

Redação técnica do boletim de atendimento: resultados do curso de extensão para o Serviço Voluntário de Resgate

Renata dos Santos¹
Maria Elizabete Villela Santiago²

¹ Docente dos cursos de Engenharia da Universidade Federal de Itajubá - campus Itabira. E-mail: renatasantos@unifei.edu.br

² Leciona Língua Inglesa e Metodologia Científica da Pesquisa na Universidade Federal de Itajubá, campus Itabira. E-mail: elizabetesantiago@unifei.edu.br

RESUMO

A função central do processo de interlocução é a comunicação, cuja condição é a ação de linguagem. Essa interação comunicativa ocorre a partir do lugar social dos interlocutores e do objetivo da interação. Dessa forma, o gênero do discurso deve ser adequado e os coenunciadores se conhecerem para produzir a resposta esperada. O objetivo deste artigo é apresentar os procedimentos e resultados de um projeto de extensão desenvolvido para voluntários do Serviço Voluntário de Resgate de João Monlevade (Sevor) em Minas Gerais. A proposta foi desenvolvida, de 04/10 a 06/12/2011, em um curso de 20 horas. A finalidade do curso foi apresentar subsídios para que voluntários do Sevor preenchessem corretamente os Boletins de Atendimento (BAs) que utilizavam cotidianamente para descrever informações de incidentes ocorridos com e sem vítima fatal. Encerradas as atividades, percebeu-se o aprimoramento da escrita, monitorada ao longo das atividades práticas e das avaliações ao longo do curso.

Palavras-chave: Atividade de Extensão; Aprimoramento; Redação Técnica; Boletim de Atendimento; Sevor.

ABSTRACT

Rescue report technical writing: results of the extension course for volunteer road rescue staff

The central function of the interaction process is communication, which is essentially materialized through language action. This communicative interaction occurs from the interactants' social place and purpose of the interaction. For this process to succeed, it is necessary that the speech genre be appropriate and the cointeractants know each other to produce the expected response. Thus, the aim of this paper is to present the procedures and results of an extension project developed for Voluntary Road Rescue Staff of João Monlevade city (Sevor) in Minas Gerais state. The proposal was developed through a 20-hour course from October 10th to December 6th, 2011. The purpose of the course was to introduce subsidies for Sevor volunteers to properly fill the Rescue Reports used daily to describe information about incidents with and without fatality. Monitoring of the practical activities and assessments developed throughout the course indicated an improvement of writing.

Keywords: Extension Activity; Improvement; Technical Writing; Rescue Report; Sevor.

INTRODUÇÃO

O processo interlocutório (quando o homem interage em sociedade) tem interferência de fatores como ambiente, momento, interlocutores, modalidades, circulação, incorreções gramaticais dentre outros. Na verdade, a estrutura da enunciação é determinada pela situação e meio sociais haja vista que ocorre a interação entre dois seres socialmente organizados. Isso mostra que a função central dessa interação verbal é a comunicação, cuja condição necessária é a interação dialógica entre os interlocutores, isto é, a ação de linguagem, a qual tem a produção comunicacional influenciada pelas representações sociais.

Destaca-se que tais influências se referem, no momento da situação comunicacional, aos interlocutores, ao ambiente, à interação entre os envolvidos, ao conhecimento prévio destes em relação ao contexto, ao objetivo da interação, enfim, a diversos fatores que contribuem para uma interlocução que tem como foco principal a produção da resposta esperada.

Diante disso, reforça-se que o processo de comunicação está propício a ruídos diversos, os quais impedem que a interação dialógica entre os interlocutores ocorra da forma esperada, ou seja, que haja produção de sentido quanto à mensagem socializada. Assim, sabendo que o ruído físico (incorreção gramatical) é um elemento que pode complicar a interlocução, foi realizado um curso de extensão, cujo objetivo principal foi propiciar aos voluntários do Sevor o aprimoramento da redação técnica utilizada durante a elaboração do BA, utilizado para descrever informações acerca de incidentes ocorridos com e sem vítima fatal.

O curso de extensão iniciou-se em 04/10 e encerrou-se em 06/12/2011, perfazendo um total de 20 horas, cujas aulas práticas e teóricas tiveram a finalidade de apresentar subsídios para que os voluntários do Sevor pudessem preencher corretamente os BAs que utilizavam no cotidiano de seu ato voluntário, aprimorando a redação técnica. Além disso, as atividades realizadas tiveram como base a seguinte ementa: estruturas dissertativa e descritiva do BA; uso da linguagem impessoal; termos técnicos de uso necessário no BA; correção gramatical; abordagem e atendimento a não falantes de português.

