

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO
MESTRADO PROFISSIONAL

LUANY DE OLIVEIRA PESTANA

**AS RELAÇÕES PÚBLICAS COMUNITÁRIAS COMO PROCESSO
ORGANIZACIONAL DO INSTITUTO BATUCANDO A ESPERANÇA:**

proposta de um plano de ação de comunicação comunitária

Linha de Pesquisa 1 (LP1): Comunicação
Institucional e Mercadológica.

São Luís
2022

LUANY DE OLIVEIRA PESTANA

**AS RELAÇÕES PÚBLICAS COMUNITÁRIAS COMO PROCESSO
ORGANIZACIONAL DO INSTITUTO BATUCANDO A ESPERANÇA:**

proposta de um plano de ação de comunicação comunitária

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação Profissional da Universidade Federal do Maranhão para obtenção do título de Mestre Profissional.

Orientador: Prof. Dr. Protásio César dos Santos

São Luís
2022

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Pestana, Luany de.

AS RELAÇÕES PÚBLICAS COMUNITÁRIAS COMO PROCESSO ORGANIZACIONAL DO INSTITUTO BATUCANDO A ESPERANÇA: : proposta de um plano de ação de comunicação comunitária / Luany de Pestana. - 2022.

95 p.

Orientador(a): Protásio César dos Santos.

Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-graduação em Comunicação - Modalidade Profissional/ccso, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2022.

1. Comunicação Comunitária. 2. Comunicação Organizacional. 3. Instituto Batucando a Esperança. 4. Plano de Comunicação. I. Santos, Protásio César dos. II. Título.

LUANY DE OLIVEIRA PESTANA

**AS RELAÇÕES PÚBLICAS COMUNITÁRIAS COMO PROCESSO
ORGANIZACIONAL DO INSTITUTO BATUCANDO A ESPERANÇA:
proposta de um plano de ação de comunicação comunitária**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação Profissional da Universidade Federal do Maranhão para obtenção do título de Mestre Profissional.

Aprovada em: / /

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Protásio César dos Santos (Orientador)

Universidade Federal do Maranhão

Prof. Dr^a. Flavia de Almeida Moura

Universidade Federal do Maranhão

Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva

Universidade Federal do Maranhão

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por me permitir chegar até aqui, e por sempre me dar forças para continuar.

Aos meus amados pais, Claudineide de Oliveira Pestana e José Luis Alves Pestana, por sempre batalharem por mim, pela dedicação em me proporcionar a melhor educação e por me ensinarem os verdadeiros valores da vida. Obrigada por me amarem incondicionalmente e pelo total apoio que sempre me deram, amarei vocês eternamente.

Ao meu irmão, Luã de Oliveira Pestana, por confiar no meu potencial quando eu mesma já desacreditava. Obrigada, te amo!

À minha avó Graça, que mesmo não estando presente em corpo físico, me acompanhou nos meus melhores pensamentos e lembranças, e eu sei que me mandava forças para não desistir. Te amarei para sempre.

À minha avó Luiza, por todas as orações que fez/faz em meu nome, sempre desejando o melhor pra mim. Te amo.

Ao meu avô José Pestana, que mesmo tendo partido quando eu ainda nem sabia a carreira que queria seguir, nunca deixou de me acompanhar e ser referência da adulta que me tornei. Eu te amo demais, vô.

À minha bisavó Bidoca, é uma honra ser parte da sua família - te amo muito. Aos meus familiares, em geral, que sempre me mostraram que a base de tudo se encontra na família e sem ela eu nada seria. Obrigada.

Ao meu querido orientador, Protásio César, obrigada pela paciência durante a construção deste trabalho, por não ter desistido de mim quando no início eu tive muitas dificuldades em produzir e pensava em desistir. Cada reunião, orientação e, principalmente, cada palavra de incentivo foram cruciais para a conclusão deste trabalho. Muito obrigada, de todo coração. Estendo os agradecimentos a professora Maria de Fátima Ribeiro dos Santos por todo auxílio nas orientações durante a produção da minha dissertação que foram de fundamental importância para a conclusão, muito obrigada.

Ao Instituto Batucando a Esperança, por abrir as portas para mim e ter me ensinado tanto ao longo desse tempo. Obrigada por acreditarem que o ensino ainda é o melhor caminho para se construir um mundo melhor e pela persistência em fazer parte da transformação social de tantas crianças. Lucyene Costa, e toda a equipe do Batucando, vocês não imaginam o quanto eu sou grata pelo nosso Instituto e pela evolução pessoal e profissional que causaram em mim.

Aos pais e responsáveis das crianças do Instituto Batucando a Esperança, que me receberam com tanto amor e carinho, e confiam a mim seus filhos(as) nas manhãs de sábado. Muito obrigada.

À família Soeiro, que me adotaram de coração e compartilham comigo grandes momentos de alegria e confraternização. Fizeram-me conhecer outro lado da religião e fé, o qual que me ajudou a seguir firme até aqui. Obrigada a todos vocês. Amo muito essa família e serei eternamente grata.

Às minhas amigas, Beatriz Soeiro, Milena Soares e Paula Kaline, pelo total apoio que me deram durante essa caminhada. Eu amo muito mesmo! Obrigada.

Aos professores do Programa de Pós-Graduação em Comunicação da UFMA, que contribuíram para a produção dessa dissertação, pelos ensinamentos em sala de aula e por batalharem por cada discente, sempre utilizando os melhores métodos e estudos para transmitir o conhecimento da melhor forma. Sem vocês eu não teria chegado até aqui. Obrigada.

À professora doutora Cicilia Peruzzo, pois sem seus estudos sobre as Relações Públicas Comunitárias, nada seria feito.

Por fim e mas não menos importante, agradeço também a Universidade Federal do Maranhão, que me proporcionou viver mais esses dois anos, me dando a oportunidade de transformar e aprimorar minha vida profissional. Obrigada por me fazer entender que mesmo a vida sendo combate, a vitória que vem logo após é muito gratificante.

“Se você quiser alguém em quem confiar,
confie em si mesmo. Quem acredita sempre
alcança.” (Renato Russo)

RESUMO

Objetivou-se elaborar um plano de ação de comunicação comunitária para o Instituto Batucando a Esperança (IBE) - bairro Vila Palmeira em São Luís, MA com o propósito de auxiliar no seu processo de institucionalização. O instituto social tem como objetivo dar assistência às crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, por meio do ensino de música percussiva. Para o desenvolvimento teórico deste trabalho foi necessário o uso dos estudos nas áreas de: comunicação comunitária, relações públicas comunitárias, comunicação organizacional e comunicação no terceiro setor. O modelo epistemológico foi o interpretativo. As implicações metodológicas contaram com o apoio da abordagem qualitativa e quantitativa (mista), da pesquisa bibliográfica, da documental, do estudo de caso e da pesquisa-ação. Esses pressupostos proporcionaram a escolha das técnicas de coleta de dados como a observação e o questionário. O produto, por sua vez, foi construído a partir da análise de respostas obtidas nos questionários aplicados e reuniões realizadas aos públicos de interesse, pais/responsáveis e coordenadores do Instituto. Dessa forma, chegou-se à conclusão que a prática de RPC dentro do campo comunitário consiste em aprimorar o relacionamento entre a organização e seus públicos de interesse, gerando maior engajamento e interação, contribuindo, no caso em questão, para a institucionalização do Batucando a Esperança. Assim, compreende-se que o plano de ação de comunicação comunitária é essencial para o processo de estruturação organizacional do instituto, uma vez que, norteará a conduta e relacionamento do Batucando a Esperança com seus públicos de interesse.

Palavras-chave: Comunicação Comunitária; Instituto Batucando a Esperança; Plano de Comunicação; Comunicação Organizacional;

ABSTRACT

The objective was to elaborate a community communication action plan for the Instituto Batucando a Esperança (IBE) - Vila Palmeira neighborhood in São Luís, MA with the purpose of assisting in its institutionalization process. The social institute aims to provide assistance to children and adolescents in situations of socioeconomic vulnerability, through the teaching of percussive music. For the theoretical development of this work it was necessary to use studies in the areas of: community communication, community public relations, organizational communication and communication in the third sector. The epistemological model was the interpretive one. The methodological implications were supported by a qualitative and quantitative (mixed) approach, bibliographic research, documentary research, case study and action research. These assumptions provided the choice of data collection techniques such as observation and questionnaire. The product, in turn, was built from the analysis of responses obtained in the questionnaires applied and meetings held with the stakeholders, parents/guardians and coordinators of the Institute. In this way, it was concluded that the practice of RPC within the community field consists of improving the relationship between the organization and its stakeholders, generating greater engagement and interaction, contributing, in the case in question, to the institutionalization of Batucando a Hope. Thus, it is understood that the community communication action plan is essential for the organizational structuring process of the institute, since it will guide the conduct and relationship of Batucando a Esperança with its stakeholders.

Keywords: Community Communication; Batucando a Esperança Institute; Communication Plan; Organizational communication;

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	METODOLOGIA	16
2.1	Pressuposto epistemológico e abordagem da pesquisa	16
2.2	Tipologia da pesquisa	17
2.3	Local, universo, amostra e instrumento de pesquisa	20
2.4	Aplicação da pesquisa-ação	22
3	COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL	25
3.1	Conceitos da comunicação organizacional	26
4	COMUNICAÇÃO COMUNITÁRIA NO BRASIL	29
4.1	História e perspectiva	31
4.2	Prática das relações públicas comunitárias	34
4.3	Práticas comunicacionais com as comunidades	35
5	MOBILIZAÇÃO SOCIAL E POLÍTICAS COMUNITÁRIAS	38
5.1	Participação e cidadania	39
5.2	Conceitualização do terceiro setor	42
5.3	Da questão social a práticas mobilizadoras.....	43
6	PRÁTICAS DE POLÍTICAS COMUNITÁRIAS	46
6.1	Comunicação cidadã	46
6.2	Planejamento de comunicação – do conceito à prática comunitária	50
6.3	Do planejamento a gestão Comunicacional no Terceiro Setor	51
7	INSTITUTO BATUCANDO A ESPERANÇA	54
7.1	Conhecendo os públicos do Instituto Batucando a Esperança	58
7.2	Bairro Vila Palmeira	60
8	MATERIALIDADE DA PESQUISA: O DESENHO DO PRODUTO.....	64
8.1	Briefing do Instituto Batucando a Esperança	65
8.2	Análise de SWOT.....	65
8.3	Análise dos resultados da pesquisa	67
8.3.1	Análise da percepção do público interno	67
8.3.2	Análise da percepção do público externo	75
8.3.3	Diagnóstico.....	85
9	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	86
	REFERÊNCIAS	88

APÊNDICE A - MODELO DO QUESTIONÁRIO APLICADO À EQUIPE DE VOLUNTÁRIOS.....	92
APÊNDICE B - MODELO DO QUESTIONÁRIO APLICADO AOS PAIS E RESPONSÁVEIS.....	95

1 INTRODUÇÃO

As primeiras práticas de Relações Públicas (RP) objetivavam, prioritariamente, a produção de informações que eram divulgadas pelas organizações de acordo com seu interesse, dando margem a uma possível maquiagem dos fatos. Tal técnica foi desenvolvida pelo jornalista e publicitário norte americano Ivy Lee, precursor da profissão, em assessoria ao caso Rockefeller. Fazendo uso da premissa “o público deve ser informado”, em 1906, Lee abriu as portas da organização do empresário para a imprensa com o objetivo de dialogar com a sociedade e o governo, porém, a estratégia consistia em informar somente aquilo que fosse oportuno às empresas de Rockefeller.

Assim, as RP nasceram com um viés fortemente empresarial/capitalista, tendo se desenvolvido mais tarde, também, no campo governamental. Somente em 1986, por meio dos estudos realizados por Cicilia Peruzzo, atentou-se para mais uma dimensão que o profissional de RP deveria seguir a do campo social, surgindo as Relações Públicas Comunitárias (RPC).

Peruzzo (2007) percebeu que a construção de uma relação harmônica entre uma organização e seus públicos perpassava por todos os grupos sociais que eram afetados por suas decisões e ações. Portanto, a tentativa de obter um consenso da sociedade em relação aos valores e interesses organizacionais dava um caráter político-organizacional para as estratégias estabelecidas pelo RP, que agora, assumem um papel altruísta e defendem não só os interesses da classe que lhe contratou, como também das sociedades entorno, primando pela construção de um bem comum.

Para Kunsch (2007), a essência da RPC está em entender que atividade das RP não é apenas um conjunto de técnicas e métodos, mas sim um processo científico que procura compreender, coordenar e transformar o homem, a sociedade e o mundo. Diante disso, pode-se afirmar que o trabalho das RPC relaciona-se com iniciativas de mobilização social em busca de corresponsabilidade, portanto, desenvolve-se por meio de projetos multidirecionais, democráticos e participativos, mas sem deixar de lado o planejamento formal (sistêmico e instrumental). Na verdade, a atuação do profissional de RPC configura-se em um trabalho conjunto, em que se somam teoria e técnica com a mobilização e participação cidadã, resultando em uma ação conjugada, com o objetivo de contribuir com a construção do protagonismo e cidadania.

Na construção da cidadania, esses profissionais fazem uso do processo de comunicação, que nesse contexto, denomina-se de comunicação comunitária. É nesse tipo de comunicação

que os atores sociais se tornam protagonistas da ação.

Assim, segmentos organizados da população submetidos a condições subalternas fazem uso da comunicação como canal de expressão e instrumento de mobilização e conscientização das populações que vivem em bairros periféricos, em condições precárias.

Também chamada de comunicação popular, participativa, alternativa e/ou dialógica possui conteúdos provindos das classes excluídas da sociedade e destinam-se a essas mesmas classes, uma vez que o principal objetivo é vindicar direitos omitidos desse grupo, sendo a veiculação de interesses e necessidades de expressão desses movimentos são feitas através de canais criados dentro dos próprios movimentos (PERUZZO, 2004).

A dimensão essencial da comunicação comunitária é a participação, a qual ocorre em três níveis, são eles: da mensagem – produção de mensagens; do planejamento – engajamento das pessoas no estabelecimento da política dos meios; e da gestão – participação na administração e controle dos meios de comunicação. No primeiro nível, a pessoa não tem controle sobre o que se vai divulgar ou veicular; o trabalho é desenvolvido, exclusivamente, na produção de materiais ou programas. Já no segundo, o homem participa ativamente na elaboração dos objetivos dos veículos de comunicação, mas também não obtém controle sobre aquilo que se vai divulgar. Por fim, no terceiro nível, o cidadão detém o poder de contribuir no processo de decisões relativas à gestão dos meios (PERUZZO, 2004).

Em suma, a comunicação comunitária surge das necessidades das classes periféricas, e serve de instrumento para mobilização das mesmas em busca da garantia de seus direitos negados. Configura-se em torno das associações comunitárias para atender aos interesses das bases periféricas, onde se partilha o poder de difundir conteúdos e gestão da instituição e da comunicação. É o processo em que toda pessoa, membro de uma comunidade que vive nas proximidades de um polo organizativo difusor de mensagens, desenvolve a capacidade de se tornar sujeito da comunicação, planejador da política comunicacional e o mais importante, adquire o poder de participar, ativamente, no processo de tomada das decisões.

Assim, a participação coletiva gera o envolvimento das pessoas na criação e administração de movimentos sociais populares, desencadeando um processo de mobilização social, que pode culminar em uma maior conquista dos direitos com o objetivo de contribuir com a construção do protagonismo e cidadania. Na construção da cidadania, esses profissionais fazem uso do processo de comunicação, que nesse contexto, denomina-se de comunicação comunitária. É nesse tipo de comunicação que os atores sociais se tornam protagonistas da ação.

Deste modo, segmentos organizados da população submetidos a condições subalternas fazem uso da comunicação como canal de expressão e instrumento de mobilização e

conscientização das populações que vivem em bairros periféricos, em condições precárias.

Dentro desse cenário, a comunicação, e, principalmente, as RP, desempenham o papel de dar voz aos movimentos sociais, primando pela consolidação da democracia e participação cidadã. Dessa forma, a comunicação passa a criar valor para a sociedade e para a organização de maneira estratégica, mesclando os mais diversos conhecimentos e práticas das ciências sociais, biológicas e humanas, a fim de atender aos interesses da coletividade de maneira mais completa.

O estudo da comunicação comunitária praticada pelo RP se faz necessário não só para entender como acontece todo o processo comunicacional de uma comunidade na busca por garantia de direitos, mas também para compreender o caminho trilhado na construção da cidadania, coletivamente.

Portanto, a comunicação praticada pelo RP no cenário comunitário deixa de ser intervencionista e normativa e passa a ser construtiva e participativa. Ao adotar essa postura, a comunicação torna-se uma importante ferramenta de viabilização dos negócios entre as três esferas - público, privado e Estado - conduzindo o estreitamento das relações entre eles, promovendo uma nova forma de relação e dando início a um processo mútuo e contínuo de mudança e renegociações.

Mergulhando nessa nova dimensão das RP enquanto era discente do curso de Comunicação Social – Relações Públicas na Universidade Federal do Maranhão (UFMA), a teve-se a oportunidade de vivenciar na disciplina de Relações Públicas Comunitárias um pouco do trabalho do profissional nesse âmbito. Essa oportunidade aconteceu junto a outros discentes do curso, quando se fez um trabalho de comunicação comunitária para o ainda Projeto Batucando a Esperança (final de 2017), localizado no bairro da Vila Palmeira na cidade de São Luís do Maranhão.

Com a experiência na perspectiva social da profissão, decidiu-se trabalhar a esfera comunitária para o trabalho de conclusão de curso (TCC), no qual desenvolveu uma análise sobre a função social do Relações Públicas dentro do terceiro setor a partir do estudo de caso no Projeto Batucando a Esperança, com o objetivo de estudar o caráter transformador das Relações Públicas Comunitárias e demonstrar seu papel social na construção de cidadania. Após a realização deste trabalho, a pesquisadora permaneceu como membro efetivo do Batucando a Esperança e vivenciando diariamente o processo de funcionamento do projeto, percebeu-se a transformação social que este proporciona a comunidade e entorno em que está inserido.

Esta trajetória descrita até aqui foi exatamente o que inspirou e motivou a pesquisadora a colaborar profissionalmente com o agora, Instituto Batucando a Esperança (IBE), unindo o

potencial e a relevância social da instituição com as técnicas e práticas necessárias para melhorias institucionais. Assim, tomando a universidade como um lugar de produção de conhecimentos, mais do que isso, onde se formam cidadãos, percebe-se o quanto importante é estudar e explorar cientificamente a atuação de profissionais dentro do Terceiro Setor, analisando e compreendendo os benefícios gerados para ambas as partes. Vale ressaltar que, nesse processo de construção da cidadania, há também a tomada de consciência e a luta por valores e igualdades entre todos os indivíduos.

A priori entende-se que o Batucando a Esperança é campo fértil para desenvolver a comunicação comunitária e alcançar os objetivos que ela propõe, visto que não só os alunos, mas a comunidade como um todo que luta por seus direitos e cada vez mais criam a consciência cidadã, despertada a partir do contato com a comunicação comunitária. E perante atuação dentro do projeto como RP, pôde-se presenciar a evolução cidadã da comunidade, e compreender como o estreitamento da comunicação influenciou diretamente em todo o processo como, maior envolvimento nas ações, acompanhamento das aulas e atividades do projeto, questionamento sobre direitos e deveres, preocupação acerca da evolução no ensino das crianças e adolescentes, e demais provocações e atitudes que compreendem a tomada de consciência cidadã.

Nesse contexto, o objeto do estudo deste trabalho é o próprio Instituto Batucando a Esperança (IBE), um instituto social que oferece ensino de música - através do contato com a riqueza percussiva da música maranhense e brasileira - as crianças e adolescentes que vivem em situação de vulnerabilidade social, na Vila Palmeira. O projeto possui um pouco mais de 5 anos de funcionamento e visa dar assistência para as crianças e adolescentes daquela comunidade, com o intuito de afastá-las do mundo da criminalidade, que é tão próximo de sua realidade.

O Instituto possui uma vasta potencialidade para se desenvolver dentro do Terceiro Setor, e atrair os olhares de outras esferas sociais. A imensa contribuição social causada nos alunos que atende em primeira instância, e em suas famílias, por escala, tem um valor imensurável. A problemática observada e que impede um maior desenvolvimento do projeto é a pouca organização institucional que o Batucando a Esperança possui, mesmo com tanto anos de funcionamento, ainda se percebe a falta de uma estrutura organizacional consistente. Diante do exposto, lança-se o problema de pesquisa relacionado ao contexto apresentado: É possível traçar um plano de ação de Comunicação Comunitária para o IBE, bairro Vila Palmeira em São Luís com a finalidade de subsidiar o processo de sua institucionalização?

Para responder tal problema escolheu-se como objetivo geral elaborar um plano de ação

de comunicação comunitária para o IBE - bairro Vila Palmeira com o propósito de auxiliar no seu processo de institucionalização. E para a sua consecução, foi necessário traçar os objetivos específicos: analisar o caráter transformador das ações de Relações Públicas Comunitárias; demonstrar o uso da comunicação comunitária como processo de organização institucional; indicar estratégias comunicacionais para melhorar a estrutura organizacional do instituto.

Dessa forma, justifica-se a escolha do tema, pois, enquanto profissional imersa na perspectiva social teve-se a oportunidade de compreender as “deficiências”, principalmente no campo da comunicação, que o Batucando a Esperança enfrenta. Mediante tal observação passou-se a refletir sobre a forma de solucioná-las, decidindo construir por meio desta dissertação de mestrado profissional, um plano de ação de comunicação comunitária para o IBE, como forma de ajudá-lo a estruturar-se organizacionalmente. Um projeto social em que a comunicação não funciona tende a desaparecer. Daí a relevância deste trabalho que vai preencher lacunas no setor de comunicação comunitária.

Pode-se dizer ainda, que o maior propósito foi elaborar um plano de ação de comunicação comunitária para conduzir o processo de organização institucional, visando fortificar e orientar a institucionalização do IBE. Levando em consideração a efetiva contribuição que a comunicação comunitária promove através do protagonismo social somado as práticas comunicacionais, atendendo não só aos objetivos do instituto, mas também de todos os públicos-alvos.

Assim, este trabalho encontra-se estruturado em sete seções. A primeira esta introdução em que se apresenta a contextualização do tema, o problema de pesquisa, os objetivos, a justificativa e a estrutura do trabalho. A segunda, a metodologia indicando-se os pressupostos epistemológicos, implicações metodológicas e técnicas de coleta de dados. A terceira, conceitualização da comunicação organizacional para construção argumentativa deste trabalho. A quarta, os conceitos de comunicação comunitária no Brasil para embasar teóricamente o desenvolvimento da pesquisa. A quinta, estudos acerca do tema mobilização social e políticas públicas, para conceituar historicamente a área de atuação do objeto de estudo desta dissertação. A sexta, a fundamentação teórica sobre práticas de políticas públicas, para melhor entendimento do produto proposto. A sétima, apresentação do IBE e o histórico da comunidade em que atua, para apresentar o leitor o objeto de estudo da pesquisa. A oitava, análise dos dados coletados durante a pesquisa, bem como também o esboço do produto final, o qual será apresentado em um arquivo separado, com as ações propostas baseadas nas respostas obtidas durante a pesquisa.

2 METODOLOGIA

Como se sabe, toda pesquisa tem o propósito de encontrar uma solução ao problema que foi formulado. Para tanto, o pesquisador precisa delinear procedimentos metodológicos que venham facilitar o andamento do processo investigativo. Para o desenvolvimento desta pesquisa, foi necessário a utilização de estratégias metodológicas que funcionaram como verdadeiro guia teórico. Com as estratégias planejadas foi possível alcançar os objetivos e conseqüentemente, responder ao problema formulado. A pesquisa no campo da Comunicação Comunitária, desencadeou a construção de um Plano de Ação de Comunicação Comunitária para o IBE. Dessa forma, seguem os passos que se adotaram para a execução da investigação.

2.1 Pressuposto epistemológico e abordagem da pesquisa

Apontar o pressuposto epistemológico da pesquisa significa indicar o campo de ação para o estudo crítico. A escolha da epistemologia contribui para as implicações metodológicas e também para os procedimentos técnicos que levarão à coleta de dados. Trata-se de compreender que o conhecimento pode ser construído mediante instrumentos e processos metodológicos, como também por meio da relação sujeito-sujeito.

Portanto, de acordo com os propósitos definidos, escolheu-se a epistemologia interpretativa que tem o mundo social seu maior objeto de estudo. Por ser um paradigma que tem o propósito descrever e interpretar os fenômenos sociais encontra na abordagem qualitativa seu maior apoio. Tem-se apoio também na quantitativa por se entender que essa distinção qualitativa e quantitativa “[...] não são dicotômicos, mas se colocam nos extremos opostos de um **contínuo**.” (MOREIRA; CALEFFE, 2008, p. 73, grifo nosso). Nesse sentido, a abordagem qualitativa “tem como-objetivo compreender os aspectos formadores do humano, suas relações e construções culturais e sociais, comunitárias e pessoais.” (GATTI, 2010, p. 29-30). Dessa forma, a sua subjetividade torna-se parte integrante ao processo de interpretação e compreensão da pesquisa qualitativa. Por outro lado, a abordagem quantitativa transforma as opiniões/opções em números.

No campo da comunicação social, o pesquisador estabelece uma relação com o objeto de estudo, a fim de experienciar as atividades do grupo estudado, participando diretamente das ações intrínsecas ao foco investigado. Quando se trata da área comunitária, essa participação é movida pelo desejo de compreender cientificamente as dinâmicas, as limitações, as origens e o

processos comunicacionais existentes, e conseqüentemente, identificar suas falhas, ameaças e fraquezas.

