



COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES: PRÁTICAS DE LINGUAGEM

Área Temática: Educação

Fabiana Cardoso Fidelis (Coordenadora da ação de extensão)

Fabiana Cardoso Fidelis¹
Ana Maria de Oliveira Correia²

Palavras-chave: comunicação, redação oficial, gestão pública, produção textual.

Resumo: Por meio do projeto Comunicação nas organizações: práticas de linguagem, em parceria com o Instituto Canoas XXI (ICXXI), o IFRS – Câmpus Canoas oferece um curso de extensão aos servidores do IFRS e da Prefeitura Municipal de Canoas, bem como para a comunidade em geral. O curso, de 132h, aborda conhecimentos na área de linguagem, buscando desenvolver as habilidades de comunicação oral e escrita dos profissionais das instituições públicas, dividindo-se em quatro módulos: Redação Oficial, Leitura e Produção Textual, Comunicação Oral e Redação Científica. Os servidores são qualificados para produzirem textos claros, objetivos e coesos, segundo a norma culta da língua e padrões formais do texto, requisitos indispensáveis para a comunicação eficaz. Como metodologia são utilizadas aulas expositivas, exercícios de aplicação, vídeos, estudos de caso e exemplos, dinâmicas, debates e palestras relacionadas ao tema de cada módulo. A cada módulo, é aplicado um questionário avaliativo do aproveitamento dos alunos, com levantamento de sugestões dos mesmos para qualificar a oferta dos módulos. Atingindo elevado grau de satisfação entre os alunos, estes destacam a contribuição do projeto na sua formação como servidores. A atividade permite também a interação entre as instituições, trazendo para o IFRS – Câmpus Canoas informações sobre a cidade de Canoas e os setores da Prefeitura Municipal.

¹ Doutora em Literatura (UFSC), mestre em Letras (UFRGS) e especialista em Literatura e Ensino (Unochapecó). Professora de Língua Portuguesa e Literatura do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS) – Câmpus Canoas. fabiana.fidelis@canoas.ifrs.edu.br.

² Discente do segundo semestre do Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS) – Câmpus Canoas. Bolsista de extensão.
ana.correia.ifrs@gmail.com

Contexto da ação:

O projeto Comunicação nas Organizações: práticas de linguagem surge de uma demanda dos servidores do IFRS – Câmpus Canoas e da Prefeitura Municipal de Canoas, por meio do Instituto Canoas XXI (ICXXI), que viram a necessidade de qualificar a comunicação nas organizações públicas. Constatou-se que tal qualificação passa pela padronização dos textos oficiais expedidos pelos setores dessas 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 na área de linguagem.

A clareza e correção gramatical de um texto é indispensável antes de sua circulação pública, seja por meio impresso ou digital. Todos os textos formais devem apresentar correção gráfica e gramatical de acordo com as normas da língua. Em termos de correção de um texto, ele deve ser adequado em seus diversos níveis: grafia, aspectos gramaticais, estrutura das frases e dos parágrafos, emprego do vocabulário, coesão e coerência, estrutura do texto, aspectos de diagramação, entre outros. Desta forma, o curso foi projetado para atender este interesse e apresenta nos quatro módulos aspectos teóricos e práticos, voltados para a produção e leitura de textos escritos ou orais.

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. 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.

Detalhamento das atividades:

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.

O projeto oferece um curso com quatro módulos de 32h, totalizando 128h. Embora haja articulação entre os módulos do curso, a fim de que os problemas de

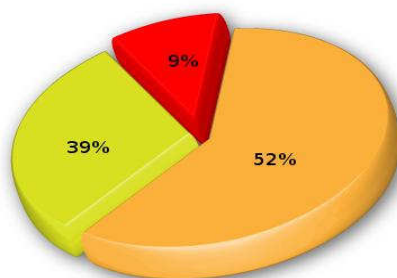
comunicação sejam abordados em seus diferentes aspectos, não há pré-requisitos entre eles. O aluno pode se inscrever e realizar os módulos na ordem em que desejar, conforme oferta e turmas disponíveis. O curso é oferecido a profissionais que tenham ensino médio completo.

