

A SOCIOLINGUÍSTICA APLICADA A MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DE PROJETOS SOCIAIS NO SETOR DE SAÚDE

Sandro Reis Rocha Barros (UENF)

prsandroreis@gmail.com

Alessandra Rocha Melo (IFF)

amelo@iff.edu.br

Renato Faria da Gama (UENF)

neurologista@renatogama.med.br

Eliana Crispim França Luquetti (UENF)

elinafff@gmail.com

RESUMO

Este artigo apresenta a proposta de um novo método de avaliação do impacto social de projetos oferecidos por organizações sociais do Terceiro Setor. Buscando atender aos critérios de eficiência, eficácia e efetividade, esse método tem como objetivo compreender de que forma os modelos de avaliação de projetos sociais do Terceiro Setor tem acontecido na cidade de Campos dos Goytacazes, a fim de serem redimensionados e potencializados em suas execuções. Para isso, realizou-se uma pesquisa bibliográfica e documental, buscando evidenciar algumas particularidades dessas ações propostas, mais especificamente, nas instituições cadastradas no Conselho Municipal de Saúde deste município. Uma vez que, variáveis sociais como idade, sexo, classe, origem, escolaridade, geração, região e pressuposições cognitivo-culturais, quase sempre produzem um efeito sistemático sobre o comportamento linguístico, e através da sociolinguística pode-se demonstrar a covariação das variações linguística e social e suas relações causais em ambas as direções, além do fato de que a linguagem é um objeto de análise em seu contexto social. A partir desses pressupostos, esta pesquisa aponta caminhos para se produzir o uso linguístico adequado às especificidades particulares de seu público alvo, a partir da análise sociolinguística nas comunidades urbanas, onde os serviços no setor de saúde são ofertados.

Palavras-chave:

Sociolinguística. Terceiro Setor. Avaliação de Impacto Social.

1. Introdução

Diante da crescente demanda por projetos sociais que visam atender às necessidades de determinados segmentos da sociedade, identifica-se, uma carência por novos métodos de avaliação do impacto social desses projetos, de maneira que seus órgãos financiadores possam ter um diagnóstico mais preciso da eficiência, eficácia e efetividade dos serviços ofertados pelas entidades financiadas. Desde o fim da segunda guerra mundial, e a partir da generalização do Estado de Bem-Estar Social

quando muitos países começaram a investir mais recursos financeiros em projetos sociais, surgiu uma grande demanda por métodos de avaliação dos resultados, bem como dos impactos sociais causados por estes projetos. Segundo Prates Rodrigues (2010), tanto no setor público como privado, as avaliações sociais são uma prática relativamente recente, e ainda passam por muitos debates metodológicos. No Brasil, estima-se que muitos municípios ainda não contam com o auxílio de metodologias que propiciam uma boa avaliação dos projetos sociais, principalmente os da área de saúde e que são ofertados pelo Terceiro Setor. Com relação à avaliação de impacto social, verifica-se que são utilizados métodos baseados em modelos estatísticos e muito complexos e dispendiosos, o que inviabiliza sua aplicação em projetos sociais do Terceiro Setor, os quais, normalmente, são de pequena e média dimensão e não contam com recursos para tais modelos de avaliação.

A proposta desse artigo aponta para uma pesquisa bibliográfica e documental que possa possibilitar a análise da metodologia de avaliação usada no município de Campos dos Goytacazes, estado do Rio de Janeiro, e tem como recorte para amostragem, uma Organização Social denominada “APAPE” (Associação de Pais de Pessoas Especiais).

O referencial teórico da Sociolinguística é aplicado no estudo e confecção de uma nova proposta metodológica para avaliar o impacto social do projeto social ofertado por instituições que possuem este mesmo perfil e área de atuação.

2. A importância do Terceiro Setor

A importância do Terceiro Setor ainda não é muito reconhecida pelo fato de haver pouca compreensão a respeito de sua finalidade, propósito, papel social, área de abrangência e também sua regulamentação a nível de legislação e normatização. Falconer (1999) mostra que essa nomenclatura se refere a um vasto grupo de organizações bastante diversificadas em suas realidades e áreas de atuação. O Terceiro Setor é composto por organizações privadas sem fins lucrativos e que se destinam à prestação de algum tipo de serviço à sociedade, podendo, ou não, receberem recursos provenientes do Setor Público Governamental ou Privado Empresarial. Estas podem ser classificadas como: **ONG** (Organização Não-Governamental); **OS** (organização Social); **OSC** (organização da Sociedade Civil); **OSCIP** (Organização da Sociedade Civil de Interesse Público).

