

Comunicação nas organizações públicas: servidores e a prática da linguagem

Fabiana Cardoso Fidelis (Orientadora)
Ana Maria de Oliveira Correia (Discente)

Introdução:

O projeto de extensão Comunicação nas Organizações abrange a realização de um curso de 128h, dividido em quatro módulos: Práticas de Redação Oficial, Práticas de Leitura e Produção Textual, Práticas de Comunicação Oral e Práticas de Redação Científica. O projeto desenvolve ainda ações paralelas, como a produção de material didático, promoção de palestras e estudo de temáticas referentes às ferramentas tecnológicas de comunicação nas organizações.

Objetivo:

Qualificar a comunicação nas organizações públicas por meio da formação dos servidores do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia (IFRS) – Câmpus Canoas e da Prefeitura Municipal de Canoas.

Metodologia:

Constatou-se que a qualificação da comunicação nas organizações públicas passa pela padronização dos textos oficiais expedidos pelos setores das instituições e pela formação dos servidores técnicos da área de gestão, a fim de produzirem textos que respeitem aos princípios da impessoalidade, clareza, uniformidade, concisão e uso da linguagem formal. Para obedecer a esses princípios, os documentos escritos precisam apresentar normalização, coerência e coesão textual. Dessa forma, concebeu-se um curso de qualificação destinado aos servidores, com quatro módulos que abordam diferentes práticas do uso da linguagem. Apresentando nos quatro módulos aspectos teóricos e práticos, voltados para a produção e leitura de textos escritos ou orais, a comunicação nas organizações é abordada em seus diferentes aspectos. Os servidores podem se inscrever e realizar os módulos na ordem em que desejar, conforme oferta e turmas disponíveis.

O curso Comunicação nas Organizações: práticas de linguagem compreende a formação dos servidores quanto à produção e à leitura de textos em seus níveis e contextos formais – redação acadêmica, técnica, científica, organizacional – e em diferentes gêneros: artigos científicos, relatórios e pareceres técnicos, correspondências, fôlderes, avisos, textos literários, textos para a web, e-mails, entre outros. Os textos produzidos nas organizações públicas têm um caráter de circulação aberta ao público; portanto, devem apresentar correção gráfica e gramatical de acordo com as normas da língua. A padronização gráfica e normatização de documentos é um aspecto importante na redação e comunicação organizacional.

Na situação de comunicação e interação em que estão inseridos e de acordo com a finalidade dos diferentes textos que utilizam, lendo ou escrevendo, os servidores devem conhecer os gêneros textuais, a norma padrão da língua escrita portuguesa e a aplicação das regras gramaticais em textos, reconhecendo possíveis problemas de coesão e coerência que ocorrem em textos para que possam evitá-los ou corrigi-los. O curso aborda também o fluxo de produção de textos impressos, adequação aos gêneros textuais, questões éticas de comunicação, revisão dos textos e documentos. De forma prática, são exercitadas produções de textos, analisando-se as diversas possibilidades de produção e intervenção nos textos produzidos.

Processo avaliativo:

Em 2011, foi ofertado o módulo Redação Oficial em duas edições, com a formação de 27 servidores; em 2012, foram ofertados os módulos Leitura e produção Textual, Comunicação oral e Redação Científica. Houve a formação de 35 servidores da Prefeitura Municipal de Canoas (17 secretarias ou setores); um acadêmico e oito servidores do IFRS; e três membros da comunidade em geral. Aprovado no edital n.2 Proext 2013/MEC/SESu, o curso está sendo ofertado integralmente em 2013, tendo sido já realizados os módulos Redação Oficial e Leitura e Produção Textual. Nesta edição está programada também, além das aulas, a produção de materiais e apostilas que servirão de subsídio para as atividades do curso, aprimorando estratégias metodológicas que refletirão diretamente nos cursos regulares do IFRS – Câmpus Canoas.

Ao final de cada módulo do curso ofertado, através de um questionário, o aluno avalia o curso sob diferentes aspectos, como as condições do apoio logístico, o domínio e clareza do conteúdo abordado pelo instrutor, adequação da metodologia utilizada, carga horária das atividades e materiais de estudo que foram distribuídos. Além disso, é disponibilizado espaço livre para sugestões e críticas, e os dados são tabulados e analisados. Com base nos resultados, é possível apontar aspectos positivos ou negativos do curso, bem como qualificar a oferta nos módulos seguintes. O curso permite entender a importância da comunicação escrita nas organizações, especialmente as públicas, e o formato dos principais documentos utilizados nas mesmas.

A parceria com a Prefeitura Municipal de Canoas, por meio de convênio com o Instituto Canoas XXI, permite ao câmpus Canoas do IFRS intervir diretamente na comunidade em que atua, oferecendo formação qualificada aos servidores do município. A inscrição de servidores de outros campi do IFRS como alunos do curso de extensão propicia a troca de experiências e a identificação de problemas e propostas de soluções ao IFRS como um todo. Ainda como fator positivo o curso propicia troca de experiências em relação aos problemas de comunicação na gestão pública e propõe soluções, discutindo a importância da linguagem como recurso profissional, aprofundar conhecimentos na área da linguagem, especialmente da produção do texto escrito e sua análise.