À luz de Minayo (2001), trabalhar com a pesquisa qualitativa significa levar em consideração o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, correspondendo às relações, os processos e os fenômenos, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos. Portanto, por possibilitar maior contato com o objeto de estudo, utilizou-se a abordagem qualitativa, com o intuito de conhecer e explorar o ambiente local, o impacto das atividades do Instituto na comunidade em que atua e observação dos problemas existentes. Sabendo que a pesquisa qualitativa considera os aspectos da realidade que não podem ser quantificados, entende-se que esse método foca na compreensão e dinâmica das relações sociais.

Assim, compreende-se que a pesquisa qualitativa, no meio comunitário, tem a finalidade de colaborar para a construção de conhecimento útil à comunidade em questão, como também auxiliar no aperfeiçoamento do trabalho, no ponto de vista mais organizacional. E em paralelo a isso, pode-se documentar histórias de vida relevantes a serem de conhecimento de outros públicos, quer seja o acadêmico, quer seja para a sociedade como um todo.

2.2 Tipologia da pesquisa

Para definir o percurso metodológico deste trabalho foi necessário, primeiramente, um levantamento de dados do IBE para que se construísse um diagnóstico, e a partir deste, se compreendesse o cenário no qual a organização estava inserida. Foram utilizados, no primeiro momento, os conceitos de Correa (2017) sobre os tipos de pesquisas, para que assim se pudesse optar pela que melhor se enquadrasse neste trabalho.

Em seu livro “Pesquisas de opinião pública: teoria, prática e estudos de caso”, Correa (2017, p.136) divide as pesquisas em dois grandes grupos, segundo a natureza estrutural, as quais podem ser quantitativas ou qualitativas, e quanto à natureza de seus objetivos, sendo exploratórias, descritivas ou casuais, uma vez que, segundo o autor, não há uma nomenclatura uniforme e pacificamente aceita para categorizar os diversos tipos de pesquisa que existem.

Seguindo esse pressuposto, fez-se o uso das pesquisas quanto aos objetivos de estudo e ao conhecimento prévio do problema, utilizando inicialmente a pesquisa exploratória, visto que tal método é buscar levantar informações sobre determinado assunto do qual se possui pouco ou nenhum conhecimento. O uso da pesquisa exploratória como recurso metodológico teve o

intuito de melhor adequar o estudo à realidade que se pretendia conhecer, apresentando as variáveis do objeto de estudo, tais como: o contexto onde está inserido; o modo como se apresenta; seu significado e relevância. Desse modo, permitiu-se que a realidade fosse vista como realmente é e não como o pesquisador desejava/imaginava ser, evitando que as predisposições não fundadas interferissem nos resultados do estudo.

A pesquisa exploratória tem por finalidade o refinamento dos dados da pesquisa e o desenvolvimento e apuro das hipóteses, nesta nova concepção é realizado com a finalidade precípua de corrigir o viés do pesquisador e, assim, aumentar o grau de objetividade da própria pesquisa, tornando-a mais consentânea com a realidade. (PIOVESAN; TEMPORINI, 1995, p. 32).

A fase exploratória iniciou-se com o primeiro contato com o Instituto onde se teve conhecimento prévio sobre os objetivos e atividades realizadas no Batucando a Esperança. Estabelecido o contato preliminar entre a pesquisadora com o objeto de estudo, começou-se a fase de levantamento de dados documentais sobre o Instituto para a construção do diagnóstico inicial da situação. Aqui, também se buscou desenvolver, esclarecer e/ou modificar conceitos e ideias iniciais, com o propósito de formular hipóteses a partir de uma visão geral sobre o objeto estudado. Portanto, foi necessária a realização de reuniões grupais com a equipe de voluntários do Batucando a Esperança e também com a comunidade, a fim de compreender o campo de estudo como um todo e construir em conjunto a proposta ao Plano de Ação de Comunicação Comunitária deste trabalho.

Uma vez que houve interação entre pesquisador e membros do objeto de estudo, adotou-se o estudo de caso por ser uma pesquisa empírica “[...] que investiga um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos.” (YIN, 2005, p. 32). Pode-se dizer que, para a realização desta proposta fez-se necessário investigar o fenômeno *in loco* a fim de se compreender as condições em que Instituto se apresentava.

Vale dizer que, ao lado do estudo de caso, fez-se também a pesquisa-ação, cuja “[...] a perspectiva empirista, a realidade é real e se captura através de experiências sensoriais.” (GONZÁLEZ, 2007, p. 50). De acordo com Thiollent (1985, p.14), a pesquisa-ação:

[...] é um tipo de pesquisa com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo.

Desse modo, pode-se dizer que, os procedimentos metodológicos foram úteis para a elaboração deste trabalho. O estudo de caso e a pesquisa-ação contribuíram de forma efetiva para a elaboração desta proposta. Daí a inserção da comunicação comunitária dentro do seu processo de institucionalização. Assim, durante o processo, foi possível maior aproximação ao

objeto de estudo o que possibilitou a delimitação do tema e seus desdobramentos. O caminho das etapas encontra-se distribuídas no Quadro 1.

Quadro 1- Etapas da pesquisa-ação

Etapa	Descrição
Exploratória	Pesquisadores e elementos da organização definem em conjunto a identificação dos problemas de pesquisa, o papel individual de cada participante e as ações que podem ser realizadas.
Levantamento de Dados	Pesquisa em diversas fontes para a coleta de todos os dados que possam se relacionar ao problema de pesquisa. Este processo também é conduzido por pesquisadores e participantes.
Ação	Avaliação dos resultados da coleta e proposição das ações de pesquisa e efetivação.
Avaliação	Observação e resgatar as experiências obtidas durante o processo.

Fonte: Thiollent (2007), adaptado pela autora

Parafraseando Thiollent (2007), tendo os objetivos de pesquisa bem definidos, os pesquisadores podem avançar no conhecimento teórico, sem abandonar a resolução dos problemas práticos sem a qual a pesquisa-ação não faria sentido e não haveria participação. Nessa fase, construiu-se o levantamento da problemática a ser estudada alinhada ao tema escolhido, para que a pesquisa e os objetivos fossem direcionados para as demais etapas do trabalho.

De acordo com Grossi (1981) a busca pela participação da comunidade na análise da sua própria realidade, significa dizer que “é um processo de pesquisa no qual a comunidade participa na análise de sua própria realidade, com vistas a promover uma transformação social em benefício dos participantes que são oprimidos.” Tendo em vista a participação da pesquisadora no IBE, nesse ponto, buscou-se entender a percepção que a comunidade possui em relação às atividades desenvolvidas no IBE.

Quanto a compreensão de se construir uma problemática acerca do objeto de estudo, a pesquisadora se apropria do método da pesquisa exploratória, que de acordo com os estudos de Gil (2007, p. 41),

[...] tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. A grande maioria dessas pesquisas envolve: (a) levantamento bibliográfico; (b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; e (c) análise de exemplos que estimulem a compreensão.

Nesta etapa, buscou-se desenvolver, esclarecer e/ou modificar conceitos e ideias iniciais, com o propósito de formular hipóteses a partir de uma visão geral sobre o objeto estudado. Para isso, realizou-se reuniões grupais com a equipe de voluntários do Batucando a

Esperança e também com a comunidade, a fim de compreender o campo de estudo como um todo e construir em conjunto a proposta do Plano de Ação de Comunicação Comunitária deste trabalho. No entanto, é válido dizer que o estudo também é descritivo, pois visa apresentar características de determinada população e/ou fenômeno, gerando, ocasionalmente, paralelismo entre as variáveis encontradas e estabelecer sua natureza.

Para construção da fundamentação teórica, seguindo os estudos de Fonseca (2012, p. 32), que define a pesquisa bibliográfica a partir,

[...] do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Existem, porém pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta.

Dessa forma, a pesquisa bibliográfica foi útil durante a elaboração da base teórica, uma vez que a construção se deu a partir dos estudos acerca dos conceitos de comunicação comunitária. Foi necessário o uso de artigos, livros e publicações sobre as definições de Relações Públicas Comunitárias, atividades desenvolvidas por esse profissional e atuação do mesmo no terceiro setor. Durante a pesquisa bibliográfica, também se realizou a consulta dos materiais que trabalham as seguintes temáticas: comunicação e cidadania, comunicação comunitária, terceiro setor, relações públicas comunitárias e política de comunicação. Aqui, também se enquadrou a pesquisa do tipo documental, pois utilizou-se documentos registrados em cartório, pertencente ao IBE, para se ter maior embasamento e respaldo acerca da organização interna do Batucando a Esperança.

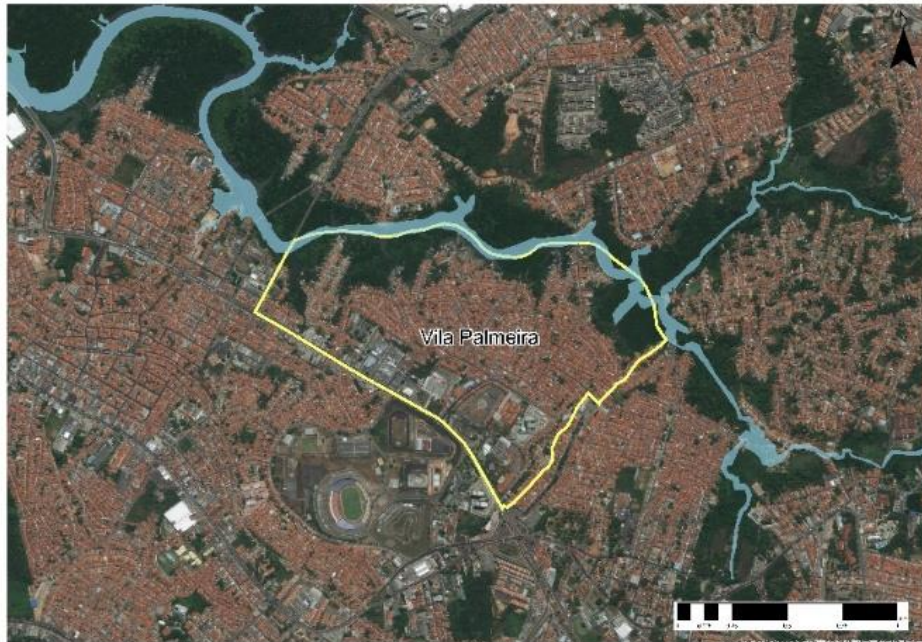
2.3 Local, universo, amostra e instrumento de pesquisa

O universo, ou população, é o conjunto de elementos que possuem as características que serão objeto do estudo, e a amostra, ou população amostral, é uma parte do universo escolhido selecionada a partir de um critério de representatividade (VERGARA, 1997). Dito isto, todo o desenvolvimento da pesquisa ocorreu no bairro da Vila Palmeira, no município de São Luís do Maranhão, onde a sede do instituto está localizada.

As atividades desenvolvidas pelo IBE impactam diretamente tanto no bairro em que está inserido, quanto no entorno (Maranhão Novo, Bequimão e Rio Anil). Tomando como base o pensamento de Vergara (1997), determinou-se como universo desta pesquisa o bairro da Vila Palmeira (Mapa 1) e entorno, numericamente falando trata-se de 14.827 (CENSO IBGE 2010)

peças que residem no bairro, ressalta-se que nesta etapa analisou-se o cenário externo do Instituto.

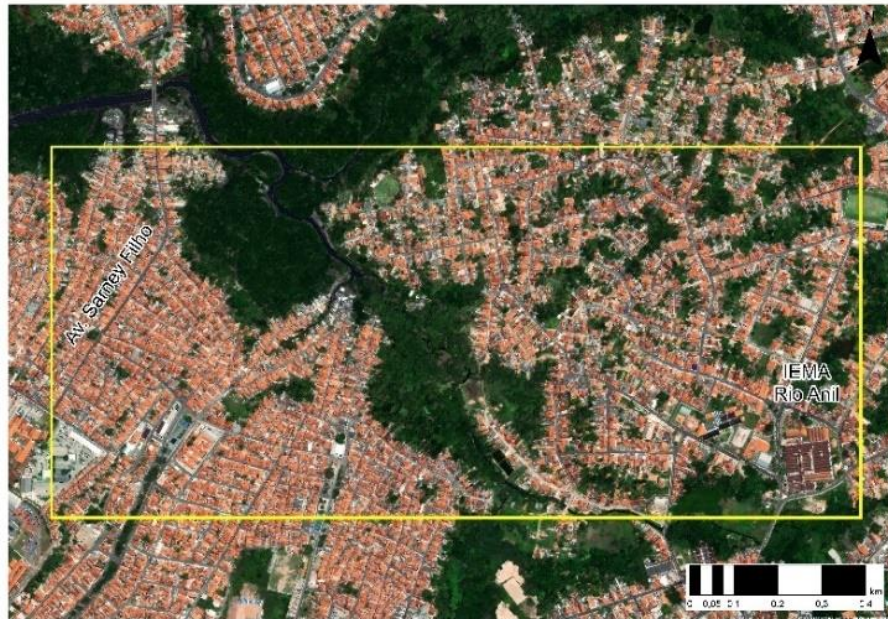
Mapa 1 – Mapa da Vila Palmeira



Fonte: Elaborado pela autora (2022)

No que tange a amostra, tomou-se como população amostral, os pais/responsáveis e corpo de voluntários do Batucando a Esperança, que transformando em números trata-se de 116 famílias atendidas pelas atividades do instituto e 13 voluntários – coordenadores, professores e outras áreas - que compõem o Batucando a Esperança (Mapa 2), já que aqui, estudou-se o público interno e externo do instituto. É válido evidenciar que, neste trabalho, a amostra foi não probalística por acessibilidade, isto é, selecionada pela facilidade de acesso aos indivíduos que compõem o objeto de estudo. Desse modo, das 116 famílias assistidas pelo instituto, 44 responderam ao questionário e 27 foram considerados válidos para a pesquisa, totalizando 38% do público interno. Já no público interno, dos 15 voluntários participantes, 8 responderam ao questionário aplicado, correspondendo a 51% deste público analisado.

Mapa 2 – Mapa da área de atuação do Instituto Batucando a Esperança



Fonte: Elaborado pela autora (2022)

Como instrumento de pesquisa adotou-se o questionário com perguntas abertas e fechadas. Sendo doze perguntas abertas à equipe de voluntários (público interno) e vinte aos pais/responsáveis (público externo), sendo onze fechadas na categoria perfil dos pesquisados e nove na categoria atividades sociais e culturais do Batucando e Esperança. A vantagem do questionário segundo Moreira e Caleffe (2008, p. 96) é o “uso eficiente do tempo, anonimato para o respondente, possibilidade de uma alta taxa de retorno e perguntas padronizadas.” Dessa forma, optou-se por questões breves, claras e precisas adequadas ao vocabulário dos respondentes tendo-se a preocupação de elaborar itens com características lógicas e factuais.

2.4 Aplicação da pesquisa-ação

Como citado acima, fez-se uso de alguns tipos de pesquisa para chegar ao resultado desejado. Durante a construção desta dissertação, predominantemente utilizou-se a pesquisa-ação, visto que todo o produto foi desenvolvido baseado no “estreitamento da relação entre o pesquisador e os representantes da realidade investigada, a fim de apresentar ações e resolutivas de forma cooperativa e participativa”, como afirma Thiollent (1985, p. 14).

“Ação e participação” formam a dupla de sustentação do método pesquisa-ação, no qual a ação caracteriza-se pela ação dos indivíduos em relação das necessidades da comunidade em que fazem parte, que conforme Baldiserra (2001) trata-se do “[...] modo de fazer o estudo, o

conhecimento da realidade já é ação; ação de organização, de mobilização, sensibilização e de conscientização.” Já a participação, refere-se ao compartilhamento de conhecimentos e experiências, ocasionando uma troca recíproca entre os investigadores e investigados, isto é, “poder popular” – acontece a partir da compreensão, dos investigados, acerca dos fenômenos sociais e entendimentos dos problemas que enfrentam – conforme explica Baldissera (2001).

O processo da pesquisa-ação exige o cumprimento de algumas etapas, que de acordo com o público estudado, se modificam. Portanto, para o desenvolvimento desta dissertação a pesquisadora adotou o método descrito por Thiollent (2009), que consiste na: fase exploratória; interação com a comunidade; definição do tema e delimitação do problema; observação empírica; coleta e análise de dados e avaliação; desenvolvimento do plano de ação.

A fase exploratória determinada por Thiollent (2009) como o momento em que o pesquisador busca conhecer a comunidade que será investigada, foi realizada desde o primeiro conhecimento da pesquisadora acerca do instituto, que aconteceu ainda na sua graduação em Relações Públicas no ano de 2017, na disciplina de “Relações Públicas Comunitárias”, ministrada pela Profa. Dra. Éllida Neiva Guedes. A partir de então, foram estabelecidos os primeiros contatos com os professores e coordenadores do Batucando a Esperança. De início, foram realizadas as primeiras reuniões para compreender as problemáticas enfrentadas pelo instituto, na tentativa de levantar informações sobre o ambiente em que as atividades são realizadas.

Com a introdução da pesquisadora no corpo de voluntários, e posteriormente, a coordenação do instituto como vice-presidente, deu-se início a fase de interação com a comunidade e observação empírica. Vivenciando a realidade dos professores e alunos do Batucando a Esperança, dialogando com os pais/responsáveis, conhecendo internamente o funcionamento do instituto, foi possível constatar o principal desejo de ambos os lados – pelo público interno e externo – do instituto, que é construir uma relação sólida e bilateral.

A partir dessa fase, iniciou-se o momento de definição do tema e delimitação do problema, uma vez que, a pesquisadora pode diagnosticar os problemas que afetavam o funcionamento estrutural do Batucando a Esperança. Percebendo, por meio da vivência, a detectou-se dois problemas: distanciamento entre os pais/responsáveis dos alunos com o instituto, ocasionado pelas falhas no fluxo de comunicação entre o Batucando a Esperança e os pais/responsáveis, e do instituto com a comunidade e entorno. E a falta de um planejamento de comunicação que prejudica tanto a comunicação externa quanto a interna, não estabelecendo uma comunicação adequada e clara, interferindo diretamente na organização estrutural do

instituto. Desse modo, a delimitação do problema é a comunicação insuficiente com os públicos de interesse, ou seja, a ausência de um planejamento organizacional e de comunicação do Batucando a Esperança.

Após a conclusão dessas das etapas descritas acima, adentrou-se ao último passo: coleta e análise dos dados. Vale ressaltar que, os dados foram obtidos por meio de questionários aplicados aos pais/responsáveis, aos professores/voluntários e aos coordenadores do instituto, público que a pesquisadora compreendeu como essenciais para dar suporte ao desenvolvimento do produto.

Por fim, a conclusão da pesquisa-ação culminou na construção do Plano de Ação de Comunicação Comunitária, o qual foi desenvolvido após a análise das respostas coletadas, como forma de atender efetivamente as necessidades apontadas, entendendo as dificuldades enfrentadas e as expectativas criadas pelo público, principalmente, no campo comunicacional. Assim, destaca-se que as ações propostas no plano foram desenvolvidas em conjunto com a comunidade e os membros do instituto, de maneira participativa e democrática, buscando práticas que amenizem as problemáticas e se enquadrem na realidade pesquisada.

3 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

A comunicação é um fator essencial para o funcionamento correto de uma organização, ainda que os processos comunicativos não sejam institucionalizados. A construção da identidade, da cultura e valores institucionais estão atrelados a comunicação organizacional. Portanto, entende-se a comunicação como base de sustentação à organização, no momento em que ela direciona toda a prática organizacional, dando forma e estrutura à organização.

É indispensável que a comunicação organizacional seja entendida de maneira integral, como instrumento que perpassa todas as atividades de uma organização, configurando de sua cultura à imagem institucional, ou seja, definindo as práticas institucionais internamente e externamente, bem como os processos comunicacionais que contribuem efetivamente para as relações institucionais, direcionando a interação da organização com os seus públicos-alvos.

Para melhor compreensão da complexidade da Comunicação Organizacional, Rudimar Baldissera propõe dividi-la em três dimensões: a da “organização comunicada”, a da “organização comunicante” e a da “organização falada.” (BALDISSERA, 2009).

Baldissera (2009) explica que a dimensão da “organização comunicada” trata-se de todos os processos autorizados, isto é, materializa as estratégias da organização dando visibilidade da sua identidade, enfatizando o que a mesma diz sobre si, seus produtos e serviços. Por sua vez, a dimensão da “organização comunicante” refere-se a todos os processos que cria relações diretas com diferentes sujeitos - individuais e coletivos -. E por fim, a terceira dimensão, a da “organização falada”, abrange todos os processos comunicacionais que se referem à organização, mas que não se caracterizam por serem relações diretas, portanto, as organizações não têm qualquer poder, a não ser o de monitoramento para, qualificar a comunicação formal.

Dessa maneira, a Comunicação Organizacional pode ser compreendida como fluxo de sentidos, de diferentes ordens e qualidades, sobre os quais os sujeitos em interação utilizam para estabelecer relações dialógicas, influenciando diretamente na significação da organização e da construção de sua imagem-conceito.

Ao longo dos tempos, a comunicação organizacional assumiu um papel fundamental dentro das organizações, servindo como suporte na gestão corporativa. Sem abrir mão do seu principal papel social, a comunicação organizacional permite o envolvimento de emissor e receptor, em um diálogo totalmente democrático, alinhando a estratégia de gestão aos princípios sociais e éticos, afinal, a prática comunicacional relaciona-se com as percepções de mundo e trajetórias individuais.

Quando a comunicação integra-se a gestão organizacional, ela passa de ser responsabilidade única e exclusivamente de apenas um setor, e incorpora-se a toda estrutura organizacional. Dito isto, Genelot (2001) ressalta que a comunicação é o motor de uma estratégia comum (a estratégia da empresa e a estratégia de comunicação como um ato único). Desse modo, a comunicação concretiza-se no papel de ferramenta estratégica de gestão, cujos profissionais, de diversas áreas, passam a compartilhar as atividades de comunicação. Acredita-se então, que adotando esse modelo, a organização cria canais de comunicação que atendem a premissa social básica: permitir que todos os indivíduos acessem a comunicação de maneira democrática, compartilhando ideias e comportamentos que dialoguem com a cultura e imagem organizacional.

Durante esse processo, é de suma importância considerar as relações humanas, visto que o ambiente organizacional é construído por seres humanos. Seguindo essa linha de pensamento, Kreps (1995), ao defender a comunicação como um processo de organização, enfatiza a importância da comunicação humana nas relações das pessoas no ambiente organizacional, afirma:

A comunicação é um processo dinâmico e contínuo. É o processo que permite aos membros da organização trabalhar juntos, cooperar e interpretar as necessidades e as atividades sempre mutantes da organização. A comunicação humana não começa e nem termina. As pessoas estão envolvidas constantemente com a comunicação consigo mesmas e com outras, especialmente na vida da organização. A vida da organização proporciona um sistema de mensagens especialmente rico e variado. Os membros da organização devem ser capazes de reconhecer e interpretar a grande variedade de mensagens disponíveis, para que lhes permitam responder de maneira apropriada a distintas pessoas e situações. Não pode existir sem comunicar-se. A comunicação é uma realidade inevitável de pertinência a uma organização e da vida da em geral. (KREPS, 1995, p. 28).

Diante disto, entende-se a comunicação organizacional como a força motriz de uma organização, uma vez que toda a prática de suas atividades atravessa e se relacionam diretamente com o processo comunicacional. Tomando as organizações como fonte emissora de informações para seus públicos, é necessário que se considere todos os aspectos, tanto internos quanto externos, compreendendo a magnitude do processo comunicacional, rompendo a visão engessada e unilateral da comunicação, e adotando uma visão mais democrática e flexível.

3.1 Conceitos da comunicação organizacional

O surgimento da comunicação organizacional foi protagonizado pelas mudanças exigidas no período da Revolução Industrial, fazendo com que as organizações

modificarem as relações de trabalho, o relacionamento com seus públicos e a adaptação ao novo mercado que estava se constituindo. Dessa forma, os processos de industrialização demandaram das empresas uma nova forma de comunicação com seus públicos, internos e externos.

Primeiramente, adotou-se um modelo de comunicação interna com um caráter mais informativo e administrativo, sendo utilizado também para os públicos externos, com ênfase na divulgação do produto sem se preocupar com as percepções e interesses desse público.

Em 1997, Kunsch destaca as mudanças que proporcionaram a criação dessa nova comunicação:

a) a automação proporcionada pelo progresso das indústrias que modificou as relações entre empregadores e empregados; b) divisão do trabalho e maior especialização em função da criação de unidades separadas na estrutura organizacional; c) êxodo de pessoas do campo para a cidade para trabalhar como operários nas indústrias; d) as facilidades características ao regime de produção de massa cria um cenário de competição entre as organizações, exigindo maior esforço para promover seus produtos e serviços; e) o crescimento tecnológico proporcionou o barateamento dos processos de editoração e impressão, facilitando a produção de publicações; f) o desenvolvimento dos meios de comunicação de massa e das indústrias influenciou o comportamento das empresas que viram a necessidade de dar informações aos públicos; g) a conscientização do operariado, fazendo despontar a imprensa sindical, instigando assim o aparecimento da comunicação empresarial como forma de reagir à nova realidade. (KUNSCH, 1997, p. 55).

Com essas mudanças, as organizações foram obrigadas a desenvolver novas formas comunicacionais para lidar com seus públicos, diante disto, a comunicação assume um caráter instrumental, com conteúdos e informações direcionadas aos seus públicos-alvos. Em contrapartida, o material produzido não possuía estratégias, com baixa qualidade, sem direcionamento e com uma comunicação unidirecional que vinha da cúpula empresarial.