Um estudo realizado no ano de 2002 pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), juntamente com o IPEA (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada), a ABONG (Associação Brasileira de Organizações Não Governamentais) e o GIFE (Grupo de Institutos, Fundações e Empresas) apontam para a existência de mais de 500 mil instituições do Terceiro Setor no Brasil.

Apesar do Terceiro Setor já existir no Brasil desde o tempo da colonização, quando a “Irmandade da Santa Casa de Misericórdia” se instalou em Olinda, PE, no ano de 1539, foi somente no ano de 2014 que o Governo criou o, então, chamado “Marco Regulatório do Terceiro Setor” através da Lei Nº 13.019/2014 a qual trouxe uma série de mudanças para a formalização de parcerias entre as organizações da sociedade civil e a Administração Pública, regulamentando de maneira, legal, formal e operacional, as suas relações contratuais. Documento este, que já sofreu algumas alterações em dezembro de 2015 por meio da Lei 13.204/2015.

O Marco Regulatório começou a vigorar em janeiro de 2016 nos âmbitos da União, Estados e Distrito Federal. No entanto, para os Municípios foi estabelecido o início de sua vigência para 1º de janeiro de 2017. Também deve ser considerada a Portaria MJ nº 362/2016, que contemplou as alterações trazidas pela Lei nº 13.019/2014, conhecida como Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (MROSC). A legislação do Marco Regulatório contou ainda com realização de duas consultas públicas online para a elaboração do decreto regulamentar (Decreto nº 8.726, de 14 de abril de 2016).

3. Teoria da avaliação de projetos social no quesito impacto social

É importante que se defina “Projeto Social” antes de se abordar o tema de sua avaliação. Um Projeto Social, segundo Prates Rodrigues (2014) é definido como um empreendimento ou uma ação planejada, compostos por várias atividades inter-relacionadas e coordenadas em que se tem um discernimento claro de seus objetivos a serem realizados dentro de um orçamento num determinado período de tempo e cujo propósito seja promover e criar algum tipo de benefício à sociedade; e segundo Rossi, Freeman e Lipsey (1999), devem buscar o enfrentamento de um problema social a fim de trazer melhorias sociais. De acordo com Cano (2002), para ser um projeto social, ele tem que causar mudança na realidade social onde for realizado.

Uma das teorias usadas para planejamento e avaliação de projetos sociais é a “teoria da mudança” aplicada no método denominado de “Marco Lógico” (ou marco conceitual). Este método foi desenvolvido pela USAID, uma agência dos Estados Unidos voltada para o desenvolvimento internacional dando assistência aos países com risco social, e, segundo Frechtling (2007) tem sido um instrumento importante para avaliação de projetos sociais. No Brasil, a Caixa Econômica Federal e a Petrobrás têm feito uso desse método.

Após algumas modificações, esse método passou a contar com etapas que devem ser desenvolvidas com a participação do público-alvo do projeto e outros parceiros, com o objetivo de se traduzir a realidade social a ser trabalhada e, posteriormente, avaliando o impacto social alcançado.

É justamente quando se detecta a importância e a necessidade de se ouvir o público-alvo, que a natureza da atividade avaliativa mostra sua afinidade com a teoria sociolinguística, a qual possibilitará uma avaliação que refletirá com maior transparência o impacto social na vida dos beneficiários do projeto social em questão.

3. O sistema de avaliação usado atualmente pelo municípios de Campos dos Goytacazes

As instituições do Terceiro Setor que oferecem serviços na área de saúde podem receber verbas do governo, desde que estejam cadastradas no Conselho Municipal de Saúde do município. Este conselho se reúne mensalmente com o fim de avaliar as instituições e seus projetos para deliberar sobre os investimentos. Tais avaliações são, atualmente, feitas através de: acompanhamento de relatórios escritos pela própria instituição; visitas de inspeção na instituição realizada pelos técnicos da Secretaria Municipal de Saúde; formulário preenchido pelos agentes da Secretaria Municipal de Saúde e encaminhados ao Conselho.

