu de suporte às interlocuções realizadas.

## DOS INFORMANTES DA COMUNICAÇÃO

### ◆ Imagem da instituição

Interrogados sobre a imagem da Instituição A, os Informantes 1 e 2, apesar da diferença de tempo de serviço (o primeiro trabalha na Instituição há nove anos como coordenador do Centro; o segundo, há 3 anos, na formação de adolescentes), apresentam respostas semelhantes: ambos acreditam, sim, e confiam no trabalho que desenvolvem, mostrando-se animados com a receptividade por parte da comunidade, vendo, assim, com muita esperança, a projeção do Centro.

Na materialidade lingüística dos relatos apresentados pelos Informantes 1 e 2 quanto à imagem da Instituição A, encontramos marcas que indicam ser ela valorizada não só por vários segmentos da comunidade (*comércio, família, igreja*), como também pelos serviços prestados (*saúde, esporte, lazer, arte, educação, terceira idade, plantão de serviço social...*).

Fica evidente, pois, que o Centro dá considerável sustentação à comunidade em que está inserido (região Sudoeste de Campinas). Mais: há uma preocupação em oferecer possibilidades de inclusão para todos, uma vez que envolve a criança, o adolescente com atividades sócio-educativas; a família, com orientação (saúde da mulher, geração de renda e plantão de serviço social); a “melhor idade”, com ginástica e cidadania.

Os Informantes 1 e 2 da Instituição B, um assistente social com quatro anos de serviço; outro, assistente administrativo com 16 anos de casa), encarregados do processo comunicativo da Associação, configuram a importância da instituição com esta escolha vocabular: *admiração, encaminhamento; fonte de informações, orientações; suporte para gestantes, crianças, adolescentes, famílias; trabalho de escuta, acolhimento; solução para alimentação, problemas familiares, com a saúde...*

Já para os informantes da Instituição C, sua importância está no fato de “preocupar-se em divulgar informações sobre Síndrome de Down, desmistificar a síndrome; esclarecer, levar conhecimento para as pessoas atingidas pelo problema, por palestras, site, cursos e seminários”.

Enfaticamente, o informante 1 apresenta como objetivo primeiro do Centro a luta para acabar com o preconceito com relação à Síndrome de Down, o que o qualifica a instituição, e muito, diante da comunidade.

#### ◆ **Principal diferencial com relação a outras instituições do gênero**

O Informante 1 que mostra, seguramente, ter grande conhecimento da Instituição A, em especial do seu desenvolvimento, é categórico em afirmar:

*“A principal diferença é ser uma entidade criada e dirigida pela própria comunidade. Os diretores são da comunidade, cresceram aqui, fazem parte da história da instituição, por isso compreendem as demandas da comunidade (...) ajudam-nos a montar os projetos/serviços prestados à comunidade, já que falam a mesma língua desta”.*

Há, aqui, uma percepção coletiva do problema. Trata-se de problemas diversificados.

O Informante 1 da Instituição A reforça seu ponto de vista ao contrapor a realidade de outras instituições semelhantes:

*“Olha, 90% das entidades que eu conheço em Campinas são dirigidas por pessoas do centro da cidade, de bairros de alto padrão, que vão dar sua contribuição; elas simplesmente acham que é uma necessidade da comunidade, mas não vivenciam essa realidade como acontece com nossos diretores/fundadores”.*

O Informante 1 da Instituição B, embora apresente certa dificuldade em pontuar um diferencial que destaque sua instituição de outras, acaba pontuando algo:

*“Como as outras entidades, a gente tem um trabalho de atividade sócio-educativa, que também a maioria das outras entidades tem: atende crianças e adolescentes. Aqui temos o trabalho com a gestante, cuidados com o bebê, com a saúde da mãe”.*

Para o Informante 1 da Instituição C, um dos grandes diferenciais é o programa de inclusão escolar:

*“de 126 educandos, quase 80 estão inseridos na rede regular de ensino”.*

O mesmo informante aponta dois outros diferenciais:

*“Um ponto importante é a preocupação que o Centro tem com a formação continuada de seus profissionais. São cursos bem especializados com profissionais de nome. Trata-se de uma oportunidade única. A gente não tem custo: a Instituição banca tudo”.*

O campo semântico expresso no relato do Informante 1 da Instituição C revela a “valorização humana do trabalhador”, tão defendida por Frigotto (1994, p. 50).

Podemos dizer, também, que o discurso dos informantes, ao retratar a realidade de suas instituições, está calcado nestes princípios: competitividade, eficiência, produtividade e qualidade, indispensáveis para tornar a filosofia da qualidade em ação concreta. É notória a responsabilidade de cada um na construção da eficiência organizacional.

Embora este Centro apresente um atendimento profissional exclusivo para crianças com Síndrome de Down, tem ele um ponto em comum com as duas outras instituições em estudo: volta-se também para a família.