Somente na década de 80 que os olhares sobre a comunicação organizacional foram ampliados para a complexidade das organizações, envolvendo o contexto em que estão inseridas e os seus atores sociais. Aqui, a comunicação deixa de ser vista apenas como meio de transmissão de mensagens, e passa a observar-se e considerar as relações e as interações dos seus públicos, como também os processos e práticas cotidianas. Assim, “A comunicação ganha notoriedade, pela sua função de conhecer, analisar e direcionar esses fluxos informacionais para o objetivo geral da organização, dando um sentido estratégico à prática comunicacional.” (OLIVEIRA, 2003, p. 2).

Referenciando-se com os aspectos históricos que influenciaram na construção da comunicação institucional, é possível conceituar essa comunicação como aquela que está relacionada na construção da identidade e cultura da organização, levando em consideração as

relações interpessoais, organizacionais e sociais, ao mesmo tempo em que cuida dos processos, mensagens e significados. Neste sentido, Kunsch (2003, p.71-72) destaca as relações construídas como:

[...] processo relacional entre indivíduos, departamentos, unidades e organizações. Se analisarmos profundamente esse aspecto relacional da comunicação do dia a dia nas organizações, interna e externamente, percebemos que elas sofrem interferências e condicionamentos variados, de uma complexidade difícil até de ser diagnosticada, dado o volume de diferentes tipos de comunicação existentes que atuam em distintos contextos sociais.

Reconhece-se ainda que, a comunicação organizacional é determinante para o bom funcionamento corporativo, sendo ponto central da produção e construção da identidade e cultura organizacional. Diante disso, Curvello (2009) afirma que é necessário analisar essa comunicação como um processo que permite a existência de uma organização, contudo, precisa disponibilizar as informações para todos, tomando como base o princípio da verdade e transparência, e construção de um ambiente participativo e democrático, onde as mudanças necessárias alcancem todos.

Estrategicamente, a comunicação organizacional auxilia a organização no alcance dos seus objetivos, rompendo com a perspectiva instrumental. Entende-se que é essencial considerar o contexto da empresa com os interesses do seus públicos, para que seja possível realizar troca efetiva de informações, gerando significado e compartilhamento de pensamentos. Para isso, Marchiori (2011) reforça que a comunicação organizacional não deve se restringir apenas a produção de veículos de comunicação, pois isto é insuficiente para atestar a prática comunicacional organizacional de uma empresa. Portanto, ainda segundo a autora, é necessário valorizar a interação dialógica, utilizando o diálogo como a melhor ferramenta na resolução de conflitos.

Assim, compreendendo que a comunicação organizacional está diretamente ligada ao planejamento e aos processos de gestão que determinam as estratégias da organização, é possível concluir que essa comunicação diz respeito a todas as formas de interação e se relacionar, institucionalmente, com seus públicos, seja ele interno ou externo, construindo sua imagem e identidade corporativa junto a todos os públicos de interesse.

4 A COMUNICAÇÃO COMUNITÁRIA NO BRASIL

No Brasil, entre os anos de 1970 e 1980, a pesquisadora Raquel Paiva relembra que foram os principais períodos de surgimento dos movimentos sociais que defendiam o fim do regime militar (1964-1985) e buscavam a redemocratização política. Nesse contexto da prática da participação, a comunicação funciona como instrumento para a auto emancipação cidadã, uma vez que possibilita a produção de conteúdo, a atuação no processo de articulação social e dá voz aos sujeitos, os quais saem da posição de consumidores de mensagens e passam a serem emissores e difusores de conteúdos e gestores dos meios de comunicação.

Peruzzo (2009, p.426) pontua que, “o que interessa é democratizar a técnica, além de municiar o cidadão de capacidades que contribuam para sua auto emancipação.” Cabe dizer que, a comunicação não é apenas um instrumento de divulgação, mas de participação direta dos cidadãos, possibilitando maior representação na realidade na qual estão inseridos, e mostrando o poder de influência que cada um pode ter.

Partindo desse pressuposto, Peruzzo vai ao encontro do pensamento de Paiva (2017, p. 228):

A comunicação comunitária tem o compromisso com a educação e com a democracia como instância da participação efetiva de sujeitos críticos capazes de julgar e decidir sobre suas vidas, sua cidade, seu país. Portanto, o propósito da comunicação comunitária é a educação crítica de todos.

Isto significa que os sujeitos despertaram para o interesse coletivo fazendo uso da comunicação, a qual abre espaço para a participação cidadã dos grupos minoritários (organizações e movimentos comunitários), que tomam conta da ausência de sua representação e compreendem a necessidade de se fazerem presentes na busca por uma transformação social, que só se faz possível através desse tripé: comunicação, participação e cidadania.

Portanto, entende-se que a comunicação assume um nova postura, influenciando diretamente na mudança de ideologia que antes se tinha sobre as relações e estruturas sociais. Dominique Wolton aborda justamente essa perspectiva de modificação do processo de comunicação, cujo o laço social torna-se prioridade na construção da dinâmica social:

Os processos de informação e de comunicação contribuem para estruturar , por meio das múltiplas interações, um novo espaço público baseado num vínculo social mais dinâmico e frágil. A valorização do conceito de convivência ajuda a renovar a reflexão sobre a natureza do laço social nas sociedades contemporâneas, nas quais as interações entre os protagonistas são mais numerosas e contraditórias. (WOLTON, 2010, p. 25).

Na era da globalização da informação, a comunicação configura-se, também, em um processo de relacionamento social, instigando os indivíduos a participar na construção da cidadania e da realidade, como agentes inseridos nela, isto é, protagonistas da ação. Nesse sentido, observa-se que as demandas sociais têm adquirido maior consistência dentro da sociedade, portanto cresce a necessidade de participar, mobilizar e agir a serviço da cidadania.

No contexto atual, a mobilização social requer compartilhamento de ideias, ações e informações, o que engloba os mais diversos meios de comunicação, principalmente os digitais que só vêm crescendo nessa era das redes. Assim, nas sociedades altamente midiáticas, a comunicação altera as formas de produção e discursos, e assume um papel essencial na ação coletiva. De modo geral, percebe-se o grande aumento da participação social nos mais diversos meios de comunicação, seja por meio da produção de conteúdo ou pela representação dentro deles. A partir dessa nova perspectiva da comunicação, surgiu o que se denomina comunicação comunitária.

Falar de comunicação comunitária implica em relacionar o campo da comunicação com cultura, sociedade e cidadania. Partindo das reflexões feitas por Cicilia Peruzzo (1998) na obra “Comunicação nos Movimentos Populares”, compreende-se o crescimento no número de estudos acerca do tema. Dentro de um século – entre 1883 1983 -, foram registrados 21 títulos, entre dissertações e teses, que pautavam a comunicação comunitária, tendo um aumento para 38 trabalhos registrados, contendo artigos e livros, na última década do período analisado.

A contribuição da comunicação comunitária para o campo da comunicação redefiniu as discussões na área, as quais se preocupavam em relatar sobre os meios, canais e mensagens, passaram a englobar a relação entre sociedade e comunicação, de uma maneira mais humana, social e participativa, visto que, se trata de uma comunicação vinculada aos movimentos populares, retratando o exercício da democracia e gerenciada pelo esforço coletivo.

A comunicação comunitária, portanto, está

[...] vinculada às lutas às mais amplas de segmentos empobrecidos da população, mas organizados, e tem a finalidade de contribuir para solucionar problemas que afetam o dia a dia das pessoas e a ampliar os direitos de cidadania [...] porque contribui para gerar conhecimentos e para mudar as condições concretas de existência. (PERUZZO, 2008, p. 2).

Deste modo, a comunicação comunitária está ligada diretamente aos interesses dos grupos minoritários, tanto em sua forma quanto em seu conteúdo, representando assim, um instrumento de democracia e participação para que os segmentos sociais possam expor suas ideias e reivindicações.

Ainda segundo Peruzzo (2011), a comunicação comunitária nasce atrelada ao conceito popular, e, por conseguinte, pode ser denominada como participativa, horizontal, dialógica e alternativa. Porém, o sentido político continua o mesmo em todas as denominações: “uma forma de expressão de segmentos empobrecidos da população, mas em processo de mobilização visando suprir suas necessidades de sobrevivência e de participação política com vistas a estabelecer a justiça social.” (PERUZZO, 2011, p. 10).

A origem da comunicação comunitária se deu após a América Latina passar pela acessão de inúmeras ditaduras militares, ou seja, um período delicado e de alta repressão, motivo pelo qual o seu surgimento (da comunicação comunitária) se fez por meio de reivindicações de movimentos sociais, os quais perceberam a importância dos meios de comunicação. Diante desse contexto, Peruzzo (2011) pontua que o nascimento da comunicação comunitária pregressa à ação dos movimentos populares comuns da década de 1970, que atravessam as décadas seguintes, configurando-se, então, como ações características do processo de reação ao controle político, às condições humilhantes de vida e ao desrespeito aos direitos humanos que se instauraram no país ao longo dos anos (PERUZZO, 2011).

Portanto, essa nova concepção alternativa de comunicação deriva-se da necessidade de liberdade dos indivíduos que se organizam em busca de melhorias na qualidade de vida nas comunidades, e assim, transformam-se em atores sociais e atuam como protagonistas das ações comunicacionais. Desse modo, pode-se afirmar que a comunicação comunitária representa “um processo comunicativo que requer o envolvimento das pessoas de uma comunidade, não apenas como receptoras de mensagens, mas como protagonistas dos conteúdos e da gestão dos meios de comunicação.” (PERUZZO, 2003 *apud* CÉSAR, 2007, p. 82).

Isto é, no âmbito da comunicação popular, o protagonismo gira em torno do próprio povo e/ou das organizações envolvidas na comunidade. Neste cenário, a apropriação dos meios e técnicas ocorre de forma democrática, possibilitando acesso a todos, e não somente aos profissionais.

4.1 História e perspectiva

Entende-se por comunicação comunitária aquela que é desenvolvida de forma democrática por grupos sociais minoritários, cujo todo processo comunicacional é construído junto com a comunidade. Isto quer dizer, então, que a comunicação comunitária envolve todos os meios de comunicação digitais ou físicos, com a finalidade de contribuir para a garantia dos

direitos dos cidadãos e auxiliar na resolução dos problemas que afetam o cotidiano das classes vistas como marginalizadas, ou seja, trabalham por, pela e com a comunidade.

A comunicação comunitária funciona como canal de mobilização e conscientização das populações desfavorecidas, promovendo o protagonismo cidadão em todo o processo, desde o planejamento à gestão comunicacional. Dessa forma, os sujeitos usam a comunicação comunitária, que também se chama de participativa, mobilizadora ou popular, como instrumento para superar as diferenças e introduzir processos democráticos, objetivando a transformação social.

Com base nos estudos de Peruzzo (2004) sobre a comunicação comunitária, é válido dizer que existem princípios norteadores para sua prática e ação, os quais são: democracia e pluralismo – proporciona participação democrática e o respeito à pluralidade de vozes; representatividade – realiza o trabalho com os representantes dos diversos setores sociais; participação ativa – possibilita o exercício da democracia no processo comunicacional; autonomia – promove a atuação independente no funcionamento da unidade comunicacional; conteúdos – produzidos de acordo com os objetivos de desenvolvimento social, educativo e cultural; e força motriz – amplia o exercício dos direitos e deveres da cidadania.

Assim, compreende-se que a comunicação comunitária é um processo desenvolvido dentro da comunidade, construído em conjunto com os indivíduos que nela residem e em favor dos interesses coletivos. Traduz-se em uma ação conjugada materializada, proveniente da comunidade e feita para ela, identificada, principalmente, em movimentos sociais e organizações que integram o terceiro setor, cuja produção não é fruto somente do trabalho do profissional, mas sim do esforço coletivo da participação de cada sujeito integrante da comunidade.

Ocorre, assim, um processo de mão dupla, com benefícios para ambas às partes, já que o profissional disponibiliza sua técnica e o agente da comunidade a sua prática. Desse modo, a comunicação comunitária não somente educa pelos conteúdos que divulgam como também abrem as portas para a participação ativa dos cidadãos que buscam expressar e garantir seus direitos. Como César (2007, p.86) afirma,

[...] a comunicação comunitária é uma via de mão dupla, pautada na comunhão entre sujeitos iguais que participam de seu contexto e o transformam dialeticamente. Esse movimento gera compromisso e amadurecimento do movimento e de seus membros, bem como dos profissionais que atuam nele.

Nesta visão, proposta por Regina Escudero César, o exercício da comunicação comunitária proporciona benefício mútuo, isto é, os atores sociais passam a ter voz e espaço

para lutar por seus direitos e também divulgar suas ideias, já o profissional, tem a oportunidade de vivenciar e contribuir para a transformação social, fazendo uso da comunicação na sua forma mais democrática e participativa possível.

No Brasil seu surgimento deu-se na década de 1980, o processo teve início devido às necessidades locais, desenvolvendo bases para que não só se tenha acesso a ela, como também dar o poder de difundir conteúdos e gerir a instituição comunicacional. Dessa forma, cada membro da comunidade atua como protagonista do processo comunicativo, respeitando suas limitações e ajudando-os na criação de canais de comunicação efetivos para expressão de suas ideias, conhecimentos e informações.

Estudos de Waldemar Luiz Kunsch defende que este novo paradigma das relações públicas no Brasil se deu através do IX Congresso União Cristã Brasileira da Comunicação Social (UCBC), no ano de 1980, na cidade de São Bernado do Campo, em São Paulo, que teve na sua programação um painel sobre relações públicas a serviço dos interesses populares. Em meio a ditadura, período político marcado pela censura, a reunião de vozes e debates sobre a comunicação representou a ruptura de rótulos e o nascimento de novas abordagens na área. Um ato de resistência e luta, que tornou-se o propósito principal da comunicação que ali nascia, a comunitária.

A década de 1980 representou a consolidação da comunicação com as comunidades, cidadania, participação, relações sociais, direitos, cultura e mobilização social. Nesse sentido, Paiva (1998, p. 13) ressalta que:

[...] essas ‘partículas’ se dispõem a entrar no circuito por meio dos mass media: algumas vezes, a mídia incorpora essa tendência e cria seções, numa proposta de conceder espaço. Mas, por se pretender ser mais do que uma concessão, formula-se a perspectiva da comunicação comunitária.

Portanto, com a tomada de consciência cidadã os indivíduos, as organizações adotaram uma nova postura, com maior preocupação em contribuir com a construção de uma sociedade mais justas o que impactou diretamente nos estudos e trabalhos desenvolvidos na área da comunicação a partir dali.

A comunicação comunitária brasileira nasceu no berço dos movimentos sociais, em um cenário totalmente propício a articulação de mobilizações e ‘vindicações’ pelos direitos omissos, através de uma sociedade com sede de liberdade democrática e mudança social. Portanto, a forte atuação desses movimentos se deu devido à falha do Estado em garantir direitos cidadãos às minorias e também em representá-los de maneira igualitária. Raquel Paiva defende uma nova forma de organização dos movimentos sociais, a qual denominou de:

minorias flutuantes. Que de acordo com a autora, tratam-se de grupos minoritários que agem em sintonia com o ambiente midiático, produzindo formas de atuação, em que o objetivo é, frequentemente, o aparecimento na mídia (PAIVA, 2005, p.17).

Desse modo, pode-se afirmar que, a comunicação comunitária se constitui em conjunto com a história dos movimentos sociais, dando local de fala aos “silenciados” e tornando-se processo fundamental na redemocratização do país.

4.2 Prática das relações públicas comunitárias

As relações públicas comunitárias atuam efetivamente nos processos comunicacionais, de modo a incentivar o protagonismo social na busca das mudanças necessárias à vida dos membros da comunidade e da instituição para a qual está trabalhando. Ao se inserirem nesse setor, os profissionais de RP atuam como incentivadores, possibilitando que os membros da comunidade participem ativamente de todos os processos comunicacionais, desde seu planejamento à execução.

Desse modo, o processo comunicacional ocorre de maneira inversa, partindo das comunidades para os demais setores da sociedade, com o intuito de alterar positivamente a realidade social em que vivem, por meio da comunicação. O trabalho do profissional de RP deve ser em conjunto com a comunidade e suas instituições, sejam associações ou cooperativas. A atuação desse profissional se dá de maneira auxiliadora, isto é, o papel fundamental que os profissionais de RPC devem exercer dentro da comunidade é de facilitadores das ações comunicacionais, aproveitando os conhecimentos que os atores sociais possuem sobre a comunidade e alguns processos, e utilizando das práticas comunicacionais já existentes.

O objetivo maior que o profissional de RP deve ter é a busca por melhorias das ações de comunicação, com o intuito de estreitar o relacionamento da comunidade entre si e com as demais instituições presentes nesse setor e a sociedade em geral, da mesma forma como acontece no primeiro e segundo setor. De maneira geral, assim como no Primeiro e Segundo Setor, os processos comunicacionais desenvolvidos nas dependências do Terceiro Setor, visam à construção de uma relação com as demais organizações inseridas nesta esfera, a sociedade como um todo e com os beneficiários de suas atividades.

A prática comunicacional comunitária objetiva, acima de tudo, a redução das desigualdades, levando em consideração as demandas específicas, por meio do processo de transformação social, a construção da cidadania. Peruzzo (2007) afirma que a comunicação

nessa esfera merece ser vista segundo as especificidades de cada grupo de iniciativas sociais. Diante disso, o profissional de Relações Públicas que trabalhar nas comunidades pode contribuir com seus conhecimentos, democratizando o seu saber técnico, de modo que os indivíduos da comunidade tenham autonomia para exercer os processos comunicacionais, visando assim atingir os objetivos almejados por suas organizações (PERUZZO, 2009). Ainda segundo ela, o RP pode:

a) mobilizar os segmentos beneficiários da ação; b) efetivar as mudanças pretendidas; c) tornar as organizações conhecidas e respeitadas pela integridade de suas ações e propostas; d) angariar apoios e recursos financeiros; e) tornar públicas as propostas fundantes da razão de ser da instituição e assim mudar a cultura e solidificar propostas transformadoras na sociedade. [...]. Outros processos comunicativos visam ainda: f) instruir e motivar a ação de voluntários; g) dirimir conflitos internos e externos; h) prestar contas das atividades desenvolvidas e das conquistas obtidas, entre outros. (PERUZZO, 2009, p. 429).

Seguindo essa linha de pensamento, compreende-se que o profissional de relações públicas desempenha multitarefas dentro do cenário comunitário. Tal prática, contribui efetivamente para o desenvolvimento de políticas sociais dentro das organizações. Sendo assim, tomando como base os conceitos explorados, a atividade do RP no campo da comunicação comunitária gera a potencialização do desenvolvimento da comunidade em que atua, culminando na transformação social, a partir do exercício pleno da cidadania.

4.3 Práticas comunicacionais com as comunidades

A comunicação promove a integração entre a organização e seus públicos, sob duas perspectivas: internamente, garantir uma boa produtividade entre os setores, e externamente, proporcionar uma imagem que atenda a necessidade do público. Desse modo, atribui-se a comunicação o poder de modificar comportamentos, que dependendo da sua utilização, pode determinar a participação do público nas ações organizacionais.

Partindo desse pressuposto, Kunsch (1997, p.70) afirma que:

[...] a comunicação é imprescindível para qualquer organização social. O sistema organizacional viabiliza-se graças ao sistema de comunicação nela existente, que permitirá sua realimentação e sua sobrevivência. Caso contrário, ela entrará em um processo de entropia e morte.

Compreende-se que a integração da comunicação institucional, da comunicação mercadológica, da comunicação interna e da comunicação administrativa, constitui o que chamamos de comunicação organizacional. Durante o processo de construção da imagem, é de

suma importância que as organizações estabeleçam um bom relacionamento com seus públicos, de forma que priorizem o atendimento dos interesses, da área onde atuam e da comunidade entorno, e isto vale tanto para as organizações do primeiro e segundo setor, como também para as manifestações sociais presentes no terceiro setor.

A comunicação, no cenário comunitário, desenvolve-se de modo a incentivar o protagonismo social na busca das mudanças necessárias à vida dos membros da comunidade e da instituição para a qual está trabalhando, possibilitando que os membros da comunidade participem ativamente de todo o percurso comunicacional, desde seu planejamento à execução. Desse modo, o processo ocorre de maneira inversa, partindo das comunidades para os demais setores da sociedade, com o intuito de alterar positivamente a realidade social em que vivem, por meio da comunicação.

As ações comunicacionais acontecem em conjunto com a comunidade e suas instituições, sejam associações ou cooperativas. O objetivo maior é estreitar o relacionamento da comunidade entre si e com as demais instituições presentes nesse setor e a sociedade em geral, da mesma forma como acontece no primeiro e segundo setor. De maneira geral, assim como no Primeiro e Segundo Setor, os processos comunicacionais desenvolvidos nas comunidades, visam à construção de uma relação com as demais organizações inseridas nesta esfera, a sociedade como um todo e com os beneficiários de suas atividades.

A prática comunicacional comunitária, tem o intuito de reduzir as desigualdades, levando em consideração as demandas específicas, por meio do processo de transformação social, a construção da cidadania. Peruzzo (2007) afirma que a comunicação nessa esfera merece ser vista segundo as especificidades de cada grupo de iniciativas que caracterizam o setor. Diante disso, o processo acontece através de um troca de conhecimentos, onde o profissional atua com seus conhecimentos, democratizando o seu saber técnico, de modo que os indivíduos da comunidade tenham autonomia para exercer os processos comunicacionais, visando assim atingir os objetivos almejados por suas organizações (PERUZZO, 2009).

A prática comunicacional nas comunidades proporciona, de fato, uma comunicação popular relevante no processo de construção da cidadania. Desse modo, percebe-se que uma comunidade aliada ao processo comunicacional se apropria dos meios e técnicas, gerando assim, uma democratização no acesso a comunicação e socialização dos instrumentos. Também é possível compreender que os movimentos sociais conseguem ter mais espaços para divulgar suas ações, aumentando seus públicos e expandindo seus ideais e a causa que defendem.

A comunicação comunitária representa, nesse universo, uma esperança para a diminuição da desigualdade e da injustiça sociais, bem como para a

constituição/formação de sujeitos-protagonistas, desenvolvendo ações comunicativas e uma forma de pensar que os coloque no centro da cena, como pensadores, propositores e promotores de mudanças, agentes conscientes da transformação. (SILVA; GUEDES; SANTOS, 2017, p. 94).

Quando se entende que a prática comunicacional proporcionar maior liberdade e participação aos cidadãos, é fácil perceber que o conteúdo produzido torna-se mais crítico, levantando discussões e debates de ideias, dando maior espaço para que os movimentos sociais levante a necessidade de mudanças e se articule de maneira organizada. Tal articulação promove, conseqüentemente, uma autonomia em relação as instituições públicas e privadas, garantindo que não haja interferência política nos movimentos.

Em síntese, a prática comunicacional nas comunidades contribui diretamente para a democratização da sociedade e a conquista da cidadania, cujos cidadãos assumem o papel de atores sociais, e integram o campo da participação e tomada de decisões, de maneira igualitária

5 MOBILIZAÇÃO SOCIAL E POLÍTICAS COMUNITÁRIA

Diante do cenário de grande desigualdade social, surge à necessidade de intervir com o propósito de transformar essa realidade, e uma das maneiras de enfrentar tal problemática, é por meio da mobilização social, isto é, uma ação planejada emergente da necessidade de modificar determinada realidade ou solucionar um problema social.

A mobilização social nasce do desejo de mudança na realidade, que a partir de uma reflexão sobre determinado problema e por meio de ações organizadas, buscam contribuir para possíveis modificações. Portanto, vale afirmar que, a mobilização social não só contribue para a redução das desigualdades sociais, como também representa o exercício da cidadania, no qual os atores sociais estão inteiramente envolvidos. De modo que, o indivíduo passa a ter maior conscientização para o papel que desenvolve dentro da sociedade em que vive.

Basicamente, a mobilização social se estrutura em ações intencionais de um grupo ou organização, que buscam contribuir, de alguma forma, com determinada problemática, e muitas das vezes se consolida em forma de projetos sociais.

Os projetos sociais são uma ferramenta essencial de ação utilizada tanto pelo Estado, quanto pela sociedade civil, e que apesar das transformações, consolidou-se como um instrumento bastante difundido, tornando-se uma alternativa para implantação de novas políticas sociais.

[...] é necessário lembrar que os projetos só podem ser ferramentas úteis para a ação social na medida em que não se tornem ‘camisas-de-força’, que não enrijeçam as práticas, pois os projetos sociais são como a vida: nunca podem ser totalmente organizados. Eles devem ser conduzidos de forma maleável, ser constantemente monitorados e avaliados e estar abertos para a incorporação de atualizações e modificações que sejam propostas a qualquer momento pelos atores envolvidos (CARVALHO; MÜLLER; STEPHANOU, 2003, p. 89).

Carvalho, Müller e Stephanou (2003) ainda definem a elaboração de um projeto social em quatro etapas fundamentais, sendo elas: 1 - diagnóstico de uma realidade social; 2 - identificação dos contextos socio-históricos; 3 - compreensões das relações institucionais (grupais e comunitárias); 4 – e, por fim, planejamento de uma intervenção, a qual considera os limites e as oportunidades para a transformação social.

Apesar de apresentarem diferentes formas e estruturas, os projetos sociais partem do desejo de mudança social; desde modo, não são realizações isoladas, pois sempre há uma interação com planos e programas, no âmbito público ou no terceiro setor. Isto é, “projetos sociais não existem a partir de si mesmos. Em geral, são construídos a partir de organizações

que têm intervenções sociais de maior amplitude do que os próprios projetos.” (STEPHANOU, 2003, p. 25).

Vale resaltar que os projetos sociais atuam na busca de soluções para as problemáticas que deveriam ser assistidas e priorizadas pelo Estado, o que não acontece na maioria das vezes, assim, pode-se compreender essas mobilizações sociais como instituições de promoção de direitos. Dito isto, o Instituto Batucando a Esperança, localizado na comunidade da Vila Palmeira, em São Luís, no Maranhão, a mais de 5 anos vem transformando a realidade das 116 crianças e adolescentes, oferecendo a elas muito mais que simplesmente educação musical, mas ensinando valores e princípios morais e éticos que são essenciais para a convivência em sociedade.