No caso particular da instituição APAPE, existe um instrumento intitulado “Pesquisa de Impacto Social”, elaborado pela própria instituição, que visa colher informações quanto ao grau de satisfação dos usuários com relação aos serviços recebidos pela comunidade.



PESQUISA DE IMPACTO SOCIAL

QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS OFERTADOS PELA APAPE?

Serviço Social	Coordenação Técnica	Pedagogia	Psicologia
ÓTIMO []	ÓTIMO []	ÓTIMO []	ÓTIMO []
BOM []	BOM []	BOM []	BOM []
REGULAR []	REGULAR []	REGULAR []	REGULAR []
RUIM []	RUIM []	RUIM []	RUIM []

Terapeuta Ocupacional	Prof. Ed. Física	Prof. de Artes	Apoio Jurídico
ÓTIMO []	ÓTIMO []	ÓTIMO []	ÓTIMO []
BOM []	BOM []	BOM []	BOM []
REGULAR []	REGULAR []	REGULAR []	REGULAR []
RUIM []	RUIM []	RUIM []	RUIM []

Musicoterapia	Fonoaudiologia	Fisioterapia	Nutrição
ÓTIMO []	ÓTIMO []	ÓTIMO []	ÓTIMO []
BOM []	BOM []	BOM []	BOM []
REGULAR []	REGULAR []	REGULAR []	REGULAR []
RUIM []	RUIM []	RUIM []	RUIM []

Médico	Enfermagem	Porteiro	Cozinheira
ÓTIMO []	ÓTIMO []	ÓTIMO []	ÓTIMO []
BOM []	BOM []	BOM []	BOM []
REGULAR []	REGULAR []	REGULAR []	REGULAR []
RUIM []	RUIM []	RUIM []	RUIM []

Cuidadora	Atendimento na Recepção	Desenvolvimento da Criança	Acolhimento/Atendimentos em Geral
ÓTIMO []	ÓTIMO []	ÓTIMO []	ÓTIMO []
BOM []	BOM []	BOM []	BOM []
REGULAR []	REGULAR []	REGULAR []	REGULAR []
RUIM []	RUIM []	RUIM []	RUIM []

Deixe sua opinião sobre a instituição para que possamos melhorar cada vez mais nosso atendimento. Lembramos que não será necessário se identificar.

Obrigada pela participação!

Figura 1. Questionário de Pesquisa de Impacto Social – APAPE

Este questionário não atende aos requisitos mínimos desejáveis apontados pelo referencial teórico sobre avaliação de impacto social de projetos sociais. Diante da fragilidade detectada neste atual sistema de avaliação realizado tanto pelo Conselho Municipal de Saúde, quanto pela APAPE, esta pesquisa vem apresentar um novo modelo de avaliação, a qual se realiza a partir de uma metodologia sociolinguística.

4. Metodologia para avaliação sociolinguística

Segundo Silva (2011), a sociolinguística possui, originariamente, perfil multidisciplinar, e considerando seus pressupostos de que “língua, cultura e sociedade são considerados fenômenos inseparáveis” (SILVA, 2011, p.49), ela torna-se um método que, por sua própria natureza, sugere sua possível aplicação nas pesquisas de avaliação de impacto social. A pesquisa que originou este artigo detectou a existência de uma correlação entre a “teoria da variação” presente na sociolinguística e a “teoria das mudanças” presente na metodologia de avaliação de projetos sociais denominada “Marco Lógico”, que tem apresentado bons resultados nas pesquisas e aplicações na área de avaliação de impacto social. Associado a esta correlação, tem-se que esse “modelo teórico-metodológico que tem por princípio a existência de uma ciência da linguagem social, que assume a coexistência de variantes no meio social” (SILVA, 2011, p.51), pode extrair com boa precisão a realidade que se deseja conhecer e avaliar dentro de uma comunidade linguística, isto porque segundo Alkimim (2006), a coexistência de um conjunto de variedades linguísticas em qualquer comunidade de fala acontece pela estrutura sociopolítica de cada comunidade, de acordo com o contexto de suas relações sociais. Outro fator favorável a essa metodologia é que o “emprego da entrevista sociolinguística pode minimizar o efeito negativo causado pela presença do pesquisador”. (SILVA, 2011, p. 52).