#### ◆ Melhoras na instituição

O *espaço físico* foi apresentado como uma tônica por todos os informantes ao dar sugestões quanto à melhora que gostariam de implantar na instituição, ou seja: “*um espaço físico maior; ampliar o espaço físico; melhor espaço físico para ampliar nossos projetos.*”

Subjacente ao discurso de todos os informantes, que clamam por um maior espaço físico, perpassa não só uma grande preocupação das instituições em pauta em querer melhor atender a seus beneficiários, como também a vontade de agregar novos projetos, o que implica um natural crescimento da instituição. Fica evidente, pois, não só o carinho, o profissionalismo, o forte desejo de transformar a instituição na segunda casa de quem a frequenta, como também a crença que têm no trabalho que realizam. E... ao acreditar/apostar naquilo que fazem, eles querem ampliar. Há, pois, uma auto-estima acentuada. A produtividade, então, é maior.

#### ◆ Dificuldade que a instituição enfrenta para atingir seus objetivos junto à comunidade.

Enquanto a *participação da família* é apontada como uma das principais dificuldades que a Instituição A enfrenta junto à comunidade, para que desenvolva um trabalho no seu todo (família + beneficiário + instituição), o *atendimento médico* e a *parte financeira* fazem parte da escolha vocabular que caracteriza o relato dos informantes das Instituições B e C.

Ainda que o *problema financeiro* tenha sido citado apenas pelo Informante 1 da Instituição C, é evidente que ele se faz presente também nas outras instituições em estudo. É o “financeiro” que possibilita a contratação de mais gente, que dá suporte ao trabalho do dia a dia, e de profissionais especializados para os atendimentos interdisciplinares; é o financeiro que possibilita a implantação de projetos, o aumento do espaço físico, a aquisição de remédios e alimentos para suprir a carência daqueles que procuram as instituições, amenizando, assim, as dificuldades encontradas.

#### ◆ Comunicação

Na materialidade lingüística dos relatos dos informantes é patente a ausência de uma comunicação eficiente, sólida, atuante.

A Instituição A não tem *site*, enquanto as duas outras instituições, sim. O *site* da Instituição C é terceirizado, tendo sido montado pela Digitale; o da Instituição B é próprio. O *site* é, para essas duas instituições, o veículo primeiro de informação sobre todas suas atividades. Mas, vale dizer, que nem todos têm acesso a ele, o que dificulta a comunicação.

Informante 1 (Instituição A):

*“Uma falha que o CCSL tem é a comunicação. Fazemos por bilhetes, cartas, telefone. Geralmente, chamamos a família por cartinhas, então, é bem simples. Também a notícia corre ‘boca a boca’, o que nos ajuda”.*

Informante 2 (Instituição A):

*“A comunicação dá-se através de reuniões, conversas, bilhetes”.*

Talvez a não integração plena da família com o Centro, apontada anteriormente pelo Informante 1, seja resultado da ausência de um sistema de comunicação específico, único, atuante.

A falta de uma comunicação eficiente dificulta, e muito, a informação, a divulgação, a troca de opiniões e, principalmente, o estabelecimento de vínculos para a captação de recursos para o centro. Se eficaz a comunicação, pode-se implantar projetos e ter um bom controle desses programas, praticando a teoria de troca.

Informante 1 (Instituição B):

*“Nós divulgamos muita coisa pelo site. Os diretores se empenham muito nessa área. (...) Creio que se houvesse um jornalzinho que passasse para a comunidade as notícias, um jornal de bairro, por exemplo, acho que facilitaria... A gente*

*tem a divulgação boca a boca. Tem, também, panfletos que saem periodicamente”.*

Informante 1 (Instituição C):

*“Temos um site montado pela Digitale. Antes, tínhamos ‘assessoria de imprensa’, que vê a entidade com outro olhar, né?. Hoje a comunicação só se dá com quem nos procura no site. Mas há uma devolutiva boa por parte das mães. Então, eu acho que o site é importante para a entidade. Mas acredito que uma assessoria de imprensa seria importante para o Centro.*

Com uma comunicação mais adequada à realidade mais imediata, as instituições poderão ter resultados melhores e diminuir as barreiras enfrentadas. Todavia, não podemos deixar de ressaltar o interesse, o profissionalismo, o ideal, o esforço daqueles que administram tais instituições, no sentido de fazer sempre o melhor, mesmo que com recursos limitados.

## DOS INFORMANTES DA DIREÇÃO

### ◆ Imagem da instituição

O campo semântico expresso nos relatos dos informantes da direção revela a imagem positiva e atuante que têm de suas instituições junto às comunidades em que estão inseridas, com termos como: *família, cooperação, ajuda, sustentabilidade, subsídios, apoio, avanço, colaboração, parceria, trabalho em rede, ousa, acredita, conquista, crescimento, independência, sustentação, auxílio, identidade..*

*Identidade* é a palavra chave: construída por causa da independência que o Centro adquiriu. Afinal, ele é a cara da comunidade.

Importante é observar que a Instituição A, por ter sua direção constituída de membros da própria comunidade, apresenta uma estrutura administrativa bem “comunitária”, que conta, indistintamente, com a participação do trabalho de todos. Assim, a responsabilidade de cada um é fundamental na construção da eficiência organizacional. Ainda: ao revelarem que o *Centro* é uma fonte de *sustentação* e *auxílio*, seus diretores legitimam sua eficiência do Centro. Há um grande trabalho de *parceria*: cada um entra com o seu esforço, a sua participação.