Análise e discussão:

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.

No gráfico a seguir é possível visualizar um panorama geral de todas as edições do curso, que mostra que 91% dos alunos que responderam ao questionário estão satisfeitos com a metodologia adotada na ao longo dos módulos já ofertados.

Avaliação dos alunos em relação à metodologia utilizada



- Ótimo
- Bom
- Regular

Edição*	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Quantidade de alunos
Out./2011 (Redação Oficial)	4	6	7	0	0	17
Dez./2011 (Redação Oficial)	5	5	1	0	0	11
Mai./2012 (Leitura e Produção Textual)	10	7	0	0	0	17
Jul./2012 (Comunicação Oral)	13	3	0	0	0	16
Dez./2012 (Redação Científica)	8	6	0	0	0	14
Mai./2013 (Redação Oficial)	5	7	0	0	0	12
Total	45	34	8	0	0	87

* Mês de finalização de cada módulo.

Considerações finais:

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 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.

Referências:

- BRASIL. **Manual de Redação da Presidência da República**. Disponível em: <http://www.dcopi.ufla.br/formularios/Manual_Rich_RedPR2aEd%5B1%5D.pdf>. Acesso em: 31 ago. 2010.
- FARACO, Carlos Alberto; TEZZA, Cristovão. **Oficina de texto**: Petrópolis: Vozes, 2003.
- GARCIA, Othon M. **Comunicação em prosa moderna**. 26.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.
- GRION, Laurinda. **Como redigir documentos empresariais**. São Paulo: Edicta, 2002.
- IBRAHIM, Iskandar Jamil. **Normas da ABNT**. 3.ed. Curitiba: Juruá, 2008.
- KASPARY, Adalberto. **Correspondência empresarial**. Porto Alegre: Edita, 2002.
- KASPARY, Adalberto. **Português para profissionais atuais e futuros**. Porto Alegre: Edita, 1998.
- MACHADO, Anna Rachel; LOUSADA, Eliane; ABREU-TARDELLI, Lília Santos. **Planejar gêneros acadêmicos**: escrita científica, texto acadêmico, diário de pesquisa, metodologia. São Paulo: Parábola Editorial, 2005.
- PREFEITURA DE CANOAS. **Manual de redação oficial**. Canoas, jun. de 2010.
- MARTINS, Dileta Silveira; ZILBERKNOP, Lúbia Scliar. **Português Instrumental**. 29. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- MORENO, Cláudio; GUEDES, Paulo. **Curso básico de redação**. São Paulo: Ática, 1979.
- PERISSÉ, Gabriel. Prefácio In: **A arte da palavra**. Barueri, São Paulo, 2002.
- PERISSÉ, Gabriel. **Elogio da leitura**. Barueri, SP: Manole, 2005.
- PERISSÉ, Gabriel. **Ler, pensar e escrever**. São Paulo: Saraiva, 2011.
- RUSSO, Ricardo. **Segredos na redação do vestibular**. Porto Alegre: Sagra Luzzato, 1997.
- SAUTCHUCK, Inez. **Perca o medo de escrever**: da frase ao texto. São Paulo: Saraiva, 2011.
- SQUARISI, Dad; SALVADOR, Arlete. **Escrever melhor: guia para passar os textos a limpo**. São Paulo: Contexto, 2011.
- STOCK, Sergio. **Fale sem medo**. Porto Alegre: Age, 2007.
- TUFANO, Douglas. **Guia prático da nova ortografia**. 2. ed. São Paulo: Melhoramentos, 2009. Disponível em: <http://www.livrariamelhoramentos.com.br/Guia_Reforma_Ortografica_Melhoramento_s.pdf>. Acesso em: 31 ago. 2010.