Assim, considerando o método de análise sociolinguística no que diz respeito à sua proposta de verificar e analisar as relações entre a variação linguística e o componente social, conforme expõe Malta (2014), e partindo do pressuposto mostrado por Labov (1972) de que as variações não são aleatórias, porém sistemáticas, tem-se na sociolinguística, um ferramental adequado para descrever e explicar tais variações a partir de fatores sociais relacionados ao falante, como sexo, grau de escolaridade, faixa etária, etc.

Neste trabalho de pesquisa, encontra-se em construção, um banco de dados com base em informantes das comunidades linguísticas vinculadas aos projetos sociais a serem avaliados. Também estão sendo realizadas fichas sociolinguísticas referentes aos informantes, contendo informações como: sexo, idade, naturalidade, escolaridade, localidade de moradia e profissão, que segundo a teoria Laboviana, se constituem variantes linguísticas fundamentais ao estabelecimento de grupos de fatores sociais.

Nesta metodologia, mantém-se o sigilo com relação a identidade dos informantes, na ficha, que é identificada por códigos, como também nas transcrições das entrevistas.

Na etapa das entrevistas, procura-se entender como os informantes articulam suas realidades fazendo uso da linguagem, sabendo-se que todo discurso é uma construção de sentidos em um determinado contexto social, histórico e temporal, o que está plenamente de acordo com Orlandi (1987), que sustenta que a estrutura da sociedade pode ser estudada pelos seus reflexos na estrutura linguística. As entrevistas que constituirão o *corpus* que servirá de base para esta pesquisa, abrangem três instâncias ou categorias: a dos gestores dos projetos sociais, a dos servidores que atuam nos referidos projetos e dos seus usuários (beneficiários), bem como suas famílias, entendendo que estas também são beneficiadas pelos projetos sociais avaliados.

5. A fase das entrevistas

Objetivando o equilíbrio do *corpus*, dentro de cada instância ou categoria, busca-se entrevistar pessoas de diferentes sexos, faixas etárias, níveis sociais, graus de escolaridade e profissões. Nesta fase da pesquisa aqui relatada, já foram realizadas as entrevistas com os gestores, as quais seguiram o elenco de 30 perguntas previamente elaboradas conforme a seguir:

1 – Você poderia resumir quais são os valores, a missão e os objetivos de sua instituição?

2 – Você acredita que a instituição atende a todas as frentes que ela se propõe a realizar?

3 – Você acredita que o instrumento de avaliação existente é suficiente para avaliar aquilo que se propõe realizar?

4 – A equipe multidisciplinar é completa?

5 – Se é completa, ela participa de todas as frentes a que ela se destina?

6 – Qual o profissional que participa mais efetivamente dessa engrenagem da instituição?

7 – O que você entende por “Impacto Social”?

8 – Você acha que a relação entre a avaliação e o impacto social atende integralmente a inserção dessa estrutura organizacional dentro dessa comunidade?

9 – Quais são os projetos desenvolvidos pela Instituição?

10 – Você acha que deveria existir outras instituições dessa mesma natureza e finalidade aqui na cidade?

11 – Você sabe informar se são feitas reuniões periódicas ou esporádicas na instituição com o objetivo de fazer uma auto-avaliação?

12 – Nessa auto-avaliação vocês buscam verificar se os profissionais estão realmente engajados e o quanto estão engajados?

13 – Qual o tempo médio que um beneficiário permanece assistido pela instituição?

14 – Existe alguma reunião para estudar e analisar aquelas fichas de “pesquisa de impacto social”?

15 – Existe a previsão de um processo de intervenção nos serviços, caso as fichas de pesquisa apontarem uma grande deficiência?

16 – Como é feita a seleção dos profissionais que atuam na instituição?

17 – Existe alguma maneira pela qual os usuários podem se comunicar diretamente com os dirigentes da instituição?

18 – Existe a divulgação de uma linha telefônica, ou email, através do qual um usuário pode registrar alguma reclamação ou sugestão de melhoria dos serviços?

19 – Se um usuário estiver insatisfeito com a instituição, de qual mecanismo ele dispõe para registrar alguma reclamação?

20 – Qual o tempo mínimo que um usuário deve frequentar e usar os serviços da instituição para que ele possa fazer uma avaliação mais justa quanto aos serviços prestados por ela?

21 – Se você fosse um dos usuários da instituição, Como que você avaliaria os serviços prestados por ela?

22 – Qual a sua função dentro da instituição?

23 – Qual a imagem que você tem da instituição?

24 – Qual o principal diferencial da instituição em relação às outras do mesmo gênero?