Cabe salientar que a escolha vocabular: “*contribuição, renda considerável, parceiro financeiro, recurso, apoio, parceria, verba, dinheiro, sócio contribuinte, fechar negócio, colaborador*”, que caracteriza o relato do Informante 3 da Instituição B, é reveladora do lugar que ele ocupa na instituição: diretor voluntário há 18 anos, no

cargo, hoje, de tesoureiro, que vê, então, a instituição com outro olhar, um olhar empresarial, quando comparado com seus colegas de diretoria.

Em contrapartida, os Informantes 4 e 5, diretores em exercício, caracterizam um outro lado da instituição: mostram-se mais engajados com o social; registram uma preocupação explícita com o cotidiano da vida; revelam-se mais próximos às necessidades do outro, o que, de certo modo, é decorrência da natureza do serviço que prestam, com grande interface com a população. Daí estarem tão envolvidos com a *responsabilidade social* que colocam em prática. Assim, *família, criança, alimentação, café da manhã, dinâmica criança/escola, mãe/trabalho* é o vocabulário presente em seus relatos.

Quando questionada sobre a imagem que tem da Instituição C, a direção manifesta-se desta maneira:

Informante 2:

*“A imagem que tenho do Centro é de uma instituição que ‘ousa’ defender o direito das pessoas com Síndrome de Down”.*

Informante 3:

*“ é uma instituição que ‘acredita’ estar fazendo um trabalho de inclusão escolar e social”.*

Percebe-se, pois, que, ao se manifestarem, os Informantes 2 e 3 reforçam o trabalho imediato desenvolvido pela instituição e que se casa com sua missão/valor.

#### ♦ **Principal diferencial com relações a outras instituições do gênero**

É pertinente dizer que a materialidade lingüística dos discursos dos informantes delinea o perfil dos profissionais e, conseqüentemente, das três instituições. Assim, os informantes do Instituição A caracterizam o diferencial da instituição quando em confronto com outras:

*“O Centro é administrado por membros da própria comunidade, por moradores do bairro, desde sua fundação; planejamento anual, com avaliação a cada seis meses pela diretoria, pela equipe técnica (todos os funcionários) e pelos usuários, para que erros não sejam repetidos”.*

Estamos diante, pois, de uma instituição de gerência participativa, cujo princípio é a responsabilidade de todos.

Remetemo-nos, aqui, a Frigotto (1955) que, ao discutir a “qualidade” no mundo dos negócios, destaca a valorização humana dos trabalhadores, a valorização de

trabalhadores polivalentes, participativos, flexíveis, comprometidos; trabalhadores com elevada capacidade de trabalho em equipe.

Ao definirem o diferencial que caracteriza suas instituições, temos, de um lado, os informantes da Instituição B a pontuar: “*o voluntariado e a autonomia do aluno, que deve transformar-se num multiplicador da instituição*”; de outro, os informantes do Instituição C a salientar a “*inclusão escolar; o não limite de idade no atendimento e o maciço apoio psicológico à família*”.

É evidente que as três instituições apresentam o mesmo objetivo geral, ou seja, a *inclusão*, porém realidades diferentes. Enquanto na Instituição A a direção é composta por pessoas da comunidade que vivem o seu cotidiano, com o qual “estão em serviço”, nas Instituições B e C, seus membros diretores vêm de fora, observam as dificuldades/problemas/necessidades e “prestam os serviços” necessários.

#### ◆ **Melhoras na instituição**

A seleção vocabular (*comunicação, situação financeira, espaço físico*), presente nos relatos de todos os informantes da direção das três instituições, permite-nos configurar uma semelhança no cotidiano que elas enfrentam. Vejamos:

Informante 3 (Instituição B):

*“As condições de instalação da Associação é uma grande necessidade”.*

Informante 5 (Instituição B):

*“Um sonho nosso é ter um lugar único, um espaço grande em que todos ficassem juntos.*

Informante 2 (Instituição C):

*“Precisamos de uma comunicação mais atuante, de mais espaço físico e mais verba.”*

O relato dos informantes, ao evidenciar os principais obstáculos enfrentados pelas instituições em pauta, deixa claro que estão eles atrelados entre si, uma vez que um implica a presença de outro, sendo extremamente importantes para o desenvolvimento das instituições.

Assim, a ausência de uma comunicação contínua, atuante, maciça (jornal, rádio, boletim, flyer, site, quadro de avisos...) a informar à comunidade o resultado do trabalho desenvolvido, dos projetos em andamento, das dificuldades encontradas, do bazar em funcionamento, das programações... traz prejuízos, uma vez que as instituições, não tendo seu trabalho devidamente conhecido, podem prejudicar-se na captação de

recursos, na obtenção de apoio externo, entre eles, parcerias para sustentação de seus projetos e de voluntários. Ainda: a ausência de divulgação das ações realizadas pode ser considerada um ponto fraco da instituição, pois os projetos importantes deveriam ser propagados, com o objetivo de captar mais recursos e apoio externo. A comunicação deficiente não colabora, pois, com a parte financeira e o próprio andamento da instituição.