Em suma, ressalta-se que a mobilização social representa um conjunto de alternativas em torno de uma problemática, objetivando a transformação de uma realidade. As ações alcançam uma dimensão política e científica, pois demandam uma decisão para chegar a uma solução e acontecem a partir de uma metodologia que envolve o conhecimento e a ação de maneira intencional e planejada. Constituem, também, a possibilidade de expressão e participação no público e coletivo, transformando relações entre o público e o privado, manifestada, em sua maioria, na forma de projetos sociais.

5.1 Participação e cidadania

A base do exercício da cidadania é a participação ativa das pessoas em todos os níveis sociais, a qual se concretiza na tomada de consciência cidadã, reconhecendo seus direitos e deveres. Seguindo tal premissa, pode-se afirmar que participar é uma questão política, cujos sujeitos atuam como protagonistas no processo de construção da cidadania, interferindo na elaboração da sociedade e contribuindo para a execução justa da política, respeitando os direitos e deveres de cada um. Dessa forma, para se alcançar a transformação social, é necessário que haja ações democráticas comunitárias que objetivem coletivizar as responsabilidades e decisões.

A dimensão mais discutida da participação refere-se ao papel desenvolvido pelo indivíduo na tomada de decisões, isto é, uma perspectiva que parte do posicionamento que o sujeito tem diante das decisões sociais coletivas no meio em que está inserido. Tais decisões implicam os interesses em comum daquele grupo; assim, constitui-se, então, o envolvimento sobre problemáticas que afetam sua própria condição, fazendo com que a participação

signifique sair da instância da simples presença física do indivíduo no processo, para sua participação efetiva.

Partindo dessa linha de raciocínio, Pateman (1922) analisa o grau de interferência do indivíduo no processo de tomada de decisões sociais que envolvem o coletivo. Segundo o autor, há três classificações para esse tipo de análise: a pseudoparticipação – quando o indivíduo está presente no processo, porém apenas para ser consultado sobre algumas temáticas específicas, sem poder decisório; a participação parcial – quando o processo em questão chega ao conhecimento de muitas pessoas, mas poucas têm o poder decisório; e participação plena – quando cada grupo de indivíduo tem a oportunidade de contribuir na decisão final (PATEMAN, 1922).

Seguindo esse pensamento, Sayago (2000) desenvolveu uma tipologia com seis modalidades diferentes para classificar os mais diversos tipos de participação. O autor baseia-se no nível de envolvimento do sujeito no processo, cujas iniciativas de participação, quer surja de interesses coletivos ou de interesses individuais dos cidadãos, sempre representaram ferramentas para validação ou legitimação de interesses de grupos que não correspondem aos reais interesses do coletivo. Portanto, Sayago classifica participação em: participação individual - aquela que o indivíduo toma sua decisão por livre escolha e de forma individual; participação coletiva - quando o coletivo determina as decisões, isto é, os interesses coletivos “comandam” as ações; participação passiva - não há interferência do indivíduo no processo, porém ele se comporta de modo desejado; participação ativa - de forma coletiva e solidária, os sujeitos assumem o compromisso de luta e da conquista do seus objetivos; participação voluntária - quando um grupo se une para resolver problemas imediatos, de forma espontânea; e, participação instrumental - quando o propósito de conquista de posição e/ou poder gera mobilizações, porém, apesar da população ser incluída, suas opiniões e decisões são desconsideradas (SAYAGO, 2000).

Tomando como base a perspectiva de participação envolvendo o grau de interferência do sujeito na tomada de decisões, percebe-se a semelhança entre a participação ativa proposta por Doris Almeida Villamizar Sayago e a participação plena, assim denominada por Carole Pateman, uma vez que, dentre todas as outras, elas são as que permitem maior intervenção dos indivíduos no contexto social no qual estão inseridos, da mesma forma que estimula o exercício da cidadania.

De modo geral, ambos os tipos de participação correspondem a uma ação conjunta, onde há existência do conhecimento de direitos e deveres, e a capacidade de influenciar nas decisões tomadas em prol do interesse coletivo. Constituem, assim, um meio pelo qual os indivíduos

integram ao processo de decisão, promovendo mudanças significativas para o grupo envolvido. É possível afirmar que a participação ativa/plena possibilita a prática efetiva da cidadania, já que permite ao cidadão ter voz no processo decisório. Assim sendo, o sujeito passa a lutar por direitos negados, fazendo nascer em si a consciência cidadã e, a oportunidade do o exercício do seu papel de cidadão.

Outro tipo de participação, também ligada à prática efetiva da cidadania, é a participação cidadã, o qual corresponde a um “processo complexo e contraditório entre sociedade civil, Estado e mercado, em que os papéis se redefinem pelo fortalecimento dessa sociedade civil mediante a atuação organizada dos indivíduos, grupos e associações.” (TEIXEIRA, 2001. p. 30). Aqui, os mecanismos institucionais utilizados não se restringem aos que já existem ou vão ser criados; na verdade, articula-se a outros mecanismos e canais de comunicação ou regras próprias que são sempre revisadas e renovadas democraticamente, se legitimam durante o processo social. Em suma, isto quer dizer que a participação cidadã além de englobar a relação do indivíduo com o Estado, também se estende ao mercado, na tentativa de construir parâmetros de atuação mais compatíveis com os interesses coletivos, buscando aperfeiçoar o sistema de representação e a garantia das responsabilidades política e jurídica dos representantes.

Nesse ponto, a participação cidadã interfere, interage e influencia na construção da ordem pública pautada nos princípios da equidade e justiça. Desse modo, busca então, atrelar dois elementos contraditórios presentes na atual conjuntura social, “o fazer parte” e a “cidadania”. O primeiro diz respeito à participação de indivíduos/grupos/organizações no processo político-social, expressando interesses/valores/identidades que poderiam ser individuais, mas atuam num espaço de heterogeneidade/diversidade/pluralidade. E o segundo, corresponde ao sentido cívico, enfatizando as dimensões de igualdade de direitos/responsabilidades/deveres (TEIXEIRA, 2001).

A prática participativa, segundo o comunicador Juan Diaz Bordenave, possui duas bases, “uma base afetiva – participamos por que sentimos prazer em fazer coisas com outros – e uma base instrumental – participamos por que fazer coisas com outros é mais eficaz e eficiente que fazê-las sozinhos.” (BORDENAVE, 1994, p. 16). Em suma, pode-se afirmar que a participação sempre é estimulada pela busca da garantia de direitos coletivos, gerando nos indivíduos envolvidos um sentimento de controle sobre a própria vida e pertencimento a sociedade por qual se luta. Deste modo, cria-se uma afetividade pela busca de conquistas do coletivo, assim como se entende a eficiência da luta coletiva.

Portanto, a partir do exposto, pode-se dizer que, a participação dos cidadãos no processo de tomadas de decisões, sejam elas políticas, sociais ou econômicas, configuram-se como uma

dimensão essencial do exercício da cidadania. Torna-se, então, um instrumento na solução de problemas. É por meio dela, também, que se desenvolve a consciência cidadã, uma vez que transforma agentes passivos em cidadãos ativos e críticos, por meio da construção de pensamentos críticos e reflexivos acerca das problemáticas sociais que os rodeiam.

5.2 Conceitualização do terceiro setor

Na atual conjuntura social, o terceiro setor consiste em entidades, organizações não governamentais, associações e instituições filantrópicas, privadas e sem fins lucrativos, que objetivam atender aos interesses coletivos. Assim, o maior enfoque do terceiro setor encontra-se na participação voluntária, funcionando como canal para que a sociedade civil se organize e mobilize em busca da garantia dos direitos interfira nas políticas públicas adotadas, a fim de garantir o bem coletivo.

O terceiro setor abre espaço para que a sociedade exerça a cidadania, possibilitando a participação política, estabelecendo o contato entre governantes e governados, contribuindo para a expressão da opinião pública, dando representação social às classes minoritárias e fiscalizando o governo a respeito do funcionamento correto das políticas públicas. Desse modo, o terceiro setor não só influencia nas políticas públicas, como também auxilia na identificação e implantação das mesmas, sempre priorizando o interesse coletivo.

Percebe-se, então, que a sociedade busca no terceiro setor uma forma de preencher as diversas lacunas de representatividade dos mais diversos grupos sociais, uma vez que é composto por várias entidades dos mais diferentes segmentos: políticos, étnicos, feministas, ambientais e entre outros. Portanto, além de contribuir na formação cidadã, o terceiro setor desempenha o papel de ator coadjuvante do Estado na execução das políticas públicas, visto que atende às necessidades e aos interesses do coletivo diante da concretização dessas políticas. O que se resume em: o terceiro setor possibilita autonomia e cidadania, fornecendo ferramentas para que a sociedade civil se organize e exerça o direito pleno do exercício do papel cidadão.

O terceiro setor se estende por uma variedade de atividades, incluindo serviços e funções múltiplas que visam alcançar a totalidade das circunstâncias afetas à vida (FERNANDES, 1994). Partindo desse pressuposto, cabe dizer que o terceiro setor atua como o um ator social, representado por organizações privadas, que buscam atender os direitos sociais básicos, visando à produção e serviços públicos.

Em síntese, compreende-se como terceiro setor organizações que atuam em nome de

grupos sociais a favor da sociedade e do exercício da cidadania, cujos recursos para sua manutenção são oriundos da iniciativa privada ou governamental para fins públicos, as quais defendem causas sociais, humanitárias ou ambientais. Dessa maneira, cabe ao terceiro setor lutar contra as irregularidades das políticas públicas executadas pelo Governo, intercedendo pela garantia dos direitos das minorias. Assim, o terceiro setor é o espaço para que a sociedade civil tome responsabilidade e articule-se na busca da transformação social, agindo mais ao invés de esperar soluções do Estado, pois como Toro (2015, p. 13) afirma “o Estado não é o salvador da pátria e que, quando a população se organiza, o país se torna mais livre, desenvolvido e inovador.”

5.3 Da questão social a práticas mobilizadoras

A questão social no Brasil surge em resposta ao modelo de produção capitalista, o qual impõe um cenário concentrador de renda e socialmente excludente. Nos anos entre 1917 a 1920, o aumento da produção industrial gerou desigualdades sociais resultante desse modelo econômico. Diante desta situação, Iamamoto (2011), considera que o agravamento da questão social no país se deu pelas práticas de concentração de capital, renda e poder, assim como, também, as condições de vidas precárias da maioria da população brasileira, tendo grande relevância no desemprego e subemprego.

Norteando-se pela conjuntura em que a questão social se instalou, descrita por Iamamoto, é possível defini-la como movimento de contraposição ao modo de produção, o capitalismo, uma vez que, quem produz não toma posse das riquezas provenientes da sua produção. Desse modo, a questão social surge como expressão de oposição ao modelo econômico, o qual gerava inúmeras desigualdades sociais, representadas, em sua maioria, pela fome, desemprego, violência e falta de moradia.

Segundo Machado (2007), a questão social configura-se como uma categoria, na qual se manifesta a contradição do modo capitalista de produção, em que os trabalhadores produzem e os capitalistas se apropriam de sua produção, fundamentando, assim, a contradição na produção e apropriação da riqueza socialmente produzida. Contudo, a questão social faz surgir um movimento de trabalhadores insatisfeitos com sua condição junto a uma população totalmente excluída socialmente. Portanto,

[...] entender a ‘questão social’ é de um lado, considerar a exploração do trabalho pelo capital e de outro, as lutas sociais protagonizadas pelos trabalhadores organizados em face desta premissa central à produção e reprodução do capitalismo. Conjugadas, essas premissas derivam em expressões diversificadas da ‘questão social’ em face das quais cabe sempre um processo de investigação a fim caracterizá-la enquanto ‘unidade

na diversidade'; ou seja, devemos nos esforçar, como categoria, para apontar as características e 'formas de ser' de cada expressão da 'questão social' enquanto fenômeno singular e, ao mesmo tempo, universal, cujo fundamento comum é dado pela centralidade do trabalho na constituição da vida social. (SANTOS, 2012, p.133).

Pensar a questão social como conjunto das desigualdades e injustiças sociais significa considerá-la além do capitalismo, visto que ela se encontra nas mais diversas esferas da sociedade, seja no econômico, político, cultural ou social, e não somente na estrutura de classe. De acordo com Iamamoto e Carvalho (2014), a questão social nada mais é que as expressões, o desenvolvimento e a entrada da classe operária no cenário político da sociedade, objetivando o reconhecimento como classe, tanto na esfera pública (Estado), quanto na privada (empresariado).

O cerne da questão social está enraizado no conflito entre capital versus trabalho, suscitado entre a compra (detentores dos meios de produção) e venda da força de trabalho (trabalhadores), que geram manifestações e expressões. Estas manifestações e expressões, por sua vez, são subdivididas entre a geração de desigualdades: desemprego, exploração, analfabetismo, fome, pobreza, entre outras formas de exclusão e segregação social que constituem as demandas de trabalho dos assistentes sociais; também se expressa pelas diferentes formas de rebeldia e resistência: todas as maneiras encontradas pelos sujeitos para se opor e resistir às desigualdades, como, por exemplo, conselhos de direitos, sindicatos, políticas, associações, programas e projetos sociais. (FRAGA, 2010, p. 45).

De modo geral, entende-se a questão social como uma manifestação das repressões geradas pelo capitalismo, cujo poder era concentrado nas mãos do Estado e burgueses, excluía uma grande parte da população, os produtores. Nessa perspectiva, houve a necessidade de maior intervenção da sociedade civil perante o Estado e empresariado com o propósito de reduzir as desigualdades e injustiças sociais, para o fortalecimento e autonomia dos indivíduos, culminando na construção da cidadania e afirmação da democracia. Portanto, a questão social está longe de ser vista apenas como caridade - trata-se de uma luta por direitos e fim das contradições existentes entre a classe operária e a burguesia.

De acordo com Pastorini (2010) a questão social se sustenta nos três pilares centrais: a relação de exploração do capital versus trabalho; os problemas e grupos sociais que comprometem a ordem social estabelecida; e a expressão das manifestações das desigualdades e antagonismos presentes nas contradições da sociedade capitalista. Levando em consideração os estudos citados, conclui-se que a questão social está sempre voltada para: defender as classes menos favorecidas e diminuir as desigualdades sociais, gerada pelo capitalismo.

Expressando interesses coletivos, os movimentos sociais populares, representam o esforço pela autonomia e o desejo por um novo espaço de ação política. Nesse processo, os objetivos são traçados coletivamente, gerando uma responsabilidade compartilhada entre as

peessoas envolvidas e o problema que desejam findar. A prática da mobilização social é um ato de razão, onde os atores sociais envolvidos produzem acordos e vínculos mediante ao que convém a todos. Seguindo essa linha de pensamento, Paiva (2005) traz em seus estudos a visão de uma nova forma de organização desses movimentos sociais, denominando-os de “minorias flutuantes”, que segundo Paiva (2005), trata-se de grupos minoritários que se articulam de acordo com o ambiente midiático, isto é, trabalham conjuntamente na produção de atuação e aparecimento nos meios midiáticos.

Deste modo, reconhece-se a mobilização social como um ato de comunicação, uma vez que, envolve o compartilhamento de ideias, propósitos, informações e diálogos. Dito isto, é de suma importância compreender que qualquer movimento social ou projeto mobilizador, inicia sua prática a partir do processo comunicativo intenso, já que o primeiro passo consiste na criação de uma identidade, como forma de garantia de vínculo entre o projeto e seus públicos, com a causa que defendem, de modo que se gera um sentimento de pertencimento e reconhecimento, entre ambas as partes.

As práticas mobilizadoras, em sua maioria, promovem a socialização e conscientização das informações, com o objetivo de mobilizar e organizar os grupos sociais em torno de reivindicações de justiça luta por direitos ou por transformações sociais. Apesar de nem sempre se materializarem em forma de instituição, os movimentos sociais constroem uma rede de pessoas que trazem à tona sua luta para se posicionar diante da sociedade.

6 PRÁTICAS DE POLÍTICAS COMUNITÁRIAS

Butcher (1993), atribuem o aumento da influência da comunidade na tomada de decisões referentes às políticas públicas, relações entre comunidade, políticas e políticas comunitárias ao significado positivo da comunidade. Dworkin (2001, p. 36) define a política pública como aquele “padrão que estabelece um objetivo a ser alcançado, em geral uma melhoria em algum aspecto econômico, político ou social da comunidade”.

A relação que se estabelece entre as comunidades e o Estado, definem o conceito de política comunitária no processo de construção e implementação de políticas sociais, as quais correspondem a uma das vertentes das políticas públicas, relacionadas com a atividade estatal na promoção dos direitos a sociedade. Nesse sentido, o Estado assume a responsabilidade de incentivar o fortalecimento das comunidades e práticas comunitárias, promovendo um espaço de participação pública.

Existem cinco tipos de políticas existentes, apontadas Butcher (1993, p. 3-12), são elas:

- a) o cuidado comunitário, a forma mais usual, apoiado na premissa de que a comunidade é capaz de cuidar dos próprios membros mais vulneráveis, desde que com apoio público (pessoal, que pode ser voluntário, e recursos financeiros);
- b) a descentralização das políticas e dos serviços públicos, com o objetivo de aproximá-los dos cidadãos e permitir maior participação nas decisões;
- c) o chamado terceiro setor, que abrange instituições diversas, geralmente com uma dimensão comunitária;
- d) iniciativas de saúde comunitária, com princípios singulares, como a concepção de apoio mútuo, a ótica de transformação das políticas e práticas de saúde – especialmente o incentivo a uma ação mais preventiva –, e o fomento à aquisição de autonomia por parte dos indivíduos;
- e) e o desenvolvimento comunitário, como estratégia adotada por autoridades locais visando a garantir maior desenvolvimento social de determinadas áreas.

Deste modo, conclui-se que as diretrizes para a construção de uma política são concebidas por meio de estratégias e iniciativas comunitárias, as quais realizam levantamentos das deficiências sociais, identificação dos grupos necessários e orientação dos métodos adotados, com o intuito de possuir maior efetividade na sua atuação, cumprindo assim, uma função de apoio a política estatal.

6.1 Comunicação cidadã

Atualmente, é possível perceber que o conceito de cidadania pode perpassar por diversas áreas da sociedade, tais como: a educação, a sociologia, o direito e até mesmo a comunicação. Por mais que essas áreas possuam concepções opostas sobre o conceito, elas assemelham-se na perspectiva do “ser cidadão”, já que entendem que cidadão é o sujeito possuidor de direitos e

deveres perante uma sociedade. Mesmo assim, é comum restringirem o papel do cidadão somente ao direito ao voto:

[...] para muita gente, ser cidadão confunde-se com o direito de votar. Mas quem já teve alguma experiência política [...] sabe que o ato de votar não garante nenhuma cidadania, se não vier acompanhado de determinadas condições de nível econômico, político, social e cultural. (COVRE, 2001, p. 8).

É comum associar a palavra cidadania ao exercício do voto, porém essa é apenas uma das maneiras em que o cidadão pode exercer sua participação social. Deve-se entender que cabe ao papel do cidadão estar ciente das necessidades sociais, seja a falta de saneamento básico ou o descaso com a saúde pública, é dever do cidadão, acompanhar as mazelas existentes no campo social que pertence. Pois, é justamente na adoção dessa postura, que se inicia a busca pelos direitos, e em consequência, a transformação de sujeito para cidadão participativo.

Para Marshall (1967), a cidadania é composta por três elementos: os direitos no âmbito civil, político e social. O elemento civil relaciona-se à liberdade individual dos cidadãos de ir e vir, à liberdade de expressão, ao direito de propriedade etc. O elemento político associa-se ao direito de participação no exercício do poder político, dentro de associações, parlamentos e no próprio governo. E por fim, o elemento social, refere-se às necessidades básicas dos seres humanos, como segurança, saúde, educação, alimentação etc. O autor também acredita que, esses direitos básicos que competem à cidadania, devem servir como princípios em todos os âmbitos da sociedade.

Quando se relaciona comunicação com cidadania, remete-se diretamente aos meios de comunicação. O computador, o rádio, a televisão, dentre diversos outros meios, são essenciais no processo de criação e recriação de pensamentos reflexivos, servindo então como ferramentas para a ampliação da participação político-social. Isto se dá, porque a participação dentro desses meios fortalece os indivíduos como protagonistas na produção e nos processos comunicacionais. E também porque a inclusão da comunidade dentro da dimensão comunicacional “não somente nos remete à criação de um novo território ou de uma nova esfera pública, mas que transforma as práticas e o próprio significado social.” (FELICE, 2007, p. 31).

A constante evolução tecnológica dos meios comunicacionais contribui para a ampliação das diversas formas de intervenção social, gerando mudanças no contexto sociocultural da vida em sociedade. Seguindo esse pressuposto, Peruzzo (2007) afirma que “uma vez havendo a decisão de colocar essas tecnologias a serviço da população e, por meio delas, dar acesso às informações, às culturas, à educação etc., elas desempenham papel primordial no desenvolvimento social e da cidadania”, isto é, uma vez que utiliza-se recursos tecnológicos a favor da comunidade, o acesso deve ser democratizado, onde todos possam

usufruir das informações fornecidas por esses meios, sem restrições e/ou dificuldades, esta é a essência da transformação social.

Por mais que a comunicação seja intensificada atualmente pelos meios digitais e mecânicos, sua essência continua sendo primordialmente interpessoal. Bordenave (1994) ressalta que são diversos os atos de comunicação que o homem pratica durante o dia, desde a conversa, no café da manhã, com a esposa, o cumprimento aos colegas de trabalho ou até mesmo o simples “boa noite”. Tudo, portanto, é um ato de comunicação. O autor diz que a comunicação pode ser confundida com a própria vida. Assim, a comunicação é pensada como sendo a mediação entre os sujeitos (MARTÍN-BARBERO, 2014).

Portanto, é através da relação interpessoal, mediada pelos meios de comunicação que os seres se relacionam, compartilham conhecimentos, trocam experiências e sentimentos, e assim, transformam-se em seres críticos, analíticos e reflexivos sobre as ações que os cercam no cotidiano, o que o faz tomar decisões pautadas no bem-estar social coletivo, priorizando as necessidades do grupo social, do qual faz parte, e desenvolvendo a consciência cidadã sobre o mundo em que vivem, uma vez que, a comunicação os transfigura em seres pensantes ao se relacionarem entre si.

A partir disso, entende-se que a ação de se comunicar está pautada no diálogo, uma vez que, não é possível dialogar sozinho, sem a participação de outros seres para compartilhar pensamentos/ideias/concepções, pois é necessário haver interação e co-participação entre os sujeitos, na ação pensante. Paulo Freire (1979) afirma que, “o que caracteriza a comunicação enquanto este comunicar comunicando-se, é que ela é diálogo, assim como o diálogo é comunicativo.” Assim, o diálogo:

[...] é o encontro em que se solidarizam o refletir e o agir de seus sujeitos endereçados ao mundo a ser transformado e humanizado, não pode reduzir-se a um ato de depositar ideias de um sujeito no outro, nem tampouco tornar-se simples troca de ideias a serem consumidas pelos permutantes. (FREIRE, 2005, p. 91).

Posto isto, entende-se que o processo do diálogo configura-se, então, como troca de pensamentos, cujos indivíduos deixam de serem meros receptores de informações e passam a construir pensamentos juntos e, em consequência, a tomada da consciência crítica.

Desse modo, a comunicação sai da estrutura vertical e vai para a horizontal, participativa e dialógica. O que não significa dizer que os sujeitos passam de uma realidade para outra; o que acontece é que eles tomam conhecimento da realidade a qual pertence e passam a praticar a ação transformadora desta. Freire (2014) deixa isso bem claro quando ressalta que, o objetivo da ação dialógica não é retirar os oprimidos de suas realidades e colocá-los em outra. Pelo

contrário, é fazer com que eles reconheçam o porquê e como pertencem a essa estrutura e, assim, exerçam um ato de transformação dessa realidade.

Dito isto, pode-se compreender o processo de conscientização, isto é, os seres passam a agir em prol da resolução dos problemas que os cercam instigados pela consciência crítica de si e do mundo a qual pertence. De acordo com Souza (2004, p.89): “[...] a partir da realidade existencial que se tem, passa-se a uma percepção ampliada dessa realidade; estabelecem-se correlações de causa e efeito e formulam-se juízos e críticas que direcionam a formulação de atitudes para seu enfrentamento.”

Ou seja, quando os indivíduos oprimidos tomam consciência da desigualdade e assumem seu papel de cidadãos, é que eles começam a vindicar e lutar contra a estrutura opressora, culminando em ações coletivas resultantes do processo de participação. Sobre isso, a autora Souza (2004, p.92) diz que, “a participação social, ante as implicações contraditórias da realidade, supõe, no entanto, ações coletivas articuladas conscientemente enquanto força social em função de objetivos claros definidos da população.”

Até aqui, percebe-se que a comunicação em uso para o exercício da cidadania, por meio da participação dos indivíduos nos meios comunicacionais e do ato de dialogar, exerce um papel fundamental na transformação da sociedade e de suas deficiências. Permite, ainda, a independência dos sujeitos através da conscientização que este adquire, na tentativa de modificar a realidade social em que vive enquanto cidadão conhecedor de seus direitos e deveres. Portanto, entende-se que:

[...] a ação comunicativa teria o papel de promover a mobilização social, permitir ao cidadão, a partir da interação e do consenso, tomar decisões em prol da articulação de mudanças sociopolíticas e culturais. Dessa forma, pode-se entender a comunicação como instrumento indispensável na construção de uma cidadania ativa, que luta para ver concretizadas as práticas democráticas. (DUARTE, 2009, p.100).