25 – O que você gostaria de melhorar na instituição?

26 – O que a instituição poderia fazer para melhorar sua participação junto à comunidade?

27 – Qual é a fonte de sustentação da instituição?

28 – Como se dá a inclusão social na sua instituição?

29 – Qual o resultado das ações realizadas? Como são avaliados esses resultados? Como são divulgados? Para quem?

30 – Qual a projeção da instituição na comunidade?

Para a uma avaliação de impacto social completa, a metodologia proposta nesta pesquisa contempla a realização de mais duas categorias de entrevistas com outros dois grupos de falantes, sendo eles: os servidores da instituição e os usuários (beneficiários), juntamente com suas famílias.

5.1. A fase das transcrições

Na fase da transcrição de uma entrevista, este método busca transpor o discurso falado para documentos de registro gráfico, formando o corpus para posterior análise e respectivas conclusões. As transcrições abrangem tanto as perguntas do entrevistador como as respostas do entrevistado.

6. Resultados

Após a fase das transcrições das entrevistas, procede-se a fase de análise do *corpus* por elas criado. Durante a pesquisa documental realizada tanto no Conselho Municipal de Saúde quanto na instituição APA-PE, verificou-se que a maneira como se realiza o processo de avaliação de impacto social é muito superficial, visando apenas avaliar o “grau de satisfação” dos usuários/beneficiários dos serviços prestados, porém, sem realmente, medir a mudança que tais serviços causaram na vida das pessoas e da comunidade em que vivem. Os usuários/beneficiários dos serviços são convidados a preencherem um questionário de múltipla escolha, cujo título ostenta o nome “pesquisa de impacto social”, mas que, na

verdade, não mede impacto social. Neste questionário apresenta-se o nome das categorias de profissionais e seus serviços prestados, direcionando os usuários a marcarem uma das seguintes opções: ótimo, bom, regular e ruim. No final deste questionário, o usuário/beneficiário, ocupando a posição do avaliador, encontra uma frase convidando-o a deixar escrita sua opinião sobre a instituição. Pelo fato de terem que escrever, muitos dos usuários evitam participar deste tipo de avaliação, ou participam marcando aleatoriamente as opções de cada item avaliado. Cabe aqui uma observação sobre o fato de que muitos dos usuários/beneficiários não usufruem de algumas categorias de serviços que aparecem neste questionário de avaliação, sobre os quais, mesmo sem utilizá-los, registram sua opinião avaliativa. Outra observação está nas terminologias usadas no referido questionário, as quais se utilizam de termos técnicos que não refletem a realidade linguística da comunidade de seus usuários/beneficiários, pois muitos destes desconhecem o significado de algumas das categorias referenciadas no questionário, nem mesmo sabem o escopo das atividades dos funcionários destas categorias.

Esta pesquisa, que ainda se encontra em desenvolvimento, verificou que a avaliação do impacto social dos projetos sociais oferecidos pela APAPE e outras instituições do terceiro setor que operam da área de saúde e auxílio ao desenvolvimento de pessoas necessitam de uma metodologia que escute a comunidade de seus usuários/beneficiários, pois, por meio da fala, as pessoas expressam melhor suas ideias e suas realidades em todas as áreas de suas vidas.

Na fase atual em que se encontra esta pesquisa, já foram elaboradas e realizadas as entrevistas com a categoria dos gestores, na qual se entrevistou a presidente da instituição APAPE bem como o seu diretor administrativo e financeiro, onde alguns pontos importantes puderam ser detectados em suas falas tais como:

a) Para responder as mesmas perguntas sobre quanto a vida cotidiana da instituição e seus projetos sociais, a presidente usou de um tempo de, aproximadamente, 45 minutos, demonstrando ter muito mais conhecimento e motivação do que o diretor administrativo e financeiro que usou apenas 20 minutos.

b) Houve divergências nas respostas sobre a pergunta de número 20, que se referia ao tempo mínimo em que um usuário deveria estar se relacionando com a instituição para que pudesse fazer uma avaliação mais justa sobre seus serviços prestados. A presidente respondeu que este

tempo deveria ser de 1 ano, enquanto que seu diretor administrativo respondeu que 30 dias seriam suficientes.