O espaço físico, reclamado por todos da direção, exige recursos financeiros. Mas o setor não consegue resolver todas as suas dificuldades inteiramente sozinho e apenas na base da filantropia. Outras fontes de financiamento têm de ser identificadas. Isso obriga a instituição a procurar outros parceiros, a estar aberta à igreja, à comunidade empresarial, ao governo. Achar interesses comuns é, pois, um dos grandes desafios.

#### ◆ Fonte de sustentação

Quando interrogados sobre a sustentabilidade de suas instituições, os informantes da direção voltaram a apresentar uma estrutura semelhante entre elas. Vejamos as fontes de sustentação de cada uma:

*Instituição A:* Governos Federal/Estadual/Municipal, FEAC, empresas parceiras (Bosch, EPTV), eventos (festa junina, pizza, jantar, bazar), sócios contribuintes.

*Instituição B:* Governos Federal/ Estadual/Municipal, FEAC, projetos, parceria com Petrobrás, bazar pechincha (cada 15 dias), contribuições esporádicas.

*Instituição C:* Governos Federal/Estadual/Municipal, FEAC, teledoadores.

Para um dos diretores da Instituição B, “*O maior desafio é encontrar caminhos para que a entidade se mantenha*”.

Esse relato legitima as dificuldades do terceiro setor, que recebe verbas cada vez mais escassas do governo, cujos “cortes” prejudicam a continuidade de muitos projetos. Daí a necessidade de correr atrás de parcerias que viabilizem considerável número de projetos que atendam às necessidades da comunidade.

Interessante é notar que este item (*sustentação*) reforça o anterior (*dificuldades*), no qual o fator financeiro apresenta-se como ameaça à instituição.

## DOS INFORMANTES DA FAMÍLIA/BENEFICIADO

#### ◆ Imagem da Instituição

O relato da família/beneficiado é tomado por uma certa dificuldade de se expressar e, às vezes, até de entender a pergunta, refeita outras vezes, o que nos remete

a Orlandi (2004, p. 37) que sustenta “*ser o sujeito um lugar de significação historicamente constituído*”.

É evidente, na materialização lingüística do relato dos informantes, um profundo estado de limitações, de inferioridade social, de conformidade com a situação em que vivem.

Mesmo assim, exercem eles papel importante dentro da instituição, uma vez que, unidos a esta, adquirem força para um trabalho de cumplicidade, dando a ela feedback mais rápido das ações realizadas.

Na materialidade lingüística de seus relatos, os informantes apresentam a imagem de suas instituições como: *abrigo; oportunidade de aprendizado e lazer; lugar experiente; amparo*.

Há um uso exagerado de adjetivos. Embora satisfeitos, há dificuldades na expressão, há uma impossibilidade de concretizar o que o Centro representa na vida deles. Trata-se de relatos bem emocionais, o que evidencia o envolvimento dos informantes com a instituição.

#### ◆ **Melhoras na instituição**

Também, entre esses informantes (família/beneficiado), o espaço físico representa a tônica do relato feito. Para eles, o espaço físico ajudará a instituição, pois, haverá, então, maior número de projetos e mais pessoas atendidas/beneficiadas.

Seleção vocabular: *mais espaço, aumentar o espaço, melhorar o espaço*.

#### ◆ **Principal diferencial com relação a outras instituições do gênero**

Quanto ao diferencial da instituição em que se encontram, comparada com as outras, nem todos os entrevistados estão aptos a se manifestar, uma vez que não vivenciaram essa situação.

No entanto, para aqueles que experimentaram circunstâncias tais, a Instituição significa; um *apoio*, uma *tranqüilidade*, uma *oportunidade*, uma *orientação*, um *crescimento*.

#### ◆ **Comunicação**

O campo semântico expresso no relato dos informantes da *família/beneficiado* ratifica uma “comunicação limitada” (já pontuada pelos demais informantes), com termos como: *telefone, contato pessoal, reunião semanal ou quinzenal, ida à*

*instituição, bilhete, boca a boca, site*. Mas não são todas as instituições que têm o site. Também, trata-se de um recurso que não está ao alcance de todos, uma vez que pouquíssimos têm computador. Dependem, então, de algum lugar onde podem acessá-lo.

É possível perceber um certo conformismo/aceitação, uma atitude submissa quanto à situação, dando-nos a impressão de que o que recebem é suficiente diante do pouco que têm no dia-a-dia. Em momento algum vê-se uma contestação, uma queixa, uma luta no sentido de apresentar uma proposta por mais direitos/melhora no tratamento. Trata-se de um problema cultural. Todos ficam à espera, na certeza de que alguém deve resolver...