A justificativa principal e o argumento mais forte para o desenvolvimento deste curso estão na apresentação da interação dialógica como mediadora entre os homens e suas realidades natural e social, levando-se em consideração que a comunicação escrita eficaz é um dos fatores com interferência direta no processo interlocutório. Para isso, reforçam-se, principalmente, como embasamento teórico, as características e importância dos diversos gêneros adequados a cada situação comunicacional (BAKHTIN, 1997), os estudos linguísticos imprescindíveis à interação dialógica (BENVENISTE, 1989), as técnicas utilizadas para a adequada comunicação escrita (BLIKSTEIN, 2004) e a produção de sentido presente no discurso interacional escrito (SAUTCHUK, 2003).

Enfim, o curso se justificou a partir do momento em que buscou contribuir com o aprimoramento do discurso escrito dos sujeitos (voluntários do Sevor) que, em muitas situações, apresentam dúvidas para estruturar adequadamente o BA que cotidianamente utilizam. Foi, ainda, importante, porque a orientação sobre a

forma correta de escrita desse gênero versou acerca do prejuízo da redação inadequada em processos judiciais.

INFORMAÇÕES SOBRE O SEVOR

A ONG Sevor, entidade civil de direito privado, sem fins lucrativos, e constituída por voluntários que trabalham em parceria com o Corpo de Bombeiros e as Polícias Militar, Civil e Rodoviária Federal, foi criada oficialmente em 4 de novembro de 2000 com o intuito de suprir uma carência da região do Médio Piracicaba: socorrer vítimas de traumas causados por acidentes, em especial nas rodovias BR 262 e 381 e em cerca de 16 municípios em um raio de 60 km, cujo ponto de referência é João Monlevade (MG).

O principal objetivo e lema da entidade é “Salvar vidas” (SEVOR, ca. 2011), para o que apresentam como objetivos específicos: prestar conforto e cuidados pontuais às vítimas de acidentes durante o atendimento pré-hospitalar a fim de amenizar e prevenir possíveis sequelas; apresentar ações conscientizadoras à população por meio de palestras e debates de temas diversos (prevenção de acidentes, primeiros socorros e direção defensiva, por exemplo); promover a cidadania; e incentivar outros setores da sociedade a participarem para atendimento do objetivo geral.

Atualmente, são 56 voluntários (estudantes, médicos, empresários, aposentados dentre outros profissionais), que têm, no mínimo, o ensino médio. Para ingressarem como voluntários socorristas (que fazem atendimento na pista às vítimas), devem atender às seguintes exigências: realizar um curso de 40 horas de Atendimento Pré-hospitalar (APH); ter a idade mínima de 18 anos; iniciar como visitante na Central (mínimo de 90 horas); ter o ensino médio completo e o curso de bombeiros; ser técnico em enfermagem, enfermeiro ou médico; ser indicado por um dos socorristas efetivos, cujo nome é levado para a Assembleia votar. Inseridos na ONG, os voluntários recebem capacitação constante para atuarem com seriedade e responsabilidade. Dentre os treinamentos técnicos e psicológicos de que participam, citam-se: bombeiro civil, resgate veicular, condução de veículos de emergência, resgate em altura, primeiros socorros, manejo de animais peçonhentos, brigada de incêndio, emergências médicas e movimentação de produtos e cargas perigosas.

A sede do Sevor é um galpão de aproximadamente 56 m², cedido por um posto de combustível, e localizado neste, que se encontra às margens da BR 381, no município de João Monlevade. A entidade conta com a ajuda da sociedade (parceria com colaboradores) para sobreviver, haja vista que presta um serviço voluntário. Nesse sentido, conta com a parceria de pessoas físicas e jurídicas para manutenção da frota (composta por 4 veículos: 1 carro-apoio e 3 viaturas de suporte básico), equipamentos e estrutura física. Além disso, já tem amplo reconhecimento, uma vez que possui título de utilidade pública municipal e estadual. Na esfera federal, por sua vez, já existe um processo tramitando, conforme informações da Diretoria do Sevor. Não obstante, para manter a sociedade informada quanto às ações que desenvolve, o Sevor possui um *site* (Figura 1) em que divulga sua história, estatísticas, notícias dentre outros itens utilizados neste artigo.



Figura 1. Página inicial (parcial) do Sevor.

Fonte: Sevor (ca. 2011).