c) Houve outra divergência nas respostas sobre a pergunta de número 6, onde o diretor administrativo falou que o profissional que participa mais ativamente da instituição seria o “TO”, Terapeuta Ocupacional, enquanto que a presidente da instituição falou que seriam as Assistentes Sociais.

d) Houve também pontos de congruência nas falas dos gestores, principalmente, no que diz respeito à pergunta 25 quanto às melhorias que eles gostariam de implementar na instituição. Ambos responderam sobre a ampliação do espaço físico para melhor atender aos usuários.

e) Observou-se que a linguagem usada pelos gestores nas entrevistas realizadas foi permeada e cercada por termos técnicos e cultos, os quais divergem da linguagem falada pela comunidade de usuários/beneficiários, donde se depreende um questionamento de suma importância: Como que eles se comunicam? Será que existe compreensão nos diálogos entre essas duas categorias?

Outros pontos importantes foram observados e registrados nesta etapa de entrevistas, os quais servirão para o desenvolvimento final desta pesquisa.

6. Considerações finais

Com base nas observações feitas até a presente etapa desta pesquisa, verifica-se que existe uma grande carência de métodos de avaliação de impacto social dos projetos sociais desenvolvidos pelas organizações do terceiro setor que atuam na área de saúde no município de Campos dos Goytacazes. Conforme a literatura científica estudada na área de avaliação de projetos sociais, realmente, as instituições do terceiro setor, que em sua maioria, são pequenas, não dispõem de recursos financeiros para investirem e realizarem metodologias científicas baseadas em estatísticas para esse fim. Esse fato justifica e motiva o desenvolvimento do método sociolinguístico proposto, o qual pode ser implementado com baixo custo.

A análise das entrevistas realizadas já tem possibilitado, através da criação de um *corpus*, a composição de um vernáculo que seja comum a todas as categorias da instituição, incluindo gestores, servidores e usuá-

rios/beneficiários, o que certamente, aumentará os quesitos de eficiência, eficácia e efetividade na avaliação de impacto social dos projetos desenvolvidos pela instituição.

Ainda nesta etapa da pesquisa, detectou-se a necessidade de um procedimento avaliativo que possa registrar a condição em que se encontra o usuário/beneficiário no momento em que ele começa a usufruir dos serviços da instituição, para que, ao longo de seu percurso dentro do referido projeto social, possa-se acompanhar a sua evolução e, posteriormente, após o momento de sua saída, ser novamente avaliado, entendendo-se que só assim poder-se-á falar em “avaliação de impacto social” para esses projetos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALKMIM, Tânia Maria. Sociolinguística. Parte I. In: MUSSALIM, Fernanda; BENTES, Ana Cristina. *Introdução à linguística: domínios e fronteiras*, v. 1, 6. ed. São Paulo: Cortez, 2006. p. 21-47

CANO, I. *Avaliação de programas sociais*. Rio de Janeiro: FGV, 2002

FALCONER, Andrés Pablo. *A promessa do terceiro setor: um estudo sobre a construção do papel das organizações sem fins lucrativos e do seu campo de gestão*. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo: 1999.

FRECHTLING, J. A. *Logic modeling methods in program evaluation*. San Francisco, CA, US: John Wiley & Sons, 2007.

LABOV, W. The study of language in its social context. In: *Sociolinguistics patterns*. Oxford, Blackwell, 1972.

MALTA, Joice da Silva. Um olhar sociolinguístico para Volta Redonda. In: *Revista Letras Escreve*. <https://periodicos.unifap.br/index.php/letras>. Macapá, v. 4, n. 2, 2º semestre, ISSN 2238-8060. 2014.

ORLANDI, E. P. *A linguagem e seu funcionamento*. As formas do discurso. Campinas: Pontes, 1987.

PRATES RODRIGUES, Maria Cecília. *Projetos Sociais Corporativos*. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. *Planejamento e Avaliação de Projetos Sociais em Organizações Sociais*. São Paulo: FDC/POS, 2014.

Rossi, P. H., Freeman, H. E.; Lipsey, M. W. *Evaluation: A Systematic Approach*, 6th ed.. Thousand Oaks, CA: Sage Publications Inc. 1999.

SILVA, Edila Vianna da. A pesquisa sociolinguística: a teoria da variação. In: *Revista ABRAFIL*, n. 9, 049, 11/11/2011, Disponível em: <http://www.filologia.org.br/abf/rabf/9/049.pdf>, Acesso em 20/04/2019, às 15:00h.