#### ◆ **Benefícios recebidos**

Nos relatos dos informantes, podemos arrolar palavras/frases que legitimam a significativa contribuição recebida das instituições:

Informante 6 (Instituição A):

*“Se eu preciso de uma informação, eu sei que eu posso vir aqui, que não preciso pagar advogado/contador. É muito seguro pra gente”.*

Informante 6 (Instituição B):

*“Aqui é minha segunda casa, é uma família. Aqui aprendi muito e eles me encaminharam para a vida lá fora”.*

Informante 5 (Instituição C):

*“Ah, moça, minha filha desenvolveu muito. Graças a Deus ela conhece as pessoas, entende, conversa as coisas certinho. Ela não é 100% normal, mas uns 90% ela é e tudo isso graças ao CEESD”.*

Nesta questão (benefícios), é possível visualizar que os objetivos e a missão das instituições, segundo a fala dos entrevistados, foram alcançados. Mais: enquanto as Instituições A e B têm como preocupação central um problema social: crianças de **rua**, crianças geralmente saudáveis, não doentes, a C tem como foco administrar um problema clínico-social: cuidar de crianças com Síndrome de Down e administrar a aceitação desse problema por parte da família.

#### ◆ **Dos informantes do voluntariado**

O valor do voluntário, segundo Iochpe (2005, p. 19), *“está na energia, no desejo de fazer diferença sem buscar compensação direta, no sentimento de cidadania e*

*no compromisso com o bem estar coletivo*”. As três instituições em estudo contam, também, com essa força voluntária a atuar na comunidade na promoção da cidadania.

Os informantes voluntários da Instituição A estão na instituição há 21 anos. Um faz parte da diretoria, outro exerce funções de tesoureiro.

Quando indagados sobre a imagem da instituição, o campo semântico apresentado foi: *ajuda, auxílio, segurança*, mantendo, assim, coerência com o relato dos outros informantes.

Importante é dizer que são pessoas preocupadas com a situação da comunidade no todo, haja vista criarem oportunidades de mudança, como o “bazar da pechincha”, algo que combina com o espaço em que vivem.

Quanto ao item diferencial, mais uma vez houve confirmação por parte dos informantes da Instituição A que destacam o fato de o Centro ser administrado por pessoas da própria comunidade.

Assim se manifesta o Informante 8:

*“Esse Centro é gerenciado por pessoas do bairro, que estão por dentro dos problemas da comunidade. A gente foi treinada pela FEAC”.*

Já o informante 7 da Instituição B, por não conhecer outras instituições semelhantes, não sabe omitir uma opinião.

O Informante 6 (voluntário) do Instituição C é também um dos diretores da instituição. Seus relatos levam-nos a perceber que se encontra mais à vontade que seus pares (da direção), quando entrevistado. Sua fala flui melhor. Não tem ele uma preocupação de revelar uma imagem extremamente positiva do Centro, como o fez seus colegas (Informantes 1 e 2). Seus relatos envolvem mais emoção, o que se justifica pelo fato de trabalhar na instituição porque quer, por ideal, e não porque precisa. Não há um processo contratual entre ele e a instituição. É voluntário, não tem vínculo com a empresa. Talvez por isso sintam-se livre ao expressar-se sobre o Centro.

Vejamos:

*“Eu não vejo muita diferença. Nós temos em Campinas três instituições que cuidam da Síndrome de Down, incluindo a nossa. As três prestam serviços bons para a cidade, tentando acolher as pessoas que têm essa deficiência e encaminhar para uma vida normal. Todas elas têm um trabalho correto realizado por profissionais da área, que proporcionam às pessoas um certo alento, conhecimento, tranqüilidade”.*

Remetemo-nos, novamente, a Orlandi (2002, p. 39) que sustenta que “*o lugar do qual fala o sujeito é constituído do que ele diz*”.

A análise empreendida leva-nos a perceber que o informante 6 da Instituição C vê claramente a situação em que se encontra e reconhece o bom trabalho realizado pelas outras instituições afins. Todas seguem um manual. Diferentemente dos outros informantes de sua instituição (da direção), que são contratados, que, por manterem vínculo com o Centro, preferem apenas ressaltar os pontos positivos da instituição como diferenciais, sem se preocupar com outras do gênero que também realizam um bom trabalho, o Informante 6 coloca em igualdade as três instituições que trabalham com a Síndrome de Down, valorizando os esforços empreendidos.

Sobre como sua instituição pode melhorar junto à comunidade, os informantes voluntários das três instituições em estudo apontam ora *espaço físico*, ora o *fator financeiro* como pontos a serem trabalhados.

#### ◆ Comunicação

Finalmente, encontramos, no discurso dos informantes voluntários marcas lingüísticas reveladoras de uma comunicação frágil a limitar a ação da instituição junto à comunidade.

Assim estão configurados os discursos dos voluntários:

Informante 9 (Instituição A):

*“Se a gente melhorar os meios de comunicação, vamos poder divulgar os resultados os projetos para todos da comunidade e também para os patrocinadores. Então, a gente pode até conseguir mais verbas”.*

Informante 7 (Instituição B):

*“A comunicação acontece passando pro outro e também pela igreja. Às vezes o pe. Geraldo lê um bilhete na missa ou, então, a gente escreve um papel e coloca na banca de revista ou no sacolão, em algum lugar onde passa muita gente”.*

Informante 6 (Instituição C):

*“Nós fizemos em 2006 um trabalho de assessoria de imprensa, mas o custo não permitiu continuar. Foi muito bom o trabalho de assessoria. Mas fomos obrigados a suspender e a manter o que existe: jornalzinho a cada dois meses, site e algumas comunicações entre instituições de ensino”.*

A seleção vocabular apresentada pelos informantes pontua as características sociais das instituições, o que nos permite visualizar a Instituição C com uma situação mais privilegiada que as duas outras instituições.