Contudo, enquanto cidadãos de direitos, os sujeitos passam a exercer seu papel social, tendo acesso a decisões e incorporar os diversos direitos que lhes são assegurados por lei. E é por meio do diálogo que eles iniciam a construção de uma consciência crítica, que estimula os atores sociais a participarem das mais variadas formas, tanto pelos meios de comunicação, quanto dentro das decisões institucionais. Diante disso, cabe trazer o pensamento de Freire quando o autor afirma que, “somente o diálogo, que implica um pensar crítico, é capaz também de gerá-lo. Sem ele não há comunicação e sem esta, não há verdadeira educação.” (FREIRE, 2014, p. 115).

Outro ponto a ser entendido dentro da perspectiva da comunicação como instrumento de participação e exercício da cidadania é a afetividade gerada durante o processo, isto é, o

envolvimento emocional entre os atores sociais, o qual permite a comunicação entre si. Seguindo essa abordagem, Sodré (2006, p.13) relata que,

[...] é particularmente visível a necessidade de uma outra posição interpretativa do campo da comunicação, capaz de liberar o agir comunicacional das concepções que o limitam ao nível de interação entre forças puramente mecânicas e de abarcar a diversidade da natureza das trocas, em que se fazem presentes signos representativos ou intelectuais, mas principalmente, os poderosos dispositivos do afeto.

Para o pensador, a comunicação não deve ser enxergada apenas por bases teóricas. Ele entende que a comunicação engloba um sentido mais amplo de interação, cujos modos do afeto são representados por diversos fenômenos, que podem ser as emoções, amor, paixão e até mesmo a simpatia. E é com base nesses fenômenos que a comunicação se faz, e assim, a compreensão sobre o que é transmitido por meio da comunicação se torna algo simples e natural, e conseqüentemente, o conhecimento é absorvido melhor e praticado de maneira mais prazerosa (SODRÉ, 2006).

Neste contexto, o ato de comunicar-se só ocorre de maneira efetiva se os sujeitos se colocarem no lugar um do outro. Significa dizer que, a comunicação só é possível quando existe humildade na troca de conhecimentos, livre de qualquer manipulação de fatos, e com total respeito por aquele com quem está se comunicando. É necessário haver afeto ao se estabelecer uma comunicação por meio do diálogo, uma vez que esse elemento é indispensável na relação entre os homens, e conseqüentemente, na comunicação dos mesmos.

Até aqui, trouxe-se conceitos que expressam percepções acerca da relação do ser humano com a participação e o exercício da cidadania, fazendo o uso da comunicação para exercer seu papel social de maneira efetiva. Saindo da inércia e transformando-se em cidadão de direitos, que entende o contexto social em que vive, e que luta em conjunto para o bem estar do coletivo. Perceberam-se as constantes mudanças que os conceitos e abordagens sofreram entre uma época e outra, mas a essência principal continuou intacta - a tomada de consciência cidadã através da participação e utilização da comunicação como ferramenta para a execução plena da cidadania.

6.2 Planejamento de comunicação – do conceito a prática comunitária

A elaboração de um planejamento comunicacional para uma instituição significa considerar os aspectos organizacionais, sociais e políticos. Dessa forma, entende-se que é necessário considerar os valores incorporados ao trabalho desenvolvido pela organização com a finalidade de estabelecer o relacionamento com os públicos de interesse, alcance dos objetivos

e resultados das ações de comunicação propostas.

Ao mesmo tempo em que se trata de uma atividade administrativa, o planejamento, em seu processo de construção, estabelece a criação de um espaço para um debate democrático, com a revisão de ações e canais utilizados no relacionamento da organização com os seus públicos estratégicos. Assim, assume um importante papel na estruturação organizacional, uma vez que, estabelece posturas na comunicação, percebe mudanças nas práticas que dão suporte as atividades desenvolvidas, além de conscientizar para a construção de um relacionamento participativo, próximo e colaborativo entre os públicos – interno e externo.

Kunsch (2007) estabelece três níveis para o planejamento: estratégico, tático e operacional. Segundo a autora o primeiro nível – estratégico, está ligado diretamente a cúpula das organizações, fazendo parte da tomada de decisões com resultados a longo prazo. Já o segundo nível – tático, atua em uma dimensão mais restrita, focado em responder a demandas específicas e imediatas, portanto, caracteriza-se como curto prazo. E por fim, o terceiro nível – operacional, responsável pelos processos formais, com apresentação de documentos escritos e metodologias a serem adotadas. Em suma, Kunsch (2007) compreende o planejamento como um processo inerente às organizações que acontece de forma: técnica, racional, lógica e política, definindo toda a estruturação e funcionamento organizacional.

Gandin (2000, p.34) fala “que o planejamento é um processo que interfere na realidade para transformá-la e construí-la com as características que se deseja. Sua materialização se dá em documentos visíveis, que são planos, programas e projetos.”

Portanto, o planejamento constitui-se ao longo de fases sistemáticas e interativas que determinam as ações que serão realizadas no presente, com vistas ao alcance de objetivos e resultados futuros. Vale ressaltar que o desenvolvimento engloba toda a conjuntura organizacional (econômica, social, administrativa, funcional e política), caracterizando-se como um processo técnico e racional, que implica diretamente nas decisões e vontade política da organização.

6.3 Do planejamento a gestão comunicacional no terceiro setor

Uma organização do terceiro setor deve priorizar pela utilização dos princípios gerais e das técnicas de planejamento, de forma que suas ações assegurem a viabilidade e efetividade de sua mobilização, permitindo a fluída comunicação entre os diferentes setores da sociedade.

O planejamento deve consistir em uma estratégia comunicacional que agregue valores ao relacionamento com os públicos de interesse e viabilize as possíveis mediações e correções

necessárias. Nesse contexto, a comunicação assume um papel imprescindível de intermediar de maneira eficiente o processo de interação entre a organização e seus públicos (interno e externo), os demais setores da sociedade e com a sociedade como um todo.

No terceiro setor, o processo de comunicação baseia-se em um planejamento participativo que vai além do estímulo ao envolvimento das pessoas, nessa modalidade, é necessário que se priorize uma verdadeira intervenção social e construção de um espaço igualitário capaz de proporcionar o exercício pleno da cidadania. Seguindo esse pressuposto, Demo (1994) reflete que “o planejamento participativo não pode esconder sua tessitura típica de proposta de intervenção da realidade”, isto é, todo o planejamento visa democratizar a participação, interferir de maneira justa na sociedade e possibilitar uma nova direção no curso da história social.

No que tange a gestão comunicacional no terceiro setor, Izumi (2007) alerta que “as organizações precisam se comunicar com os diversos públicos ao seu redor de forma transparente e quase imediata”, ainda na sua visão,

[...] a gestão da comunicação institucional e o desenvolvimento de práticas de relações públicas no terceiro setor têm características distintas daqueles setores empresariais e governamental. Um grande diferencial é a defesa de causas sociais, ambientais ou ideológicas se sobrepõem à finalidade de lucro ou interesses políticos. (UTSUNOMIYA, 2007, p. 311).

Mediante a Figura 1 é possível visualizar o fluxo que rege a comunicação e também as trocas que podem ocorrer nos diferentes setores. Percebe-se que existe uma estreita ligação entre eles o que vai facilitar consideravelmente todo o processo de intercâmbio.

Figura 1 – Fluxo de comunicação e de trocas nos diferentes setores



Fonte: Relações Públicas Comunitárias – a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora (2007)

A gestão comunicacional na esfera do terceiro setor é feita de maneira totalmente participativa, cujos atores sociais protagonizam todas as etapas do processo, da elaboração a

execução, de maneira que haja uma troca de informações e ideias, chegando a uma decisão para o bem coletivo. Desse modo, no terceiro setor, o cidadão passa de ‘mero espectador’ para ‘protagonista’, participando ativamente em todas as etapas do processo de comunicação.

7 INSTITUTO BATUCANDO A ESPERANÇA

Com um pouco mais de cinco anos de funcionamento, o "Batucando a Esperança" que nasceu como um projeto social, hoje é um Instituto Social que usa a música como instrumento de desenvolvimento sociocultural de crianças e adolescentes do bairro da Vila Palmeira, aproximando-os de oportunidades e afastando-os da criminalidade. Fundado em 2017, por dois músicos, Wesley Sousa e André Azevedo, este morador do bairro, o Instituto visa dar assistência para as crianças e adolescentes daquela comunidade, com o intuito de afastá-las do mundo da criminalidade, que é tão próximo de sua realidade.

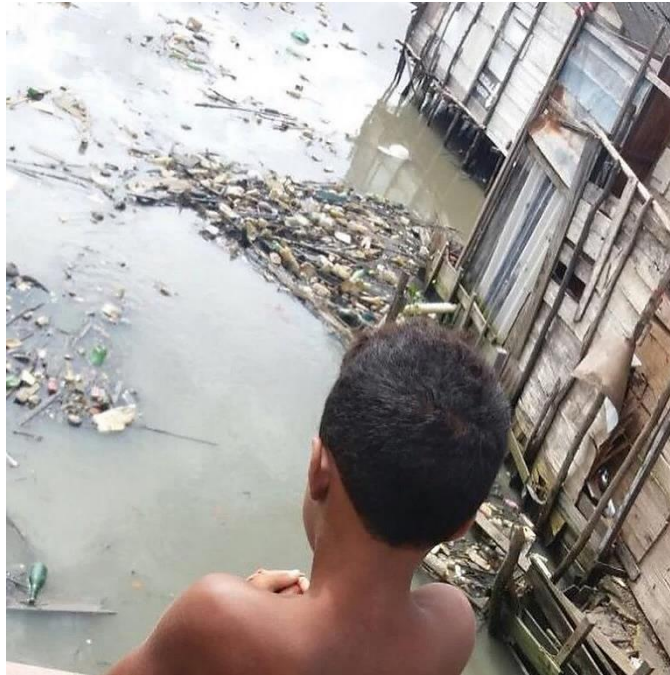
O Instituto funciona na sede do bloco da comunidade (Foto 1), que leva o nome 'Gorjeadores'. A estrutura é uma espécie de galpão, tendo uma pequena área onde se improvisa a cantina e uma cobertura, onde estão guardados livros recebidos através de doações, para a construção de uma biblioteca. Porém, a maior problemática da estrutura, de caráter urgente, é um lixão (Foto 2), formado por resíduos (garrafas pets, sacolas, papelões, lixo doméstico, móveis velhos e entre outros), trazidos pela maré. Além de facilitar a transmissão de doenças, é o quintal de muitos moradores da área e em tempos de chuvas acaba invadindo várias residências próximas.

Foto 1 – Fachada da sede do IBE



Fonte: Arquivo pessoal (2021)

Foto 2 – Lixão formado no entorno da sede do IBE



Fonte: Arquivo pessoal (2018)

A primeira reunião do Instituto foi realizada no dia 10 de março de 2017, a partir daí, esta data ficou registrada como o dia do surgimento do Batucando a Esperança (Foto 3). As primeiras aulas aconteciam nas terças-feiras, no horário das 19h às 21h, mas sofreram alterações e, atualmente, acontecem aos sábados pela manhã, no horário de 9h às 12h. Tal mudança se deu ao fato do horário oferecer risco aos alunos e professores, pois se trata de um bairro onde a criminalidade é bastante presente, portanto, verificou-se a necessidade de oferecer o ensino de maneira mais segura.

Foto 3 – Registro das primeiras aulas do IBE



Fonte: Arquivo pessoal (2017)

Para sua estruturação inicial, o “Batucando Esperança” contou com um financiamento coletivo (Imagem 1), através do site vakinha.com, com o intuito de levantar verba para: compra de instrumentos musicais, camisas para os alunos, e equipamentos de aula. A renda arrecadada também serviu para manutenção do Instituto, durante o período de 22 de maio a 20 de agosto do ano de 2017.

Imagem 1 – Print do site Vakinha.com (campanha de financiamento coletivo)



Fonte: Arquivo pessoal (2017)

Atualmente, a diretoria do Instituto conta com quatro pessoas: Lucyene Costa, Luany Pestana, Thassia Borralho e Aline Teles. As atividades administrativas são divididas entre eles, para que haja um bom gerenciamento do Instituto.

O Batucando a Esperança atende a comunidade baseado em três pilares institucionais no desenvolvimento das suas atividades, são eles: ensino de música, assistência sociofamiliar e assistência comunitária. Ao todo, conta com um time de quinze voluntários, divididos na estrutura organizacional (Fluxograma 1 e Figura 2) existente, a qual corresponde as seguintes áreas: Presidência, Vice-Presidência, Núcleo de Assistência Pedagógica, Secretária de Projetos, Departamento Financeiro e Assessoria de Comunicação.

Fluxograma 1 – Estrutura organizacional do IBE



Fonte: Instituto Batucando a Esperança (2022)

Figura 2 – Áreas de atuação do Instituto Batucando a Esperança



Fonte: Instituto Batucando a Esperança (2022)

As aulas funcionam como uma visão de uma realidade diferente da vivida cotidianamente por eles, mas acima disso, possibilita às crianças e adolescentes um aprendizado sobre valores e direitos humanos. Em fevereiro de 2021, o Instituto se regulamentou como instituição social, tornando-se pessoa jurídica e adquirindo um CNPJ próprio. Hoje, o “Batucando Esperança” oferece ensino de música a 116 crianças e adolescentes da Vila Palmeira e bairros próximos, com a faixa etária de 3 a 16 anos, divididos em cinco modalidades de ensino:

1. **Musicalização** - os alunos dão os primeiros passos no desenvolvimento de novas habilidades musicais;
2. **Canto Coral** – os alunos aprendem noções de respiração, postura e novos exercícios para potencializar seus talentos e desenvolvimento musical;
3. **Percussão** – ensino da música popular brasileira e maranhense através de instrumentos percussivos;
4. **Flauta Doce** - usa o instrumento melódico para ensinar teoria musical para as crianças e adolescentes assistidos pelo instituto.
5. **Grupo de Metais** – aprendizado de noções básicas para introdução dos instrumentos de sopro;

Além do ensino de música, o Batucando a Esperança oferece alguns serviços que auxiliam na melhoria da qualidade de vida aos alunos que atende. Estes são realizados periodicamente, através de parcerias com profissionais que buscam ajudar no desenvolvimento das atividades do instituto. Ao todo são cinco parcerias nas mais diversas áreas sociais:

1. Solidaritê - parceria com a empresa maranhense Santê, que doa para o Instituto 1 hora de aula a cada venda de camisa da linha Santê Pikenô;

2. Nutrindo a Esperança – parceria com a nutricionista Mayra Tirza, que realiza o acompanhamento nutricional e a criação do cardápio personalizado do lanche semanal;

3. Cuidado Solidário – parceria com a médica pediatra, Dr^a. Marina Lopes, que realiza consultas pediátricas aos alunos do instituto;

4. Um Sorriso Por Mais Esperança – parceria com as dentistas, Dr^a Clis Peruzzo e Dr^a Juliana Maya, que oferecem consultas odontológicas e acompanhamento da saúde bucal das crianças e adolescentes;

5. Corujinha Social – parceria com a rede de óticas Shopping Da Visão, que doa dois óculos mensalmente aos alunos diagnosticados com problemas na visão.

No campo da comunicação, atualmente o principal canal de comunicação do Instituto é o *Instagram*, cujas postagens objetivam divulgar as atividades realizadas aos sábados. Fotos e vídeos das aulas são o ‘carro chefe’ dos *posts* publicados, mas também, são realizadas postagens relacionadas a datas comemorativas – com temas de relevância ao instituto, e campanhas esporádicas para arrecadar fundos ou proporcionar melhorias ao Batucando. O Instituto também faz uso de um e-mail institucional, utilizados para uma comunicação mais formal – com o público interno. E por fim, o *Whatsapp* é usado como ferramenta oficial para comunicação com os pais e responsáveis dos alunos atendidos, por meio de um grupo, informações e avisos são repassadas através dele no decorrer da semana.

7.1 Conhecendo os públicos do Instituto Batucando a Esperança

Tomando como referência os estudos de França (2008) acerca do mapeamento dos públicos de interesse, compreende-se que é essencial para as organizações o conhecimento total e aprofundado do seu público de interesse, para que se construa uma comunicação adequada e coerente. França (2008, p. 98) ainda afirma que:

[...] cada público exige, portanto, uma mensagem diferente, elaborada com o intuito de satisfazer seus interesses. Sem o mapeamento dos públicos, a definição de seu perfil e do relacionamento com eles, haverá sempre distonia na comunicação e até erros na determinação de sua identidade.

Para realização do mapeamento, é necessário que se entenda que tipos de públicos uma organização pode ter. Fortes (2003) afirma que os públicos podem ser classificados em internos, externos e/ou mistos. O público interno corresponde ao grupo de pessoas, formado de forma espontânea, por meio de relações empregatícias podendo haver proximidade física ou não, ser

ligadas a baixa ou alta administração, e com vínculos familiares. Já o público externo diz respeito aos que não fazem parte da organização, como por exemplo: comunidade, instituições estatais ou privadas, o poder público, concorrentes e consumidores, isto é, todos aqueles que se beneficiam com a organização e projetam expectativas para serem atendidas por ela. E no que tange ao público misto, Fortes considera todos aqueles que possuem características tanto do público interno quanto do externo.

Complementando os estudos de Fortes (2003), França (2004) traz uma subdivisão considerando o relacionamento da organização com cada público, a partir da contribuição de cada um. Dito isto, França (2004) sugere a seguinte divisão:

1. Públicos Essenciais: aqueles ligados diretamente a manutenção estrutural da organização, constituindo uma relação de dependência e viabilizando a existência/sobrevivência da mesma.

2. Públicos Não Essenciais: aqueles que interferem nas atividades-meio, possuem interesses particulares, e o grau de interferência está ligado diretamente ao nível de envolvimento com a organização.

3. Públicos de Interferência: são aqueles que pertencem ao lado externos da organização, interferem por meio da opinião pública, podendo construir uma imagem negativa ou positiva.

Aplicando os conceitos de Fortes (2003) e França (2004) ao Instituto Batucando a Esperança, tem-se o seguinte mapeamento de público (Quadro 1 e 2).

Quadro 1 – Divisão dos públicos do IBE

Público Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Coordenadores • Professores • Alunos
Público Externo	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidade • Pais/Responsáveis • Institutos semelhantes • Instituições públicas e privadas
Público Misto	<ul style="list-style-type: none"> • Parceiros • Voluntários

Fonte: Fortes (2003) e França (2004), adaptação da autora

Quadro 2 – Subdivisão dos públicos do IBE

Públicos Essenciais	<ul style="list-style-type: none"> • Fundadores • Cofundadores • Coordenadores • Professores • Alunos
Públicos Não Essenciais	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidade • Pais/responsáveis • Institutos semelhantes • Parceiros
Públicos de Interferência	<ul style="list-style-type: none"> • Imprensa • Instituições do primeiro e segundo setor

Fonte: Fortes (2003) e França (2004), adaptação da autora

7.2 Bairro da Vila Palmeira

Nos dias de hoje, a capital do Estado do Maranhão, São Luís, possui 270 bairros. Dentre eles, encontra-se a Vila Palmeira, localizado distante do centro da cidade, aproximadamente, vinte quilômetros. Geograficamente falando, limita-se ao Norte com o curso do rio Anil; ao Sul com os bairros Barreto e Outeiro da Cruz; à Leste, com os bairros Santa Cruz e Conjunto Radional; e a Oeste com o bairro Ivar Saldanha (SILVA,1999).

A Vila Palmeira é um dos bairros mais antigos de São Luís, encontrando-se a aproximadamente 20 km do centro da cidade. Inicialmente, moravam trabalhadores rurais, descendentes de escravos, entre outras pessoas pobres que se encontravam à margem do desenvolvimento urbano. A ocupação do local foi marcada pelo crescimento desordenado e pelo inchaço provocado pelo êxodo rural. Isto levou as famílias a construírem suas casas nas margens do rio Anil, que cruza a capital e que constituía o principal corpo hídrico da cidade naquela época. (Disponível em: HISTÓRICO da comunidade: mulheres mil, 2008).

A origem do nome “Vila Palmeira” foi em decorrência da presença predominante da palmeira de babaçu (*Orbignya phalerata*, Martins), e também por causa da rua principal do bairro que possuía muitas espécies de eucalipto (*Eucalyptus pilulares*, Smith). Com o passar dos anos, houve inúmeras modificações estruturais no local, assim como um grande crescimento populacional desordenado. Devido a isso, a área sofreu total desmatamento,

gerando extinção das vegetações citadas (SILVA, 1999).

De acordo com informações colhidas em conversas com os antigos moradores, o bairro foi fundado em 8 de dezembro de 1968, por meio decreto do prefeito da época, Epitácio Cafeiteira. Porém, inicialmente, a povoação se deu de forma irregular sendo constituída, à priori, como invasão.

Nessa época, Dona Rosalina Silva da Conceição, de 78 anos e moradora do bairro há 55 anos, relata que não existia sistema de encanamento de água, o abastecimento funcionava por meio de poços artesanais - só após a construção dos conjuntos é que se teve água encanada. A rede elétrica ainda não alcançava o bairro, os moradores utilizavam lamparinas dentro de suas casas e não havia coleta de lixo, os resíduos domésticos eram descartados em um lixão ou queimados no quintal da casa pelos próprios proprietários. As ruas não eram asfaltadas, muitas delas eram “só mato” e o sistema de esgoto era através de cistinas. Quanto ao transporte público, a moradora disse que não existia linha por dentro do bairro; a mais próxima era “Circular”, cuja garagem se situava no bairro Jorhoa.

De acordo informações coletadas junto à moradora Marinice Pereira Sousa, de 82 anos, em 1969 (ano em que se mudou para a Vila Palmeira), ainda não existia asfalto, nem luz e água encanada. Em relação à saúde, no bairro não tinha posto de atendimento, sendo o mais próximo localizado no bairro Caratatiua. Quanto às festividades populares, ocorriam aos finais de semana no clube de festa chamado “Palmeirão”, propriedade do conhecido Seu Joaquim. Nesse clube as festas mais conhecidas eram no período carnavalesco, porém, funcionavam todos os sábados e domingos, chegando até às 2 da manhã. Atualmente o local funciona como sede da Igreja Universal.

Na década de 1980, mais precisamente em 1982, ano em que a moradora Júlia Cruz Sá se mudou para o bairro com seus dez filhos, já existia sistema de encanamento de água abastecido pela Companhia de Água e Esgoto do Maranhão (CAEMA) e rede de luz elétrica, porém, ainda não havia coleta de lixo. Em conversa ela nos diz que na Vila Palmeira, mesmo com o povoamento irregular, passou-se a ter pequenos comércios na área. Além disso, lá ficava a sede do Colégio Universitário (Colun), hoje localizado no campus da Universidade Federal do Maranhão. Mesmo com o crescimento desordenado, a população fundou a Igreja da Nossa Senhora da Vitória, onde ocorre o festejo tradicional da comunidade religiosa, no mês de novembro.

Nessa época, já tinham inaugurado o Parque Folclórico, marcado pela grande festa junina e manifestações culturais. O 9º Batalhão da Polícia Militar e o Departamento de Trânsito (DETRAN) já existiam.

O acesso ao bairro pode ser realizado através da Avenida dos Franceses, Ruas N e M do conjunto Radional; avenida e ponte do Sarney Filho (Vila Palmeira) dando acesso ao conjunto Angelim. O bairro da Vila Palmeira, na década de 80, sofreu uma alteração na sua urbanização, apresentando-se na periferia do próprio bairro quatro setores: Cema Detran, São Raimundo, Divinéia e Santa Júlia. (SILVA, 1999, p.19).

Relatou a moradora Arabela Silva de Jesus de 40 anos, que, no ano de 1998, sua mãe fundou a creche Cantinho da Criança, que na época atendia cerca de dez crianças do bairro. No

início, a creche era destinada apenas aos filhos de pais que trabalhavam fora, mas com o crescimento, abriu as portas para os demais bairros e, hoje, conta com 196 crianças de vários pontos da cidade, disponível em tempo integral. O terreno onde está localizada a creche funcionava como um lixão e foi cedido pelo prefeito, que na ocasião era Jackson Lago. A Vila Palmeira já era um bairro estruturado, tendo linha de transporte público que passava pelas principais ruas e avenidas do bairro; havia sistema de coleta de lixo, o antigo Coliseu; porém, as ruas ainda não eram asfaltadas.

Em 2013 o bairro contava com um total de mais de 30 mil habitantes – 13 mil homens e 17 mil mulheres – e um contingente de 12 mil eleitores (Disponível em: <https://www.blogsoestado.com/danielmatos/2013/12/05/vila-palmeira-festeja-45-anos-com-programacao-do-parque-folclorico/>). Não se teve acesso ao número exato atual de habitantes no bairro, porém percebe-se uma grande evolução com o passar dos anos. A maioria das ruas são pavimentadas e com serviço de saneamento, cujo órgão responsável é a Companhia de Água e Esgoto do Maranhão (CAEMA), porém apesar do serviço percebem-se algumas condições precárias, onde os dejetos são lançados e descem para o rio Anil, trazendo uma paisagem de impureza e acúmulo de lixo em algumas áreas da Vila Palmeira, sendo uma delas o “fundo” da sede do Instituto Batucando a Esperança.

O abastecimento de água potável também é feito pela CAEMA, cujo reservatório de água do Batatã, localizado na Coheb – Sacavém. A empresa de transporte público que atende a população do bairro é a Empresa Gonçalves, cujas principais linhas são dos ônibus: Circular Radional, Vila Palmeira, Cema Detran, Vera Cruz/Santa Cruz e Bequimão/Ipase. A estação principal fica localizada na Rua dos Eucaliptos e Ponto Final da Vila Palmeira.

Para compreender de maneira absoluta o cenário em que o instituto atua, é necessário destacar dois pontos do bairro: o aspecto cultural e a criminalidade. A primeira é a essência pela qual as atividades do Batucando a Esperança são realizadas, a música foi o meio encontrado para resgatar crianças e adolescentes do mundo da criminalidade, também fortemente presente ali.