Ao longo das entrevistas, é possível perceber que o informante 6 (voluntário) da Instituição C apresenta suas respostas sempre muito bem fundamentadas, contestadoras. Seu discurso flui naturalmente, revelando um certo distanciamento do cotidiano que enfrenta no Centro. Ainda que ele mostre estar a par da realidade em que trabalha, em momento algum faz transparecer uma cumplicidade com a situação.

Já os demais voluntários, apesar de revelarem uma linguagem limitada, uma dificuldade de justificar o problema detectado, revelam muita cumplicidade com a realidade da instituição.

Há, pois, muita empatia entre os voluntários (Instituições A e B) e o trabalho que realizam e suas instituições. É notório, o trabalho “comunitário” a dar-lhes sustentação, levando-as à superação de crises e a perspectivas sempre de um futuro melhor.

Sendo enfáticos sobre a carência de um processo comunicativo sólido, os informantes de todos os setores das três instituições em estudo configuram a necessidade e a importância de se instaurar um discurso que transmita a missão, os objetivos, os projetos, os serviços da instituição, garantindo, assim, o engajamento de todos. Trata-se de um processo *participativo*, que exige responsabilidade, cumplicidade, compromisso, conhecimento. É preciso, então, conseguir, primeiramente, a motivação das pessoas. Estas precisam compreender que seus objetivos pessoais e os de instituição devem ser coincidentes e que, portanto, vale a pena o esforço despendido. Ainda: é evidente que a *comunicação* desempenha papel preponderante junto à instituição, levando-a a encontrar equilíbrio.

### **INSTITUIÇÕES DO TERCEIRO SETOR: ESTUDO COMPARATIVO**

Considerando que “*a linguagem participa decisivamente da constituição das coisas, gentes e idéias*” (Ianni, 2000, p. 228), buscamos selecionar, na materialidade lingüística dos relatos dos informantes, marcas que caracterizam as três instituições em pauta.

Cabe ressaltar que este trabalho se alicerçou, também, no material impresso das instituições, nos contatos travados com elas, no momento propriamente dito das entrevistas com os informantes de vários escalões das entidades e no contexto histórico-

social destes, por entender que “o lugar a partir do qual fala o sujeito é constituído do que ele diz” (Orlandi, 2002, p. 39).

Com base nessas considerações, procedemos à análise dos relatos dos informantes, o que nos permitiu apontar os aspectos mais expressivos que caracterizam as três instituições.

Vejamos, então:

Tabela 1. Estudo comparativo das três instituições - **Pontos fortes**

Instituição A	Instituição B	Instituição C
Consolidação da instituição (23 anos de existência).	Consolidação da instituição (50 anos de existência).	◇ Consolidação da instituição (27 anos de existência).
Combate a exclusão social.	Combate a exclusão social.	Combate a exclusão social.
É administrado por pessoas da própria comunidade, que conhecem não só as necessidades do Centro, como também acompanham sua história, desde sua criação até o presente, logo, estão a par de suas possibilidades.	É administrada por pessoas de fora da comunidade e que têm, geralmente, um espaço expressivo na vida profissional, o que, com certeza, transmite segurança aos beneficiados.	É administrado por profissionais contratados e voluntários, que revelam, pelas entrevistas, competência e comprometimento.
Oferece apoio a crianças, adolescentes, adultos e terceira idade (região sudoeste de Campinas), apontando novas perspectivas de vida para os usuários.	Atende a crianças, adolescentes e suas famílias, residentes em 54 bairros da região sul de Campinas, buscando o fortalecimento da comunidade.	Atende a crianças, adolescentes e adultos com Síndrome de Down e suas famílias, criando condições de desenvolvimento global.
Privilegia a educação, cultura, saúde, esporte, lazer, arte, nutrição, sexualidade, meio ambiente, no sentido de promover o exercício da cidadania e o desenvolvimento da comunidade.	Contempla a recreação, a educação, a profissionalização, o bem estar e a saúde.	Privilegia a saúde, a educação, a arte, visando a uma participação efetiva na sociedade.
Programas oferecidos: Educação para o Trabalho (cursos profissionalizantes); Arte, Educação, Cultura,	Programas oferecidos: Criança feliz (de 7 a 10 anos); Iniciação Profissional para Adolescentes; Orientação e	Programas oferecidos: Estimulação Precoce (de 0 a 3 anos); Inclusão Escolar (a partir de 3 anos); Oficinas de Habilidades Específicas (a partir de 14 anos).

Esporte e Lazer; Comunidade e Famílias; Melhor Idade.	Apóio à Mulher; Orientação Alimentar; Apoio à Família; Plantão Social.	
Apresenta-se como uma casa acolhedora, onde todos que a ela se dirigem são recebidos, quando necessário, com um lanche, uma cesta básica, uma palavra amiga, uma orientação (psicológica, jurídica, familiar e outras).	Apresenta-se como um Centro acolhedor, que sempre está pronto para uma orientação jurídica, familiar; um encaminhamento para o posto de saúde; uma cesta básica; os primeiros socorros.	Mostra-se um Centro receptivo para os que têm Síndrome de Down e suas famílias, orientadas sobre os cuidados necessários a serem tomados.
Imagem positiva junto à comunidade e aos colaboradores, em razão dos serviços prestados.	Imagem positiva junto à comunidade e aos colaboradores, em razão dos serviços prestados.	Imagem positiva junto à comunidade e aos colaboradores, em razão de serviços prestados.
Uso do trabalho voluntário, reduzindo, assim, seus gastos com pessoal	Uso de voluntários, reduzindo, assim, seus gastos com pessoal.	Uso de voluntários, reduzindo assim os gastos com pessoal.
Clima institucional tranquilo e hospitaleiro.	Clima institucional tranquilo e hospitaleiro.	Clima institucional tranquilo e hospitaleiro.
Presença de profissionais qualificados.	Presença de profissionais qualificados	Presença de profissionais qualificados.

Tabela 2. Estudo comparativo das três instituições - **Pontos a serem melhorados**

<b>Instituição A</b>	<b>Instituição B</b>	<b>Instituição C</b>
Ampliação do espaço físico.	Ampliação do espaço físico.	Ampliação do espaço físico.
Situação financeira.	Situação financeira.	Situação financeira.
Comunicação.	Comunicação.	Comunicação.
	◊ Receptividade na área da saúde.	
	Equilíbrio entre as atividades matutinas e vespertinas.	
	Integração dos três espaços existentes.	
Envolvimento familiar.		

Apresentação interna e externa do Centro.		
		Atendimento da portaria.
.		Diálogo com os que procuram o Centro para estabelecer um vínculo independente da Síndrome.
Número de parceiros.	Número de parceiros.	. Número de parceiros.

A análise empreendida nos permite identificar que as três instituições em estudo, ainda que apresentem características próprias, enfrentam grandes e semelhantes desafios, gerados não só pelo próprio crescimento e pela conjuntura globalizante nacional, como também, em especial, por estarem envolvidas por uma mesma natureza de trabalho: a inclusão social.

Evidente é que a superação de desafios abre espaço para um processo de responsabilização coletiva pelo futuro das instituições, uma vez que o esforço de cada um contribui, e muito, na construção da eficiência organizacional.

Ainda que trabalhando exaustivamente com a proteção da criança, há um contraponto no foco de atuação das três instituições. Assim, enquanto as Instituições A e B têm como preocupação central a proteção às crianças de rua, com atividades sócio-educativas que combatem a exclusão social e promovem o fortalecimento da comunidade, a Instituição C trabalha exclusivamente com crianças que apresentam a síndrome.

Então, a Instituição C apresenta um atendimento profissional exclusivo para crianças com síndrome de vários extratos sociais. Não tem, pois, uma característica apenas social, mas uma característica psico-social. Nas duas outras instituições, o leque é maior, uma vez que envolve problemas diversificados.

No entanto, as três instituições têm um ponto em comum: preocupação com a família.

Outra observação a ser feita é que as Instituições B e C são instituições prestadoras de serviço, já que todo trabalho por elas realizado vem de fora para dentro, ou seja, seus membros diretores, oriundos de diferentes regiões da cidade, detectam os problemas a serem combatidos e “prestam os serviços” necessários. Já no Instituto A o trabalho é realizado de dentro para fora; há um trabalho comunitário, há um grande comprometimento de seus membros diretores que fazem parte da comunidade, estão

inteiramente a par da realidade com que trabalham, sendo, pois, partícipes na solução dos próprios problemas.

No tocante à comunicação, ponto a ser melhorado nas três instituições, há agravantes: na Instituição B, em razão de sua dispersão física, uma vez que essa Associação está distribuída em três prédios não vizinhos entre si, o que dificulta a dinâmica de suas atividades; na C, embora tenha sido detectado, pelas entrevistas, que a comunicação instituição/beneficiados seja boa e de fácil acesso, dificuldades foram encontradas quando da realização deste trabalho; o diálogo de pessoas que trabalham no Centro não flui com tranquilidade. Mais: o atendimento da “portaria” é precário, o que prejudica, e muito, o acesso na instituição e, possivelmente, sua imagem.

Considerando que a realidade organizacional é especialmente construída pela comunicação (Putnam, 1982), julgamos ser esta o ponto, por excelência, a ser melhorado nas instituições em estudo.

Vale dizer que uma comunicação efetiva, contínua e eficaz não só implica o aumento significativo de patrocinadores, contribuindo, assim, na captação de recursos para projetos em curso e futuros, como também propicia a divulgação do trabalho desenvolvido pela instituição, o que, com certeza, pode facilitar o seu cotidiano, como maior receptividade por parte dos postos de saúde quanto ao encaminhamento dos que procuram a instituição.