Dentro da Vila Palmeira é possível visualizar a cultura ludovicense bem presente no local, além do tradicional bloco “Os Gorjeadores”, existem várias iniciativas culturais como: blocos carnavalescos, quadrilhas, danças populares e entre vários outros que nasceram na Vila Palmeira. E um fato importante é que todas essas iniciativas compostas pelos moradores do bairro e adjacências, de brincantes a diretoria, e esses grupos já conquistaram espaço nas festas tradicionais da Grande São Luís, e hoje, fazem parte do rol de apresentações nas festividades que acontecem todos os anos.

Ainda dentro do bairro, é possível pontuar a presença de atividades criminais (Tabela 1) que rodeiam e fazem parte do cotidiano das pessoas que ali vivem. A Vila Palmeira está presente no mapa do tráfico de drogas, ocupando a sétima posição entre os dez bairros listados. Além do tráfico de drogas, outras atividades criminais são apontadas e registradas pela Unidade de Estatística e Análise Criminal da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Maranhão (UEAC/SSP-MA).

Tabela 1 – Dados criminais do bairro Vila Palmeira 2017-2021 - número de vítimas por ano

Item Criminal	2017	2018	2019	2020	2021
Homicídio Doloso	6	7	5	1	2
Roubo Seguido de Morte	0	0	1	0	0
Lesão Corporal Seguida de Morte	0	0	0	0	0
Estupros	***	***	0	0	1
Tentativa de Homicídios	***	***	3	1	2
Lesão Corporal	***	***	15	11	25
Roubos	***	***	189	130	213
Violência Doméstica	***	***	8	7	8

Fonte: UEAC-MA (2022)

*** Dados Não Disponíveis.

O Instituto Batucando a Esperança encontrou no ensino da música a solução para salvar vidas de crianças e adolescentes, transformando realidade. Fazendo o uso de uma metáfora bastante conhecida, é possível dizer que o Instituto ‘encontrou uma rosa em meio aos espinhos’, proporcionando uma nova visão de mundo e perspectiva de futuro a jovens vulneráveis da Vila Palmeira.

8 MATERIALIDADE DA PESQUISA: DESENHO DO PRODUTO

O processo de institucionalização do Instituto Batucando a Esperança abrange toda estrutura organizacional, isto inclui a comunicação com os públicos de interesse. Tendo conhecimento da falta de planejamento de comunicação do instituto, propõe a construção de um Plano de Ação de Comunicação Comunitária, com o intuito de orientar todo o fluxo comunicacional da instituição social, dessa forma, auxiliando diretamente na sua estruturação institucional. Além disso, neste trabalho também levanta-se uma reflexão acerca da prática das Relações Públicas Comunitárias como processo transformador, que proporciona a democratização da comunicação, bem como, estimula a participação popular que contribui para o exercício pleno da cidadania.

No intuito de construir um plano direcionado e que atenda demandas específicas de comunicação do Instituto Batucando a Esperança, com todos seus públicos (interno e externo), o Plano de Ação de Comunicação Comunitária trará como objetivo a garantia de transparência, bem como, o direito coletivo a informação. Desse modo, para que o plano cumpra seu objetivo, é primordial que todos os membros –voluntários, comunidade e alunos – do Instituto Batucando a Esperança – sejam envolvidos no seu processo de implantação. Primeiramente, tendo ciência desse produto, conhecendo-o, para que em seguida compreendam e internalizem as ações propostas, dessa forma, será possível construir uma comunicação institucional, de fato, sólida e coerente. Para isso, este produto deve ser apresentado a todos os envolvidos na sua construção, sendo um material que deverá estar acessível aos públicos de interesse, bem como, ser disponibilizado pela autora ao final da pesquisa.

Em síntese, espera-se que o plano de ação de comunicação comunitária tenha como principal função contribuir no aprimoramento da comunicação institucional e estrutura organizacional do Instituto Batucando a Esperança, ancorada em uma prática comunicacional dialógica, fortalecendo a imagem da instituição e aperfeiçoando o relacionamento com todos os públicos de interesse (interno e externo), priorizando o diálogo harmonioso com a comunidade, cercado pela imparcialidade e transparência em todas as informações e ações de interesse geral.

8.1 Briefing do Instituto Batucando a Esperança

Nome: Instituto Batucando a Esperança

Área de atuação: Ensino de música a crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social;

Membros: Lucyene Costa (membro da comunidade e presidente do instituto); Luany Pestana (vice-presidente do instituto e diretora de comunicação); Thassia Boralho (secretária de projetos); Aline Teles (coordenadora do núcleo de assistência pedagógica); Edel Ferreira (assessoria de comunicação); Ricardo Sandoval (professor de percussão); Mariano Rosa (professor de percussão); Valdeson Monteiro (professor de flauta doce); Nelissa Reis (professora de musicalização); Fabrício Costa (professor de grupo de metais);

Público: Crianças e adolescentes do bairro da Vila Palmeira, São Luís do Maranhão;

Causa social: Transformação social de crianças e adolescentes por meio do ensino de música;

Serviços oferecidos: Aulas de música, assistência sociofamiliar e comunitária.

8.2 Análise de SWOT

Com o propósito de analisar e compreender o cenário externo e interno do Instituto Batucando a Esperança, realizou-se uma análise de SWOT para indentificar os pontos forte e fracos da instituição, e desse modo, visualizar estratégias para aperfeiçoar os canais de comunicação já existentes, proporcionar maior visibilidade ao instituto, tanto dentro, quanto fora da comunidade e estruturar organizacionalmente o Batucando a Esperança.

a) **FORÇAS:** O principal ponto positivo é a localização, visto que o Batucando situa-se dentro da comunidade onde a maioria dos alunos residem, facilitando o acesso as aulas e atividades do instituto. Outro ponto forte indentificado no instituto foram as modalidades de aulas ofertadas, uma vez que, grande parte dos instrumentos utilizados são de conhecimento prévio dos alunos, pois a vivência nos ensaios e desfiles do bloco ‘Os Gorjeadores’ (oriundo da comunidade) permitiram que sua maioria pudessem conhecer os sons e ritmos da percussão desde de muito cedo. Mais um ponto forte detectado é o fato do Batucando a Esperança ser o único instituto social presente naquela região, acolhendo mais de 116 crianças e adolescentes, sendo assim, a única opção de lazer e educação viável a elas. A utilização da plataforma *Instragam* para divulgação das ações é outro fator forte observado no instituto, dado que, através desses conteúdos mais pessoas tomam conhecimento sobre o Batucando e diversas ajudas já foram ofertadas ao instuto por intermédio deles (Tabela 2).

b) FRAQUEZAS: A falta de recursos financeiros para custear as atividades do instituto foi observada como um dos pontos fracos do Batucando, em função da inexistência de uma renda fixa, as ações são limitadas e custeio de melhorias dependem exclusivamente de doações externas. Outro ponto fraco identificado é fato do instituto não possuir uma sede própria, o que ocasiona uma certa dependência do Batucando aos proprietários do espaço que utilizam. Também observou-se como fraqueza a falta de integração do corpo de voluntários com o instituto, visto que ocorreu algumas entradas e saídas de voluntários de maneira repetida, causando danos emocionais e na mão de obra do Batucando. E, por fim, apontou-se o relacionamento com a comunidade como uma fraqueza, pois apesar de existir há cinco anos, ainda é possível perceber uma deficiência na comunicação do instituto para com o público externo, dificultando uma proximidade e estreitamento, principalmente no que tange ao conhecimento sobre o propósito do Batucando a Esperança por parte dos pais/responsáveis (Tabela 2).

c) OPORTUNIDADES: A principal oportunidade destacada é a de que o Batucando a Esperança é o único instituto social que oferece ensino de música na cidade São Luís do Maranhão, o que pode lhe colocar em um cenário de protagonismo e pioneirismo, reduzindo a zero o número de concorrentes no mesmo ramo. Outro ponto favorável são as oportunidades de editais e programas que disponibilizam verbas para iniciativas sociais da mesma natureza, e com o CNPJ e a devida regularização como instituição social, o Batucando é apto para participar dessas oportunidades. Em seu rol de atividades desenvolvidas, o instituto proporciona assistencialismo social que é voltado para ações destinadas as famílias dos alunos, portanto, é oportuno ao Batucando viabilizar parcerias com o setor privado no campo “Responsabilidade Social” dessas empresas, aumentando sua rede de parceiros (Tabela 2).

d) AMEAÇAS: Apesar de possuir um corpo de voluntários variados, isto é, profissionais de diversas áreas, a estrutura organizacional é uma ameaça detectada, pois não há uma organização institucional consistente e cada um ‘faz de tudo um pouco’. Não possuir uma sede própria foi observada como a principal ameaça, visto que o projeto depende de terceiros para dispor de um espaço físico na execução das suas atividades, gerando uma insegurança em inesperadamente precisar desocupar o local e paralisar as atividades (Tabela 2).

Tabela 2 - Análise de SWOT do IBE

AMBIENTE INTERNO	FORÇAS	OPORTUNIDADES	AMBIENTE EXTERNO
	<ul style="list-style-type: none"> • Localização; • Modalidade das aulas; • Pioneirismo na comunidade; • Divulgação pelo <i>instagram</i>; 	<ul style="list-style-type: none"> • Protagonismo na cidade de São Luís do Maranhão; • Aptidão para participação em editais; • Parcerias com setor privado (Responsabilidade Social); 	
	FRAQUEZAS	AMEAÇAS	
	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistência de renda fixa; • Falta de sede própria; • Pouca integração do corpo de voluntários; • Relacionamento com o público externo insuficiente; 	<ul style="list-style-type: none"> • Inconsistência organizacional; • Falta de sede própria; 	

Fonte: A autora (2022)

8.3 Análise dos resultados da pesquisa

Os dados foram coletados por meio das respostas obtidas nos questionários aplicados aos públicos pertencentes ao Instituto Batucando a Esperança: os pais/responsáveis e os coordenadores. Para o público externo foram feitas questionárias com perguntas mista, isto é, do tipo objetiva e subjetiva. E para o público interno os questionários possuíam somente perguntas do tipo aberta, ou seja, subjetivas. Ambos questionários objetivavam captar a percepção dos públicos de interesses acerca das atividades do instituto, com ênfase na âmbito da comunicação. Para melhor compreensão dos dados coletados a análise foi feita separadamente para facilitar as conclusões feitas a partir do estudo.

7.3.1 Análise da percepção do público interno

As perguntas realizadas neste questionário buscaram compreender a história de cada voluntário com o instituto e a percepção de cada um com eles sobre a comunicação, para que

dessa forma pudesse traçar estratégias eficazes e que solucionassem as deficiências apontadas. As perguntas subjetivas presente nos questionários aplicados aos voluntários do Batucando a Esperança, a pesquisadora dividiu em tópicos todas as perguntas para facilitar a visualização dos dados coletados aos leitores (Quadro 2).

Quadro 2 - Grelha de perguntas subjetivas do questionário dos voluntários

TÓPICOS	PERGUNTAS	INFORMAÇÃO PRETENDIDA
Identificação da inserção do voluntário ao Instituto Batucando a Esperança.	Como iniciou sua história com o Batucando a Esperança?	Conhecimento da história de cada voluntário com o instituto e como cada um tomou conhecimento do Batucando.
Compreensão da motivação de cada membro para fazer do instituto.	O que te motivou a fazer parte do corpo de voluntários do Instituto?	Entender as expectativas que cada voluntário projeta no Batucando a Esperança.
Observação do conhecimento de cada voluntário acerca da estrutura do Batucando a Esperança.	Quais principais dificuldades que Batucando enfrenta?	Mensurar o conhecimento acerca das dificuldades que o instituto tem sob a ótica de cada membro.
Percepção da visão que cada voluntário tem sobre o impacto social do instituto.	Na sua opinião, qual o impacto social do Instituto?	Compreender como cada voluntário percebe o impacto social causado pelo Batucando.
Entendimento sobre o conhecimento que os voluntários tem, na área financeira do Batucando a Esperança.	De que maneira é feita a viabilização de recursos para a manutenção IBE?	Perceber o grau de informações internas que cada voluntário possui.
Entendimento sobre o conhecimento que os voluntários tem, na área financeira do Batucando a Esperança.	Em relação aos parceiros, existe alguma estratégia para captação desse público?	Perceber o grau de informações internas que cada voluntário possui.
Conhecimento da funcionalidade da comunicação com o público externo.	Como você percebe o relacionamento entre os professores e os pais/responsáveis?	Observar a percepção dos voluntários sobre a comunicação com o público externo.
Conhecimento da comunicação com público externo.	Como é a relação entre a comunidade e o Instituto?	Observar a percepção dos voluntários sobre a comunicação com o público externo.

Entendimento da importância da comunicação, sob a ótica dos voluntários, no desenvolvimento das atividades do instituto.	Na sua visão, como a comunicação auxilia no desenvolvimento das atividades do Batucando a Esperança?	Apontar como cada voluntário enxerga o papel da comunicação no Batucando a Esperança.
Entendimento da importância da comunicação, sob a ótica dos voluntários, no desenvolvimento das atividades do instituto.	Você consegue perceber a existência de estratégias comunicacionais sendo aplicadas no Instituto? Se sim, cite-as.	Apontar como cada voluntário enxerga o papel da comunicação no Batucando a Esperança.
Percepção da importância da comunicação no processo de estruturação organizacional do Batucando a Esperança.	Na sua opinião, como um Plano de Comunicação Comunitária seria importante para estrutura organizacional do Batucando a Esperança?	Perceber como cada voluntário entende a contribuição da comunicação na estrutura organizacional do instituto.
Buscar sugestões para a construção do Plano de Comunicação Comunitária.	Por fim, tens alguma sugestão de ações que poderiam ser adotadas no Plano de Comunicação Comunitária para o Instituto ?	Reunir sugestões que possam ser adicionadas ao Plano de Ação de Comunicação Comunitária.

Fonte: A autora (2022)

Dos treze participantes do corpo efetivo do instituto, a pesquisadora colheu resposta de oito, correspondendo a 51% do voluntariado do Batucando a Esperança. Os dados coletados através dos questionários aplicados aos voluntários do Batucando a Esperança foram tabulados com as respostas na íntegra, visto que se tratava apenas de perguntas subjetivas e as respostas apresentaram certa variedade, dessa forma, a pesquisadora reuniu as respostas em parágrafos.

1. Como iniciou sua história com o Batucando a Esperança?

Nessa pergunta percebeu-se que a grande maioria integrou ao instituto a convite de outro voluntários. O *sujeito 1*, respondeu “no final de 2019, através de outro integrante”. O *sujeito 2*, “através do convite do Bruno que foi um tio colaborador do Batucando”. O *sujeito 3*, “convite para trabalhar com as crianças canto coral e musicalização”. O *sujeito 4*, “tive dois momentos com o batucando, e ambos fui convidado a participar por outros membros”. O *sujeito 5*, “iniciei de forma desprezioso, mas logo o trabalho voluntário foi se misturando com os caminhos da minha vida pessoal e, trazendo novos propósitos e valores”. O *sujeito 6*, “eu via sempre pelas redes sociais e me chamou atenção pelas crianças e amigos fazendo desse projeto, daí decide participar”. O *sujeito 7*, “me voluntariei para professor”. O *sujeito 8*, “fui idealizador e cofundador do projeto no início de 2017”.

2. O que te motivou a fazer parte do corpo de voluntários do Instituto?

Aqui observou-se um ponto em comum entre todas as respostas obtidas, a maior motivação dos voluntários parte do desejo de ajudar ao próximo, contribuir positivamente na vida de outros e satisfação pessoal. O *sujeito 1*, respondeu “investimento em vidas, sobretudo, crianças”. O *sujeito 2*, “trazer um pouco de qualidade de vida as crianças do projeto”. O *sujeito 3*, “amor a minha profissão e ao próximo, contribuir um pouco do que sei”. O *sujeito 4*, “minha maior motivação e saber que de algum modo esses projetos sociais dentro das comunidades podem impactar de alguma forma na criança no decorrer das atividades, eu sou fruto de um projeto social, e nesse projeto que fiz parte pude conhecer a música e hoje virar um profissional da área”. O *sujeito 5* “contribuir com minha comunidade”. O *sujeito 6* “ser sempre voluntário juntos aos amigos sempre foi satisfação pra mim.” O *sujeito 7* “vontade de mudar vidas através da música”. O *sujeito 8*, “O desejo de intervir positivamente na sociedade e poder utilizar nesta iniciativa minhas habilidades com música e ensino dessa arte”.

3. Quais principais dificuldades que Batucando enfrenta?

Compreendeu-se nessa pergunta que os voluntários possuem a mesma visão acerca das dificuldades do instituto, apontando arrecadação de recursos financeiros, mão de obra e falta de uma sede própria como as principais. O *sujeito 1*, respondeu “mão de obra compromissada e financeiro.”. O *sujeito 2*, “hoje é espaço físico e no financeiro.”. O *sujeito 3*, “financeira”. O *sujeito 4*, “a falta de um espaço só para o projeto.”. O *sujeito 5* “financeira, mão de obra voluntária”. O *sujeito 6* “Agregar mais tios e não ter sua sede própria apesar de ter ajuda, mais precisamos de muito mais ajuda.” O *sujeito 7* “financeira para custear materiais e instrumentos para as aulas”. O *sujeito 8*, “arrecadação de fundos para financiamento das atividades do projeto, o trato com a comunidade que tem dificuldade em cooperar a diferenciação entre terceiro e serviço público, além da permanência e disponibilidade de voluntários.”

4. Na sua opinião, qual o impacto social do Instituto?

Na visão dos voluntários, a maior contribuição social que o Batucando a Esperança possui é a oportunização de ensino de música a crianças e adolescentes em vulnerabilidade social. O *sujeito 1*, respondeu “trazer uma atividade alternativa para as crianças, especialmente no bairro onde as atividades são desenvolvidas é de suma importância, até porque se sabe que cultura e arte não são atividades tão difundidas e acessíveis”. O *sujeito 2*, “uma nova perspectiva de aprendizagem através da música, para criança e adolescente, e busca uma melhor qualidade de vida para os alunos através da arte e cultura”. O *sujeito 3*,

“ver os batuqueiro tocando, como contribuição de aprendizagem”. O *sujeito 4*, “poder dar oportunidade para as crianças”. O *sujeito 5* “o impacto social do instituto é positivo e significativo, a partir do desenvolvimento e evolução das crianças, e bem como a repercussão local”. O *sujeito 6* “poder educar e fazer o crescimento de acordo com o ser humano merece, o maior impacto é ver eles felizes e serem pessoas de bem.” O *sujeito 7* “a Música é umas das maiores armas para combater a marginalização das crianças e a desigualdade. A criança e o adolescente através da música conseguem abrir outras portas e acabar se livrando de fatores que podem dificultar a sua vida como cidadão, sendo assim o Batucando muda vidas que podem não se tornar músicos no futuro, mas conseguem se tornar bons cidadãos”. O *sujeito 8*, “o Batucando oportuniza experiências pedagógicas significativas a crianças e adolescentes, gerando o efeito de referencial de vida e conector desta realidade vivenciada por seus alunos a outras realidades sociais, educacionais e artísticas.”

5. De que maneira é feita a viabilização de recursos para a manutenção do IBE?

Observou-se que o público interno possui ciência da situação atual do instituto, havendo concordância em apontar as doações como principal fonte de renda. O *sujeito 1*, respondeu “doação”. O *sujeito 2*, “através de ações sociais, vaquinhas virtuais, e através de apoiadores por meio de doações.” O *sujeito 3*, “doações”. O *sujeito 4*, “não tenho conhecimento”. O *sujeito 5*, “atualmente, vaquinha coletiva e apoio de uma empresa local.”. O *sujeito 6*, “através de vaquinhas virtuais redes sócias, e corpo a corpo, eventos promovidos por parceiros”. O *sujeito 7*, “através de eventos para captar recursos e doações”. O *sujeito 8*, “através de doações de pessoas físicas e de algumas parcerias com pessoas jurídicas”.

6. Em relação aos parceiros, existe alguma estratégia para captação desse público?

Nessa pergunta entendeu-se que parte dos voluntários não possuem informações sobre a existência ações estratégicas do instituto. O *sujeito 1*, respondeu “desconheço”. O *sujeito 2*, “através da troca de parceria com divulgação através de redes sociais das marcas ou produtos.” O *sujeito 3*, “diante desse cenário, não existe uma estratégia para captar esse público, existe voluntários que se aliam”. O *sujeito 4*, “não tenho conhecimento, essa estratégia é feita pela comunicação do instituto batucando a esperança”. O *sujeito 5*, “não há uma estratégia definida”. O *sujeito 6*, “através de editais e de empresas privadas”. O *sujeito 7*, “ainda não conheço”. O *sujeito 8*, “não saberia informar.”

7. Como você percebe o relacionamento entre os professores e os pais/responsáveis?

Em sua maioria, os voluntários percebem um bom relacionamento com os pais/responsáveis. Porém, observou-se que há pouco conhecimento de como esse relacionamento funciona estrategicamente ou sob uma ótica organizacional. O *sujeito 1*, respondeu “é bom, mas podia ser mais estreito”. O *sujeito 2*, “um fator de muito respeito e troca de informações sobre os alunos, que podem ser muito importante para o crescimento e desenvolvimento dos alunos.” O *sujeito 3*, “se for para descrever em uma palavra eu afirmo que seria harmônico, já que por ser um projeto social, percebe-se de ambas partes se preocupam com os pequenos batuqueiros”. O *sujeito 4*, “não tenho contato com os pais, só com os alunos, a comunicação fica com a coordenação do projeto”. O *sujeito 5*, “assertivo e saudável”. O *sujeito 6*, “da sua melhor maneira, primeiramente a comunicação e fazendo o acolhimento, através de rodas de conversas e muito diálogo e diante disso vamos avançando através do conhecimento”. O *sujeito 7*, “muito boa, mas que pode melhorar.” O *sujeito 8*, “positivo, o corpo de professores é hábil neste processo.”

8. Como é a relação entre a comunidade e o Instituto?

Nesse ponto, percebeu-se que os voluntários compreendem a importância da proximidade com a comunidade e enxergam esse relacionamento como positivo, mas que precisa ser melhorado. O *sujeito 1*, respondeu “boa receptividade”. O *sujeito 2*, “uma troca muito boa pois a comunidade faz parte do projeto assim como o projeto é voltado para a comunidade.” O *sujeito 3*, “quem faz a instituição é a comunidade, pois os alunos que estão na comunidade que fazem o projeto acontecer”. O *sujeito 4*, “vejo a comunidade bem participativa com o projeto”. O *sujeito 5*, “assertivo e saudável”. O *sujeito 6*, “é uma parceria muito boa e linda pois todos nós recebemos a mão amiga da comunidade e assim retribuímos com alegria e muito esforço”. O *sujeito 7*, “boa, mas que pode melhorar através de divulgação e conscientização do trabalho para a comunidade”. O *sujeito 8*, “inicialmente a comunicação com a sociedade estava nichada a determinado perímetro, em função das disputas de grupos criminosos na região, que delimitavam espaços de circulação e convivência. Hoje já há uma expansão no acesso e comunicação com a comunidade, mas ainda temos muito o que avançar.”

9. Na sua visão, como a comunicação auxilia no desenvolvimento das atividades do Batucando a Esperança?

As respostas obtidas nessa pergunta mostrou que o corpo de voluntários possuem entendimento sobre a importância da comunicação no desenvolvimento das atividades do instituto, mas não conseguem visualizar sua prática na rotina do Batucando a Esperança. O *sujeito 1*, respondeu “comunicação elimina ruídos e se existe boa comunicação, os processos convencionados são realizados a contento. Mas como em toda instituição, às vezes a comunicação não ocorre”. O *sujeito 2*, “esse é um fator muito importante pois sem a comunicação o projeto não consegue se desenvolver, para que tudo possa fluir com uma perfeita condução”. O *sujeito 3*, “a comunicação é sem sombra de dúvidas, fundamental para qualquer relacionamento se desenvolver. Sendo assim, é de extrema importância para o projeto social”. O *sujeito 4*, “organizando os horários das turmas e auxiliando os voluntários de música”. O *sujeito 5*, “auxilia de forma regular, mas como todas as áreas do batucando estamos buscando a melhoria das nossas entregas”. O *sujeito 6*, “atrás de bom diálogo educacional e alegria pois através da mesma o conhecimento chega mais rápido e com isso fortalecemos a educação de nossas crianças”. O *sujeito 7*, “angariando doadores, participantes e possíveis professores para o projeto”. O *sujeito 8*, “além de atrair parceiros, a comunicação exerce uma função de diálogo e legitimação para com a comunidade, fortalecendo os laços entre o projeto e o público alvo”.

10. Na sua opinião, como um Plano de Comunicação Comunitária seria importante para estrutura organizacional do Batucando a Esperança?

Nesse ponto detectou-se que quase todo o corpo de voluntários são conscientes dos benefícios que o Plano de Comunicação Comunitária pode trazer ao instituto, e sua maioria, acreditam que seria muito útil. O *sujeito 1*, respondeu “não consigo responder”. O *sujeito 2*, “através de muitas ações sociais, nas áreas da saúde, educação e segurança”. O *sujeito 3*, “sim” (resposta não válida). O *sujeito 4*, “importantíssimo, essa comunicação faria a comunidade se aproxima mais do projeto assim sabendo o que acontece dentro do projeto”. O *sujeito 5*, “de forma que pudéssemos trabalhar a conscientização e a educação social a fim de gerar resultados para a sustentabilidade financeira, para a construção da imagem, reputação e marca da organização e sensibilizar ainda mais a sociedade para as causas defendidas pela instituição”. O *sujeito 6*, “a comunidade do entorno e da cidade tendo mais conhecimento sobre o projeto e como ele funciona pode ajudar de todas as formas possíveis e quem sabe até conscientizando outras pessoas a quererem também criar projetos iguais”. O *sujeito 7*, “angariando doadores, participantes e possíveis professores para o projeto”. O *sujeito 8*, “permitiria o avanço nos

campos da captação de recursos, atração de parceiros e voluntários, e continuidade do aprofundamento na comunidade”.

11. Por fim, tens alguma sugestão de ações que poderiam ser adotadas no Plano de Comunicação Comunitária para o Instituto?

Nessa perspectiva, boa parte pontuou que o Plano de Comunicação Comunitária deveria ser voltado para aprimoramento do relacionamento com o público interno e externo, bem como com a comunidade onde o instituto está inserido, dessa forma, a atuação do Batucando a Esperança seria ampliada e tornaria-se mais aprimorada. O *sujeito 1*, respondeu “prejudicado” (resposta não válida). O *sujeito 2*, “busca por pessoas ou palestrantes que tiveram suas vidas modificadas por projetos ou ações sociais assim como o Batucando a Esperança”. O *sujeito 3*, “não” (resposta não válida). O *sujeito 4*, “proposta para os pais participar mais do projeto, quem sabe ser batuqueiro por um dia com seus filhos”. O *sujeito 5*, “além de aprimorar o relacionamento com nosso público, incluindo os parceiros. Ter uma missão educacional, exigindo interação, participação, diálogo, debate, internamente, para que ao invés de ser direcionada para as pessoas, passa a ser construída com as pessoas”. O *sujeito 6*, “acredito que diversificar mais um pouco, abre novos focos de comunicação principalmente através da tecnologia e redes temos um futuro promissor, fazer a participação de nossas crianças no mundo tecnológico através do conhecimento e educação, e daí finalizemos como nosso produto que é a musicalidade em conjunto”. O *sujeito 7*, “informar aos bairros ao redor do projeto com campanhas educativas e informativas visando o melhor entendimento do projeto. Divulgação em rede social, divulgação de porta em porta e principalmente a divulgação em escolas para trazer ao projeto crianças e adolescentes quem independente de sua condição socio-econômica também queiram aprender música”. O *sujeito 8*, “penso que com alguma recorrência a apresentação do resultado do processo de aprendizagem com apresentações, gravações e recitais tende a gerar uma autoridade da iniciativa para com a sociedade em geral, além da atratividade para eventuais novos alunos”.

A partir dos resultados coletados no questionário aplicado aos voluntários, concluiu-se que grande parte deles foram convidados a participar do Batucando a Esperança, e a maior motivação para permanência no instituto é um fator em comum, visto que todos são motivados pelo desejo pessoal de fazer o bem e poder dá oportunidades melhores para o público que atendem. Percebeu-se também que todos eles têm conhecimento sobre as dificuldades enfrentadas pelo instituto, cuja a principal refletiu-se acerca da questão financeira. Além disso, constatou-se também que o levantamento de fundos para manutenção do Batucando a Esperança é feito por meio de doações externas.

Observou-se também que o corpo de voluntários entendem o impacto social que o Batucando a Esperança significa na vida das crianças, adolescentes e pais/responsáveis, sendo perceptível a transformação gerada deles por meio do Batucando a Esperança. Ao responderem sobre o relacionamento do instituto com os pais/professores e comunidade, os voluntários deixaram claro que ainda há certo distanciamento e receio por parte desse público, mas que muitos avanços já ocorreram, e interligando a função da comunicação das atividades executadas, grande maioria acreditam que a comunicação auxilia no melhoramento dessa relação, além de contribuir para uma melhor organização da instituição.

Apesar dos voluntários não terem um vasto conhecimento sobre as atividades desenvolvidas pela comunicação, percebeu-se que eles compreendem a importância dessa área, principalmente nas ações referentes ao relacionamento do Batucando a Esperança perante aos seus públicos. Os voluntários entendem que um Plano de Ação de Comunicação Comunitárias irão gerar um impacto positivo tanto para a imagem do instituto, enquanto organização institucional, quanto para as pessoas que fazem parte dele, principalmente no relacionamento.

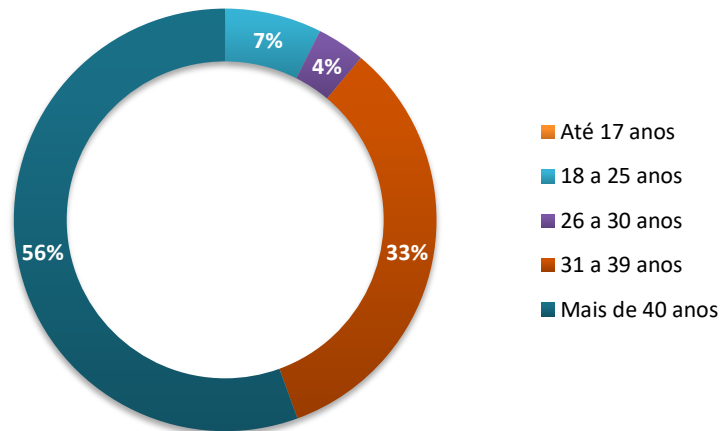
8.3.1 Análise do público externo

. As perguntas realizadas no questionário aplicado aos pais/responsáveis, que corresponde ao público externo do instituto, foram do tipo mistas - objetivas e subjetivas -, com o intuito de compreender o perfil socioeconômico de cada um e a percepção que eles tem acerca das atividades realizadas pelo Batucando a Esperança. Vale ressaltar que das 116 famílias atendida pelo instituto, 44 responderam ao questionário, e 27 foram considerados válidos para a pesquisa, o que equivale a 38% do público externo.

a) Perfil socioeconômico dos entrevistados

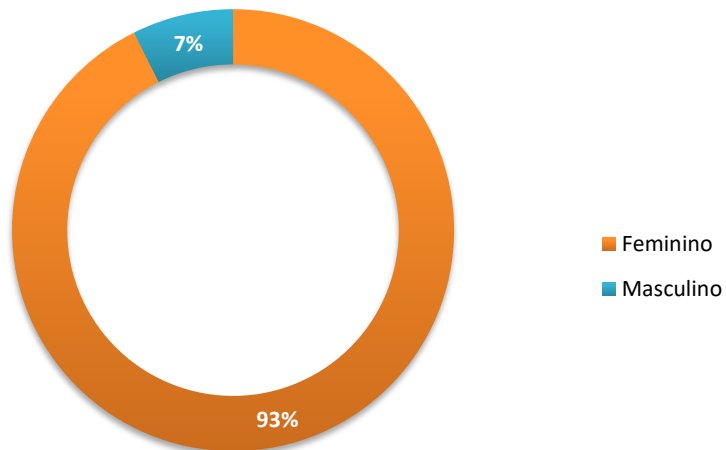
O perfil socioeconômico dos entrevistados foi traçado através de perguntas objetivas, portanto, a pesquisadora criou gráficos com o intuito de facilitar a leitura dos dados coletados.

Gráfico 1 - Média das idades dos pais/responsáveis



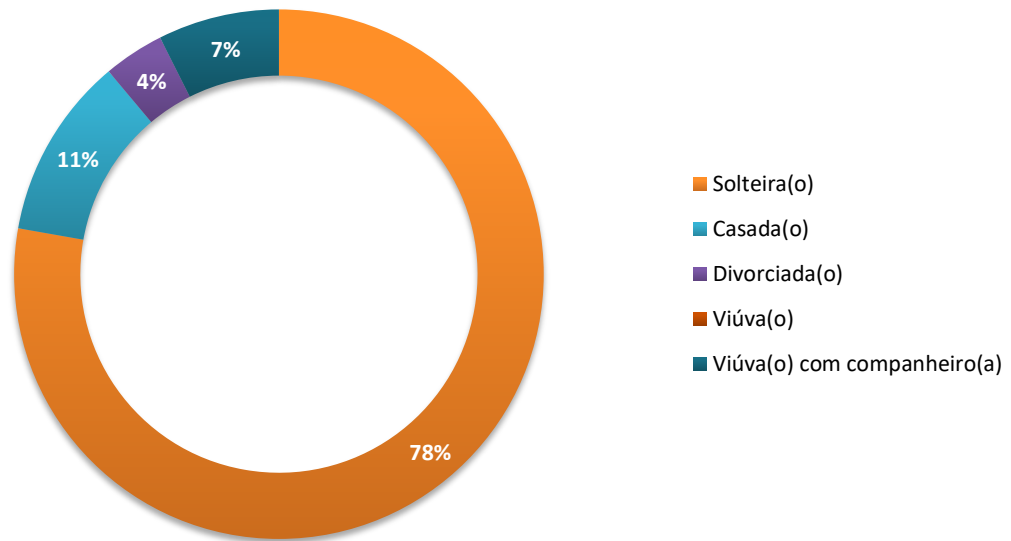
Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Gráfico 2 – Gênero dos pesquisados



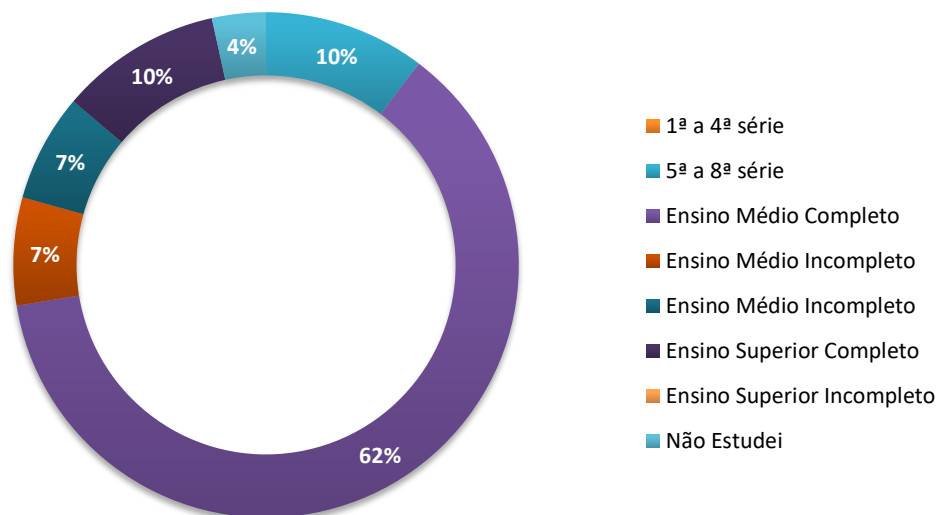
Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Gráfico 3 – Estado civil dos pesquisados



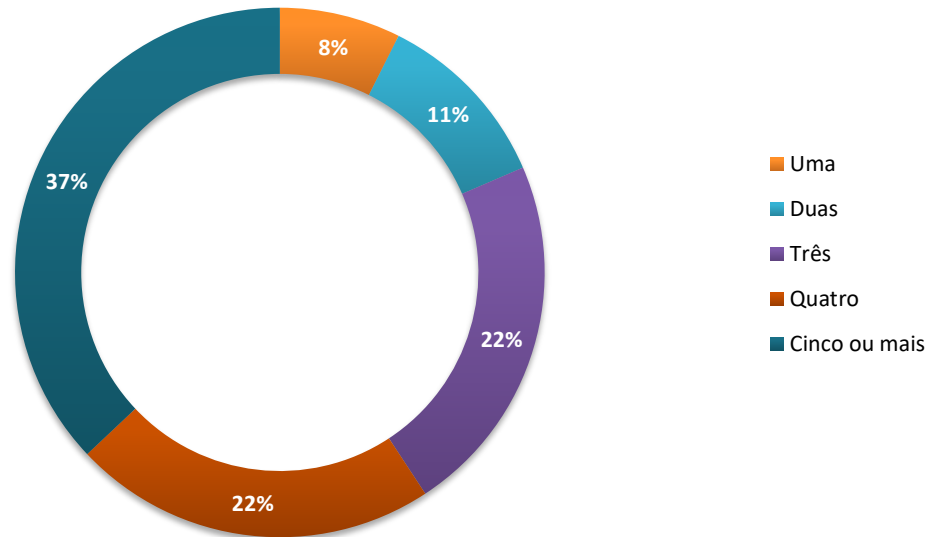
Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Gráfico 4 – Grau de escolaridade dos pesquisado



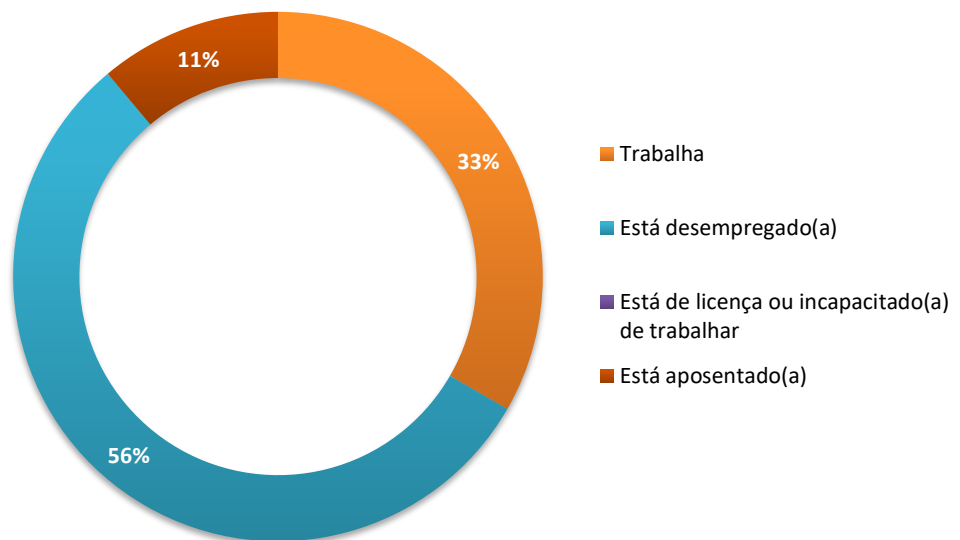
Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Gráfico 5 – Quantidade de pessoas que residem com os pesquisados



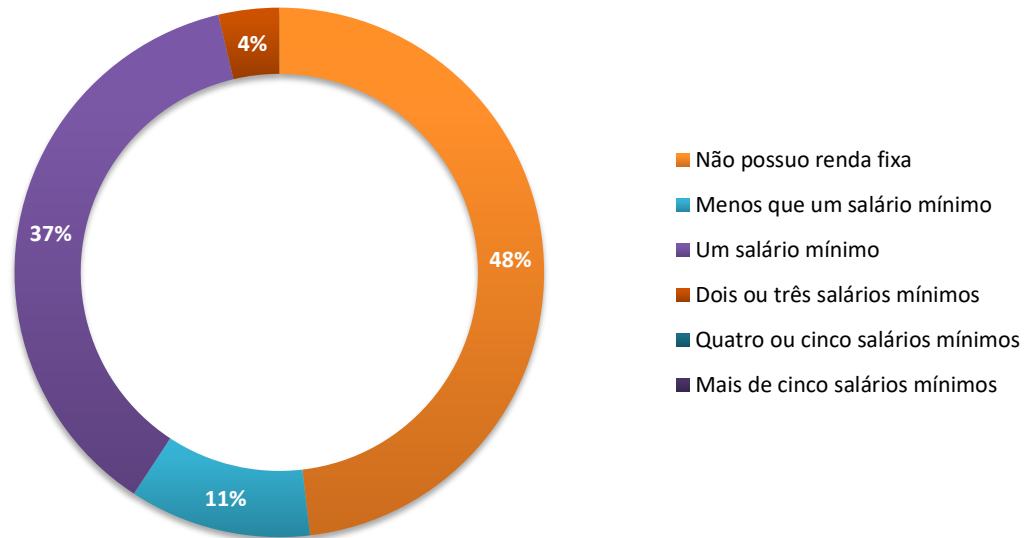
Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Gráfico 6 – Situação profissional dos pesquisados



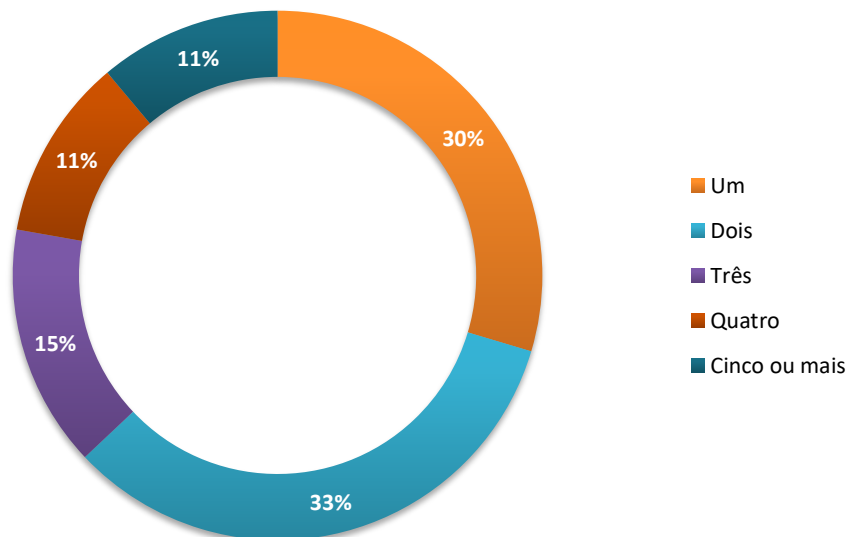
Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Gráfico 7 – Situação financeira dos pesquisados



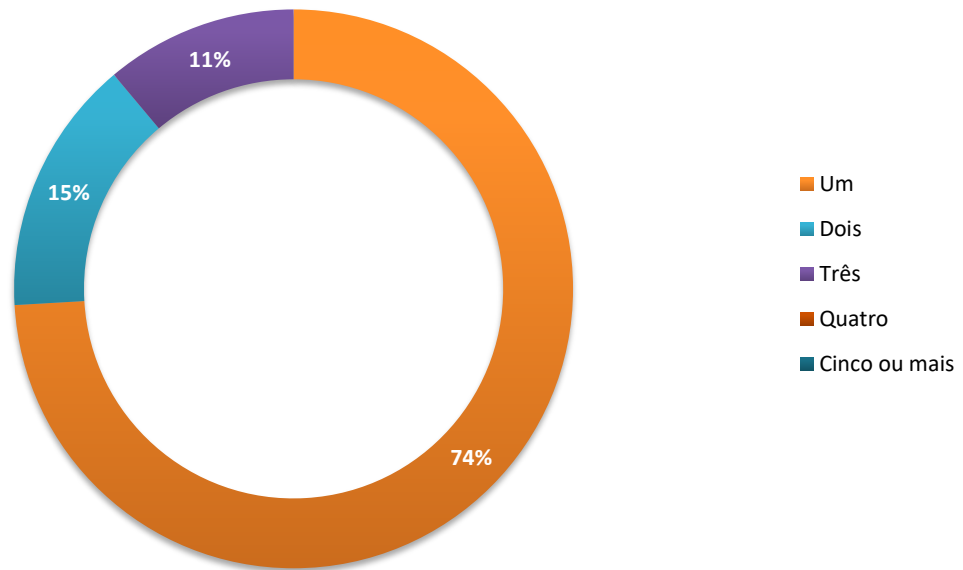
Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Gráfico 8 – Quantidade de filhos dos pesquisados



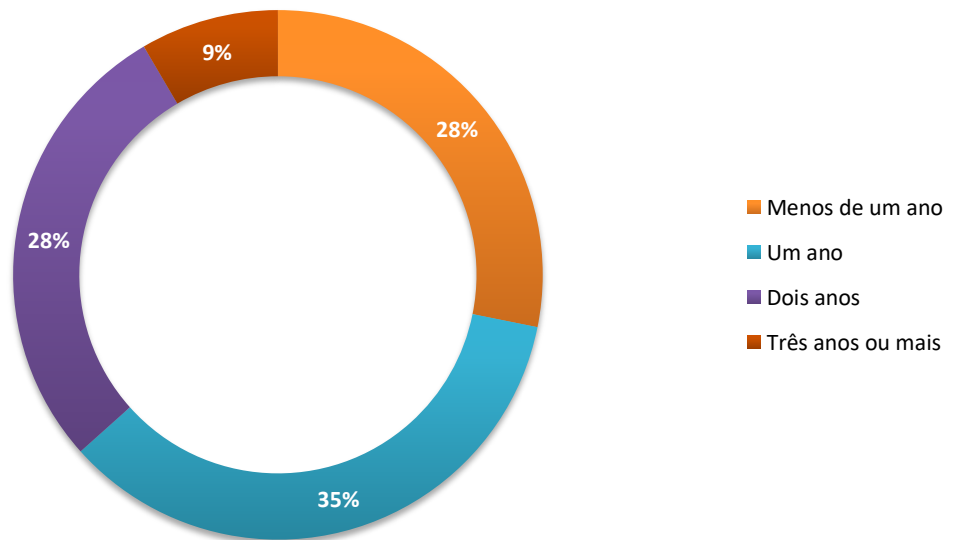
Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Gráfico 9 – Quantidade de filho (as) participantes do IBE



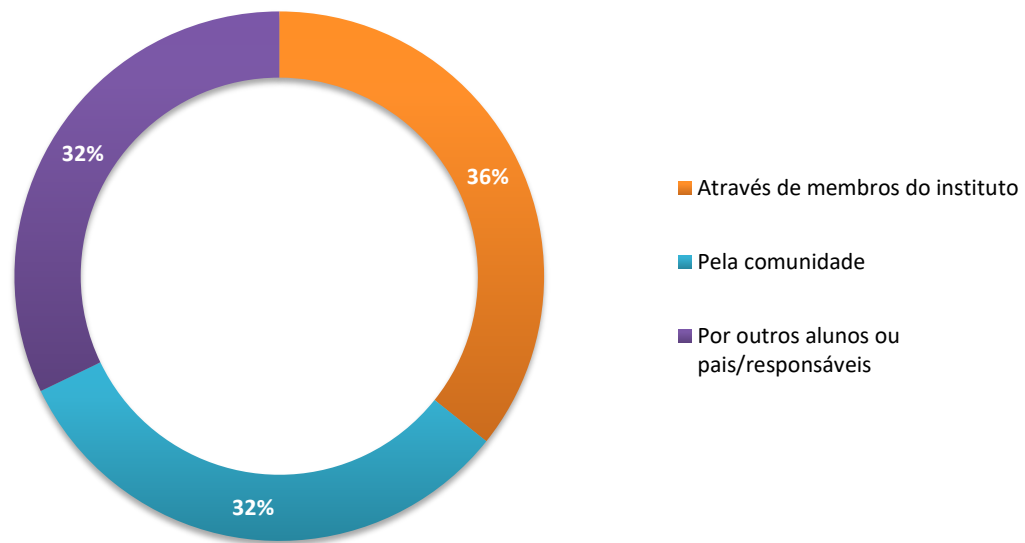
Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Gráfico 10 – Tempo em que os filho (as) dos pesquisados participam do IBE



Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Gráfico 11 – Forma em que os pesquisados conheceram o IBE



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Utilizando as respostas obtidas nas perguntas objetivas dos questionários aplicados aos pais/responsáveis dos alunos do IBE, percebeu-se grande semelhança no perfil socioeconômico dos pesquisados, cuja sua maioria correspondem a mulheres desempregadas sem renda ou com renda mensal baixa e que possuem pelo menos dois filhos, dos quais no mínimo um participa do Batucando a Esperança, afirmaram ainda que moram com no mínimo quatro pessoas e apesar de não serem casadas oficialmente, a maior parte respondeu que são solteiras mas possuem companheiros com quem vivem juntos. Em relação ao IBE, observou-se que os filhos estudam no instituto desde do início das atividades (quando ainda era um projeto social), e a maior parte o conheceu através dos próprios integrantes ou pela comunidade, desse modo, entende-se que o Batucando a Esperança possui um bom alcance dentro da comunidade a qual está inserido.

b) Percepção do público externo sobre as atividades do IBE

Para a tabulação das respostas subjetivas presente nos questionários aplicados aos pais/responsáveis, a pesquisadora dividiu as perguntas em tópicos com o intuito de facilitar a visualização das informações coletadas aos leitores (Quadro 3). Vale ressaltar que as perguntas subjetivas presente nos questionário do público externo estão inseridas no Quadro 3 e serão destacadas posteriormente nos parágrafos das respostas coletadas.

Quadro 3 - Grelha de perguntas subjetivas do questionário dos pais/responsáveis

TÓPICOS	PERGUNTAS	INFORMAÇÃO PRETENDIDA
Identificação das diferenças na vida social provocada pelo Projeto Batucando a Esperança.	Que transformação na sua vida social o Batucando lhe proporcionou?	Compreender como os pais/responsáveis percebem a diferença na vida social gerada pelo trabalho do instituto.
Apontamento dos benefícios para a comunidade através do Batucando a Esperança.	Além do aprendizado da música, quais benefícios para a comunidade você diria que o Batucando a Esperança trouxe?	Entender como os pais/responsáveis visualizam os aspectos positivo gerados dentro da comunidade devido o instituto.
Observação do grau de conhecimento que os pais/responsáveis possuem sobre o Batucando a Esperança.	Para você qual a finalidade do Batucando a Esperança?	Visualizar a imagem que o instituto transmite aos pais/responsáveis através de suas atividades.
Percepção do interesse dos pais/responsáveis em acompanhar as atividades do instituto, e também identificar os canais de comunicação acessível a eles.	Você acompanha as atividades desenvolvidas pelo Instituto? Se sim, de que forma?	Compreender como se dá o acompanhamento das atividades e quais ferramentas de comunicação utilizadas.
Conhecimento da funcionalidade da comunicação com o público interno.	Como você avalia a comunicação a comunicação estabelecida entre o Instituto e os pais/responsáveis?	Observar a percepção dos pais/responsáveis sobre a comunicação com eles.
Identificação de deficiências na comunicação do instituto sob a ótica dos pais/responsáveis.	Na sua opinião, a comunicação do Instituto é funcional e de fácil acesso?	Apontar falhas de comunicação para o público externo.
Identificação de deficiências na comunicação do instituto sob a ótica dos pais/responsáveis.	O que você mudaria na comunicação do Instituto?	Apontar falhas de comunicação para o público externo.
Entendimento da forma em que os pais/responsáveis desejariam participar mais do instituto, para estreitamento do relacionamento.	Você gostaria que o Batucando a Esperança oferecesse alguma atividade aos pais/responsáveis? Se sim, quais?	Compreender de que forma a comunicação pode ajudar na aproximação do público externo com o intituto.
Buscar sugestões para melhoria no funcionamento do IBE.	Para você, o que pode ser melhorado no Instituto?	Reunir sugestões que possam ser adicionadas Plano de Ação

Fonte: A autora (2022)

1. *Que transformação na sua vida social o Batucando lhe proporcionou?*

As respostas apresentaram poucas diferenças entre si, em sua maioria, os pais/responsáveis indicaram que a maior transformação na vida social era de fato a retirada das crianças das ruas, proporcionando lazer, entretenimento e educação aos filhos, e que isso contribuiu para desenvolvimento pessoal de cada um tornando-os mais extrovertidos, curiosos e atenciosos. Outro ponto bastante apontado pelos pais/responsáveis é a ajuda que o Batucando oferece em períodos de dificuldade - a exemplo de enchentes e pandemia -, em que os pais/responsáveis reconhecem que o instituto é um canal para obter ajuda nessas situações.