Importante é ressaltar que a caracterização das instituições só foi possível pelo fato de este trabalho pressupor, necessariamente, uma relação entre linguagem e sociedade, como sustenta Orlandi (1987, p. 98): “*A estrutura da sociedade está ‘refletida’ na estrutura lingüística*”.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho, vinculado ao pensamento teórico-analítico da Análise do Discurso da Linha Francesa, que introduz a relação do dizer com o sujeito e as condições de produção desse dizer, estabelecidas por Pêcheux (1969): interlocutores, situação, contexto histórico-social, ideológico, contempla duas instâncias: a *discursiva* (relato dos informantes) e a *organizacional*, instituições envolvidas com o terceiro setor), por pressupor, segundo Orlandi (1987), uma relação dinâmica entre linguagem e sociedade. Nessa perspectiva, a análise empreendida dos relatos dos entrevistados não apenas

trabalhou com a trama discursiva, ou seja, a base lingüística sobre a qual se efetua a ação ideológica, mas também considerou a *exterioridade* (condições sócio-históricas constitutivas das significações), com a qual o discurso mantém intensa relação.

Seguimos, então, a linha de pensamento de Pêcheux (1969), que afirma ser o discurso não apenas transmissão de informações ou instrumento de comunicação, mas, sim, “efeito de sentidos”, jamais fechados, acabados, mas múltiplos e incompletos, produzidos por determinado(s) sujeito(s), em relação constante com a exterioridade, com o seu contexto sócio-histórico.

Assim, a par das entrevistas (principal fonte de informações utilizada no contexto específico de nossa pesquisa que, buscou caracterizar as três instituições em pauta, consideramos o seu material impresso, nosso envolvimento com elas, as fases preparatórias para as entrevistas, o momento propriamente dito destas, as emoções reveladas pelos informantes durante as entrevistas e um estudo do cenário sócio-organizacional em que estes estão envolvidos, por admitir “*ser o lugar do qual fala o sujeito constitutivo do que ele diz*” (Orlandi, 2002, p. 39).

Portanto, é possível afirmar que o lugar de onde os informantes falam (direção, comunicação, voluntariado, família, beneficiado), ao caracterizar a instituição com a qual estão envolvidos, constitui valor para sua legitimação.

Com base na análise da materialidade lingüística do relato dos informantes, foi possível identificar não só os pontos fortes e aqueles que precisam ser melhorados, mas também uma certa proximidade entre as instituições, considerando, em especial, o fato de as três dedicarem-se ao mesmo objetivo, ou seja, a inclusão social.

Vale salientar que a análise do discurso desempenha papel fundamental na realização deste trabalho, que teve a preocupação de entender como os entrevistados articulam sua realidade com a linguagem, uma vez que o discurso deve ser entendido como a construção de sentidos num dado momento da história e num contexto social determinado, o que propiciou a análise da realidade estudada. Foi, pois, pela magia da *palavra* que pudemos caracterizar três instituições que trabalham com o terceiro setor, reforçando o pensamento de Ianni (2002, p 218):

*“A palavra não existe em si, como se fora um signo auto-suficiente, que subsiste independente. Ela se reforma, conforma e transforma na trama das relações sociais, umas vezes visíveis, evidentes e transparentes, outras implícitas, encobertas ou escondidas. Situa-se no contraponto das relações, nas quais entram não só quem escreve ou fala e quem lê ou ouve, mas também os mitos, indivíduos e coletividades,*

*que compõem toda uma ampla e intrincada teia de formas de sociabilidade e jogos de forças sociais”.*

### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BACCEGA, M. A. Comunicação e linguagem. Discursos e ciência. São Paulo: Ed. Moderna, 1998.
- COLEMAN, J. S. Foundation of social theory. Cambridge: Harward University Press, 1990.
- FERNANDES, R. C. “O que é o terceiro setor?”. In: Ioschpe, E. (org.) 3º setor: desenvolvimento social sustentado. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1997.
- FOUCAULT, M. A arqueologia do saber. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2002.
- FRIGOTTO, G. “Educação e formação humana: ajuste neoconservador e alternativa democrática”. In: GENTILI, P. A. A. & SILVA, T. T. (org). Neoliberalismo, qualidade total e educação. Visões críticas. Petrópolis: Vozes, 1994.
- IANNI, O A sociedade global. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1999.
- IANNI, O. Enigma da modernidade – mundo. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2000.
- IOSCHPE, E., B. (org) et al. Terceiro Setor. Desenvolvimento Social Sustentado. São Paulo: Editora Paz e Terra, 1997
- KUNSCH, M. N. K. Obtendo resultados com relações públicas. 2.ed. São Paulo: Editora Thompson Learning, 2006.
- ORLANDI, E. P. A linguagem e seu funcionamento: As formas do discurso. Campinas, SP: Pontes, 1987.
- ORLANDI, E. P. Análise de discurso: Princípios e procedimentos. Campinas, SP: Pontes, 2002.
- ORLANDI, E. P. A autoria, leitura e efeitos do trabalho simbólico. Campinas, SP: Pontes, 2004.
- PÊCHEUX, M. Analyse automatique du discours. Paris: Dunod, 1969.