2. *Além do aprendizado da música, quais benefícios para a comunidade você diria que o Batucando a Esperança trouxe?*

Nessa pergunta, as respostas obtidas também apresentaram grande semelhança entre elas, os pais/responsáveis apontaram a educação como maior benefício trago para a comunidade. Além disso, também citaram as doações como algo benéfico proporcionado pelo instituto, em sua maioria, as respostas trouxeram “vale gás”, “ticket de alimentação”, “cestas básicas”, como exemplos de ações de assistência familiar proporcionada pelo Batucando a Esperança.

3. *Para você qual a finalidade do Batucando a Esperança?*

As respostas também apresentaram certo padrão, de modo geral, todas fizeram alusão a transformação na vida das crianças e adolescentes assistidos pelo Batucando, como também aos pais/responsáveis. Respostas como: “querer dá educação aos meninos.”; “desenvolvimento social das crianças.”; “dar oportunidades para as crianças da comunidade.”; “aprendizado e desenvolvimento.”; “ensino das crianças.”, “ajudar a comunidade.”; “trazer algo bom.”, estiveram entre as mais citadas no questionário.

4. *Você acompanha as atividades desenvolvidas pelo Instituto? Se sim, de que forma?*

Em sua maioria, as respostas coletadas apresentaram um mesmo padrão. Os pais/responsáveis afirmaram ter conhecimento sobre as atividades por meio do grupo de *Whatsapp* do instituto, e também através de reuniões e das publicações no perfil do *Instagram*.

5. *Como você avalia a comunicação a comunicação estabelecida entre o Instituto e os pais/responsáveis?*

As respostas obtidas apresentaram semelhanças entre si, em unanimidade, os pais/responsáveis responderam que a comunicação é boa e sempre são informados antecipadamente sobre as atividades do instituto. Respostas como: “boa”; “muito boa”; “de forma objetiva e clara”; “sempre sou informada antes”; “ótima”, estão entre as mais citadas no questionário.

6. Na sua opinião, a comunicação do Instituto é funcional e de fácil acesso?

As respostas coletadas apresentaram semelhanças, os pais/responsáveis responderam ter facilidade em acessar as informações do instituto, em sua maioria, apontaram satisfação com a forma em que se dá a comunicação do Batucando.

7. O que mudaria na comunicação do instituto?

Nessa pergunta, os dados coletados mostraram que os pais/responsáveis estão satisfeitos com o modo em que o instituto vem funcionando e desenvolvendo-se, principalmente, na comunicação. Em unanimidade, as respostas obtidas foram todas positivas, apontando uma comunicação eficaz, prática e fácil.

8. Você gostaria que o Batucando a Esperança oferecesse alguma atividade aos pais/responsáveis? Se sim, quais?

Nessa pergunta, grande maioria pontuou o interesse em ter uma atividade proporcionada pelo instituto direcionada aos pais/responsáveis. Aqui, percebeu-se o desejo do público externo em participar mais do Batucando a Esperança, com ações para além do assistencialismo familiar. Dentre as respostas obtidas, “cursos”; “rodas de conversas”; “ações de saúde”; “curso de culinária”; “aulas de corte e costura”; “aulas de zumba”, estão entre as mais citadas no questionário.

9. Para você, o que pode ser melhorado no Instituto?

Apesar da maioria não apontar melhorias a serem feitas, algumas respostas obtidas apresentaram sugestões. Desse modo, nessa pergunta, percebeu-se que os pais/responsáveis estão satisfeitos em geral com o instituto, mas questões como reuniões mensais para melhor acompanhamento, disponibilidade de transporte e fardamento para os alunos, e o aumento na duração das aulas, foram aspectos pontuados por eles.

Socialmente falando, os pais/responsáveis deixaram claro que o instituto provoca transformações em suas vidas, uma vez, que o comportamento dos alunos apresentou melhoras significativas depois de sua entrada ao Batucando a Esperança. Também foi possível perceber que os pais/responsáveis possuem gratidão ao IBE pelos benefícios gerados na comunidade (que foram apontados e reconhecidos por eles) e pelo desenvolvimento que geram nas crianças e adolescentes que assistem. No que se refere a comunicação do instituto, mesmo não compreendendo totalmente como funciona (estrategicamente falando), a grande maioria dos pais/responsáveis afirmaram estarem satisfeitos com o modo em que são informados acerca das atividades do Batucando, relatando se sentirem mais próximos e inteirados das ações. Por fim, compreendeu-se que há um desejo da maioria em ter atividades específicas aos

pais/responsáveis, revelando o desejo de que as atividades oferecidas sejam ampliadas a eles, proporcionando maior assistência e desenvolvimento.

8.3.2 Diagnóstico

Como explanado durante todo o trabalho, o Instituto Batucando a Esperança proporciona transformação de realidades por meio do ensino de música para crianças e adolescentes da Vila Palmeira, São Luís. Muito mais que fazer a diferença e impactar positivamente a vida dos seus alunos, o IBE também acolhe as famílias da comunidade em que atua, ganhando assim cada vez mais espaço e se fortalecendo no terceiro setor. Todavia, no decorrer da pesquisa identificou-se algumas deficiências estruturais que interferem diretamente no desenvolvimento de suas atividades, em especial no âmbito da comunicação, os problemas detectados afetam no relacionamento com seus públicos de interesse ocasionando dificuldades na sua estruturação organizacional. Posto isto, a proposta de construir um Plano de Ação de Comunicação Comunitária, é fundamental para solucionar os empecilhos apontados e auxiliar no seu processo de organização institucional.

Dentre tais questões, pode-se mencionar, a falta de recursos humanos e financeiros como os problemas de caráter urgente do instituto, refletidos principalmente na impossibilidade de ampliar as atividades aos pais/responsáveis. Outro ponto observado são as consequências da inexistência de uma comunicação estrategicamente funcional, uma vez que, interfere nas mais diversas áreas do Batucando, tanto internamente quanto externamente, impendendo o desenvolvimento organizacional da instituição.

O Plano de Ação de Comunicação Comunitária pretende possibilitar adequação do relacionamento entre o instituto e seus públicos de interesses (voluntários, pais/responsáveis e comunidade), objetivando uma relação mais próxima e eficiente, e dessa forma, auxiliar no crescimento institucional do IBE, o que refletirá no melhor desenvolvimento das suas atividades. Durante a pesquisa, entendeu-se que com uma comunicação institucional adequada o instituto possuirá maior chance de crescer de maneira estruturada, tomando maior visibilidade - dentro e fora da comunidade - e instigando o protagonismo social aos assistidos por ele.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A comunicação comunitária surge das necessidades das classes periféricas e serve de instrumento para mobilização das mesmas em busca da garantia de seus direitos negados. Configura-se em torno das associações comunitárias para atender aos interesses das bases periféricas, onde se partilha o poder de difundir conteúdos e a gestão da instituição e da comunicação.

É o processo em que toda pessoa, membro de uma comunidade que vive nas proximidades de um polo organizativo difusor de mensagens, desenvolve a capacidade de se tornar sujeito da comunicação, planejador da política comunicacional e o mais importante, adquire o poder de participar ativamente no processo de tomada das decisões.

Assim, a participação coletiva gera o envolvimento das pessoas na criação e administração de movimentos sociais populares, cujas decisões são tomadas, em conjunto, baseadas em premissas e objetivos previamente definidos coletivamente, desencadeando um processo de mobilização social que culmina em uma maior conquista dos direitos de cidadania.

Dentro desse cenário, a comunicação, e, principalmente, as Relações Públicas Comunitárias, desempenham o papel de dar voz aos movimentos sociais, primando pela consolidação da democracia e participação cidadã. Dessa forma, a comunicação cria valor para a sociedade e para a organização de maneira estratégica, mesclando os mais diversos conhecimentos e práticas das ciências sociais, biológicas e humanas, a fim de atender aos interesses da coletividade de maneira mais completa.

Desenvolver uma pesquisa a partir de uma análise sobre o exercício das Relações Públicas Comunitárias, resultando na construção de um Plano de Ação de Comunicação Comunitária, possibilitou para a pesquisadora experimentar na pele os inúmeros obstáculos e desafios enfrentados nessa área. Vivenciar, diariamente, os problemas do Instituto, que vão do financeiro ao institucional, para cumprir o dever social de fornecer ensino de música percussiva a crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade socioeconômica da comunidade da Vila Palmeira, em São Luis do Maranhão, permitiu a ampliação do olhar profissional da autora deste trabalho. O uso das técnicas comunicacionais aprendidas durante sua formação, em conjunto com a experiência da realidade social vivida pelos indivíduos que compõem aquela comunidade resultou em um trabalho de comunicação comunitária, na mais pura e doce perspectiva dialógica e transformadora.

Durante todo o desenvolvimento do trabalho, pôde-se experimentar com satisfação a contribuição social que, enquanto RP, trouxe efetivamente para o desenvolvimento do Instituto

Batucando a Esperança, e conseqüentemente, para a comunidade entorno. Fazendo uso da técnica metodológica da Pesquisa – Ação desenvolvida por Michel Thiollent, a pesquisadora pode se inserir no campo de estudo e a partir daí foi possível realizar a coleta de dados, dando sustentação a dissertação e ao produto construído. Aplicações de questionários, diálogos e reuniões, foram alguns métodos adotados, o que permitiu conhecer em detalhes o relacionamento existente entre o Instituto e seus públicos de interesses (pais/responsáveis e voluntários).

Conforme prometido no início, esta dissertação apresentou um estudo sobre a prática das RPC, fazendo a construção de um Plano de Ação de Comunicação Comunitária como instrumento organizacional, baseada na visão que os públicos de interesse do Instituto têm em relação às atividades desenvolvidas por ele e no relacionamento que o mesmo construiu com esse público. Durante o desenvolvimento da pesquisa foi possível perceber o processo de institucionalização descritos nas etapas de classificação dos públicos, análise de SWOT, diagnóstico até a ações comunicacionais propostas no plano de ação, as quais foram sugeridas com base nas respostas obtidas nos questionários aplicados ao público interno e externo do instituto, com o intuito de proporcionar melhorias que atenda as demandas apontadas pelos públicos de interesse.

Dessa forma, após disponibilizar recursos teóricos e empíricos para que se compreenda totalmente a atividade profissional do RP a serviço do terceiro setor, a pesquisa desencadeou a elaboração de uma Plano de Ação de Comunicação Comunitária atendendo aos objetivos expostos na introdução do trabalho, cuja pesquisadora propôs analisar a função social do profissional de RP, como também traçar estratégias que contribuam para organização institucional do Batucando a Esperança. O produto final deste trabalho auxiliará para que o IBE se transforme no protagonista durante o processo de alcance dos seus objetivos sociais e funcione com uma verdadeira instituição do terceiro setor, que possibilita o desenvolvimento da comunidade em que se instalou, transformando realidades e criando futuros cidadãos ativos.

Por fim, espera-se que o produto apresentado seja colocado em prática pelo Instituto Batucando a Esperança, com o intuito de promover seu desenvolvimento interno e externamente para sustentar a ampliação de suas atividades, bem como sua atuação dentro da comunidade. O plano desenvolvido será de grande valia para preparar e estruturar ainda mais o IBE, proporcionando maior assertividade em suas atividades e conduzindo-lhe na realização de um trabalho eficiente, e conseqüentemente, no alcance do seu propósito principal, transformar realidades de crianças e adolescentes através do ensino de música.

REFERÊNCIAS

BALDISSERA, R. Comunicação organizacional na perspectiva da complexidade. **Organicom – Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas**, v. 6, n.10/11, p. 115-120, 2009a. Disponível em: <http://www.revistaorganicom.org.br/sistema/index.php/organicom/article/view/194/294>. Acesso em: 21 de novembro de 2022.

BALDISSERA, R. **A teoria da complexidade e novas perspectivas para os estudos de comunicação organizacional**. In: KUNSCH, M. M. K. (Ed.). **Comunicação organizacional: histórico, fundamentos e processos**. São Paulo: Saraiva, 2009b. v. 1. p.135-164.

BALDISSERA, Adelina. Pesquisa-ação: uma metodologia do “conhecer” e do “agir” coletivo. **Sociedade em Debate**, Pelotas, v. 7, n. 2, p. 5-25, ago.2001.

BARBERO, Martín. **A comunicação na educação**. São Paulo: Contexto, 2014.

BORDENAVE, Juan E. Díaz. **O que é participação?** 8. ed. São Paulo: Brasiliense, 1994.

BUTCHER, Hugh. Introduction: **some examples and definitions**. In: BUTCHER *et al.* (ed.). **Community and public policy**. Londres: Pluto Press, 1993.

CARVALHO, Isabel Cristina de Moura.; MÜLLER, Lúcia Helena; STEPHANO, Luis. **Guia para elaboração de projetos sociais**. 2. ed. São Leopoldo, RS: Sinodal, 2003.

CARVALHO, Raul; IAMAMOTO, Marilda Villela. **Relações sociais e serviço social no Brasil**: esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 41. ed. São Paulo: Cortez, 2014.

CÉSAR, Regina Escudero. Movimentos sociais, comunidade e cidadania. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling; KUNSCH, Waldemar Luiz Kusch (org.). **Relações públicas comunitárias**: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora. São Paulo: Summus, 2007. p. 78.

DUARTE, Márcia Yukiko Matsuuchi. Comunicação e cidadania. In: DUARTE, Jorge. **Comunicação Pública**: estado, mercado, sociedade e interesse público. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

DWORKIN. **Uma questão de princípio**. Tradução de Luis Carlos Borges. São Paulo: Martins Fontes, 2001.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

FORTES, Waldyr Gutierrez Fortes. **Relações públicas: processo, funções, tecnologia e estratégias**. 3. ed. São Paulo: Summus Editorial, 2003.

FRAGA, Cristina Kologeski. A atitude investigativa no trabalho do assistente social. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 101, p. 40-64, jan./mar. 2010.

FRANÇA, Fábio. **Públicos: como analisá-los em uma nova visão estratégica – Business relationship**. 2. ed. São Caetano do Sul: Yendis Editora, 2008.

FRANÇA, Fábio. **Públicos: como identificá-los em uma nova visão estratégica**. São Caetano do Sul: Editora Difusão, 2004.

GATTI, B.; ANDRE, M. A relevância dos métodos de pesquisa qualitativa em educação no Brasil. In: PFAFF, N.; WELLER, W. **Metodologia da pesquisa qualitativa em educação: teoria e prática**. Petrópolis: Vozes, 2010. p. 29-38.

GENELOT, D. **Manager dans la complexité: réflexions à l’usage des dirigeants**. 3. ed. Paris: Insep Consulting, 2001.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 20. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

IBGE. **Censo Demográfico 2010**. Rio de Janeiro: IBGE, 2010. Disponível em: <https://saoluis.ma.gov.br/arquivodacidade> . Acesso em 26 nov. 2022.

HISTÓRICO da comunidade: mulheres mil. São Luís, 2008. Disponível em: <https://www.blogsoestado.com/danielmatos/2013/12/05/vila-palmeira-festeja-45-anos-com-programacao-do-parque-folclorico/>. Acesso em: 26 nov. 2021.

MACHADO, Ednéia Maria. Questão social: objeto do serviço social? **Serviço Social em Revista**, Londrina, v. 2, n. 1, jul./dez. 1999.

MOREIRA, Herivelto; CALEFFE, Luiz Gonzaga. **Metodologia da pesquisa para o professor pesquisador**. 2. ed. Rio de Janeiro; Lamparina, 2008.

SANTOS, J. S. **Questão Social: particularidades no Brasil**. São Paulo, Cortez, 2012.

SILVA, Marcelo Pereira da; GUEDES, Ellida Neiva; SANTOS, Protásio César dos. Conscientização e participação: as relações públicas comunitárias na construção da cidadania. **Revista ORGANICOM**, ano 14, n. 26, p. 87-98, 1º sem. 2017.

FREIRE, Paulo. **Educação como prática da liberdade**. 36. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2014.

FREIRE, Paulo. **Extensão ou comunicação?** 4. ed. Tradução Rosisca Darcy de Oliveira. Rio

de Janeiro: Paz e Terra, 1979.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2005.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GROSSI, Yonne de Souza. **Mina de Morro Velho**: a extração do homem, uma história de experiência operária. São Paulo: Paz e Terra, 1981.

KREEPS, Gary L. **La comunicación en las organizaciones**. 2. ed. Buenos Aires: AddisonWesley Iberoamericana, 1995.

MANZINI-COVRE, Maria de Lourdes. **O que é cidadania?** São Paulo: Brasiliense, 2001.

MARSHALL, T.H. Cidadania, classe social e status. *In*: KUNSCH, Margarida. **Dimensões e perspectivas das relações públicas comunitárias**. São Paulo: Summus, 2007.

MASSIMO, Di Felice. As formas digitais do social e os novos dinamismos da sociabilidade contemporânea. *In*: KUNSCH, Margarida M. Krohling; KUNSCH, Waldemar Luiz Kusch (org.). **Relações públicas comunitárias**: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora. São Paulo: Summus, 2007. p. 29.

MONTAÑO, Carlos. **Terceiro setor e questão social**: crítica ao padrão emergente de intervenção social. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

MOREIRA, J. D. D. **Estratégias de redução da pobreza e das desigualdades no Brasil**. 2011. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas, Estratégias e Desenvolvimento) - Universidade Federal do Rio de Janeiro. Instituto de Economia, Rio de Janeiro, 2011.

PAIVA, Raquel. Vidas, sua cidade, seu país. *Revista Mídia e Cotidiano*, v.11, n. 1, 2017.

PAIVA, Raquel. **O espírito comum**: comunidade, mídia e globalismo. Petrópolis, RJ: Vozes, 1998.

PARTEMAN, Carole. **Participação e teoria democrática**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1922.

PASTORINI, A. **A categoria “questão social” em debate**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

PERUZZO, Cicilia Maria Krohling. Cidadania, comunicação e desenvolvimento social. *In*: SOUZA, Maria Luiza de. **Desenvolvimento de comunidade e participação**. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2004.

PERUZZO, Cicilia Maria Krohling. Cidadania, comunicação e desenvolvimento social. *In*: SOUZA, Maria Luiza de. **Desenvolvimento de comunidade e participação**. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2004. p. 92.

PERUZZO, Cicilia Maria Krohling. **Comunicação nos movimentos populares: a participação na construção da cidadania**. 3. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2004.

PERUZZO, Cicilia. Observação participante e pesquisa-ação. *In*: DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio (org.). **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

PERUZZO, Cicilia. Relações públicas nos movimentos sociais e nas “comunidades”: princípios, estratégias e atividades. *In*: KUNSCH, Margarida Maria Krohling (org.). **Relações públicas: história, teorias e estratégias nas organizações contemporâneas**. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 417-34.

KUNSCH, Margarida M. Krohling; KUNSCH, Waldemar Luiz Kusch (org.). **Relações públicas comunitárias: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora**. São Paulo: Summus, 2007. p. 107.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. Relações públicas comunitárias: um desafio. **Comunicação & Sociedade**, São Bernardo do Campo, n.11, p. 131-50, 1º Sem. 1984.

KUNSCH, Margarida M. Krohling. Sociedade civil, multidadania e comunicação social. *In*: KUNSCH, Margarida M. Krohling; KUNSCH, Waldemar Luiz Kusch (org.). **Relações públicas comunitárias: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora**. São Paulo: Summus, 2007. p. 59.

KUNSCH, Margarida M. Krohling. **Relações públicas e modernidade: novos paradigmas na comunicação organizacional**. São Paulo: Summus, 1997.

MARCHIORI, Marlene. **Cultura e comunicação organizacional: um olhar estratégico sobre as organizações**. 2. ed. São Caetano: Difusão Editora, 2011.

OLIVEIRA, Ivone de Lourdes; PAULA, Carine F. **O que é comunicação estratégica nas organizações?** São Paulo: Paulus, 2007.

SAYAGO, Doris A. Villamizar. **A invenção burocrática da participação: discursos e práticas no Ceará**. 2000. Tese (Doutorado) - Departamento de Sociologia da Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2000.

SODRÉ, Muniz. **As estratégias sensíveis: afeto, mídia e política**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.

TEXEIRA, Elenaldo. **O local e o global: limites e possibilidades da participação cidadã**. São Paulo: Cortez; Recife: EQUIP; Salvador: UFBA, 2001.

THIOLLENT, Michel. **Metodologia da pesquisa-ação**. São Paulo: Cortez, 1985.

THIOLLENT, Michel **Metodologia da pesquisa-ação**. São Paulo: Cortez, 2009.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e método. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

APÊNDICE A – MODELO DE QUESTIONÁRIO APLICADO AOS PAIS E RESPONSÁVEIS

1. Qual a sua idade?

- a) Até 17 anos
- b) 18 a 25 anos
- c) 26 a 30 anos
- d) 31 a 39 anos
- e) Mais de 40 anos

2. Qual o seu sexo?

- a) Feminino
- b) Masculino

3. Qual seu estado civil?

- a) Solteira (o)
- b) Casada (o)
- c) Divorciada (o)
- d) Viúva (o)
- e) Viúva (o) com companheiro (a)

4. Qual seu grau de escolaridade?

- a) 1ª a 4ª série
- b) 5ª a 8ª série
- c) Ensino Médio Completo
- d) Ensino Médio Incompleto
- e) Ensino Superior Completo
- f) Ensino Superior Incompleto
- g) Não Estudei

5. Quantas pessoas moram com você?

- a) Uma
- b) Duas
- c) Três
- d) Quatro
- e) Cinco ou mais

6. Atualmente você:

- a) Trabalha
- b) Está desempregado(a)
- c) Está de licença ou incapacitado(a) de trabalhar
- d) Está aposentado(a)

7. Qual sua renda mensal?

- a) Não possuo renda fixa
- b) Menos que um salário mínimo
- c) Um salário mínimo
- d) Dois ou três salários mínimos
- e) Quatro ou cinco salários mínimos
- f) Mais de cinco salários mínimos

8. Quantos filhos você tem?

- a) Um
- b) Dois
- c) Três
- d) Quatro
- e) Cinco ou mais

9. Quantos deles participam do Batucando a Esperança?

- a) Um

- b) Dois
- c) Três
- d) Quatro
- e) Cinco ou mais

10. Ele(s) estuda(m) no Batucando a Esperança há quanto tempo?

- a) Menos de um ano
- b) Um ano
- c) Dois anos
- d) Três anos ou mais

11. Como você tomou conhecimento do Instituto?

- a) Através de membros do Instituto
- b) Pela comunidade
- c) Por outros aluno ou pais/responsáveis

12. Que transformação na sua vida social o Batucando lhe proporcionou?

13. Além do aprendizado da música, quais benefícios para a comunidade você diria que o Batucando a Esperança trouxe?

14. Para você, qual é a finalidade do Batucando a Esperança?

15. Você acompanha as atividades desenvolvida pelo Instituto? Se sim, de que forma?

16. Como você avalia a comunicação estabelecida entre o Instituto e os pais/responsáveis?

17. Na sua opinião, a comunicação do Instituto é funcional e de fácil acesso?

18. O que você mudaria na comunicação do Instituto?

19. Você gostaria que o Batucando a Esperança oferecesse alguma atividade aos pais? Se sim, quais?

20. Para você, o que pode ser melhorado no Instituto?

**APÊNDICE B – MODELO DE QUESTIONÁRIO APLICADO AOS
VOLUNTÁRIOS**

- 1. Como iniciou sua história com o Batucando a Esperança?**
- 2. O que te motivou a fazer parte do corpo de voluntários do Instituto?**
- 3. Quais principais dificuldades que o Batucando enfrenta?**
- 4. Na sua opinião, qual o impacto social do Instituto?**
- 5. De que maneira é feita a viabilização de recursos para a manutenção do IBE?**
- 6. Em relação aos parceiros, existe alguma estratégia para captação desse público?**
- 7. Como você percebe o relacionamento entre os professores e os pais/responsáveis?**
- 8. Como é a relação entre a comunidade e o Instituto?**
- 9. Na sua visão, como a comunicação auxilia no desenvolvimento das atividades do Batucando a Esperança?**
- 10. Você consegue perceber a existência de estratégias comunicacionais sendo aplicadas no Instituto? Se sim, cite-as.**
- 11. Na sua opinião, como um Plano de Comunicação Comunitária seria importante para estrutura organizacional do Batucando a Esperança?**
- 12. Por fim, tens alguma sugestão de ações que poderiam ser adotadas no Plano de Comunicação Comunitária para o Instituto?**