Em relação ao atendimento, são 5 operadores que se revezam, tendo em vista a seguinte sistematização que, para algumas ações, é realizada em segundos, a fim de se preservar a saúde da vítima:

- a) ocorrido o incidente, a Polícia Militar, a Polícia Rodoviária Federal e o Pronto Atendimento de João Monlevade são acionados, respectivamente, pelos números 190, 191 e 192;
- b) em caso de vítima, a informação é repassada ao número de celular do Sevor;
- c) em segundos, é realizada uma triagem para averiguação de veracidade do fato;
- d) aciona-se, primeiro, o socorrista e, logo após, o motorista da viatura, ambos de plantão, que se encontrarão no local de referência previamente especificado;
- e) chegando ao local, realizam-se todos os procedimentos necessários para atendimento à vítima e, precisando de mais apoio, o operador-voluntário é acionado, por celular, para providenciar a ida de outros socorristas ao local do incidente;
- f) após o atendimento e antes de saírem do local do incidente, o socorrista liga para o hospital que receberá a vítima e repassa todas as informações necessárias a fim de que tudo esteja preparado para a chegada e continuidade de prestação do socorro;
- g) tão logo chegam ao hospital, repassam as informações necessárias, registram o BA e retornam para o ponto de apoio.

A escala de plantão individual é informada pelos próprios voluntários (que se disponibilizam por, pelo menos, 24 horas semanais) e a relação da equipe plantonista fica afixada na Central e em posse dos operadores de telefone. É habitual, ainda, a realização do plantão coletivo aos sábados, das 8 h às 12 h, e aos domingos, das 16 h às 21 h.

Por fim, acontece uma Assembleia no último sábado de cada mês, momento em que os voluntários recebem orientações e sugestões bem como aproveitam para dirimir possíveis dúvidas que surjam no decorrer das ações voluntárias. Além disso, aproveitam o momento para realizarem troca de experiências quanto a algum atendimento específico, para o que, se necessário, também realizam reuniões extraordinárias.

ASPECTOS GERAIS PARA A PRODUÇÃO DE SENTIDO DA COMUNICAÇÃO ESCRITA

É fato que todo texto cumpre um papel comunicativo fundamental na atividade humana, sendo o ato da escrita uma atividade interlocutiva entre dois enun-

ciadores que dialogam em um processo. Basicamente a escrita acarreta uma interação de comunicação realizada entre interlocutores que têm o papel de produzir o sentido do texto. Essa interlocução deve, ainda, levar em consideração algumas condições, a saber: motivação inicial (interesse), finalidade, procedimentos para efetivação desta, realização e produção da resposta esperada. Isso, para Sautchuk (2003, p. 10), implica “[...] a existência de dois indivíduos: um primeiro que, no ato verbal, produz um texto, tentando operar determinados resultados num segundo – o indivíduo que recebe o produto dessa atividade”.

Uma importante característica nesse processo dialógico é a responsabilidade de que possui aquele que escreve, o qual deve ter saberes e habilidades plausíveis para tal tarefa. Nesse caso, a informação socializada cumpre o papel de progredir a sua transmissão, transformando-se em uma unidade linguística em constante diálogo simultâneo, a qual cumpre a sua função comunicativa.

Sobretudo, quem escreve deve saber manifestar linearmente o seu texto, a partir do conhecimento básico de aspectos sintáticos, semânticos e gramaticais da língua em vigor bem como de seu conhecimento de mundo, os quais são permeados por habilidades de raciocínio, capacidade de síntese e de análise além de outras que interferem diretamente no processo discursivo. Em outras palavras, deve existir o bom uso de elementos linguísticos e estruturais do texto. Dessa forma, o texto será um lugar de interlocução, cuja compreensão é destacada como

[...] uma atividade interativa altamente complexa de produção de sentidos, que se realiza, evidentemente, com base nos elementos linguísticos presentes na superfície textual e na sua forma de organização, mas que requer a mobilização de um vasto conjunto de saberes (enciclopédia) e sua reconstrução no interior do evento comunicativo. (KOCH, 2009, p. 17)

Por essa abordagem, o texto passa a ser uma atividade sociocomunicativa, cuja eficiência é demonstrada pelo tripé da comunicação escrita: tornar o pensamento comum, produzir resposta e persuadir (BLIKSTEIN, 2004). Quanto à persuasão, esta ocorre quando, principalmente, três aspectos são observados:

- a) o sujeito falante externa claramente o seu pensamento, orientando o interlocutor à construção dos sentidos;
- b) o texto é organizado estrategicamente, focando as leituras possíveis, em específico a que se impõe pelo sujeito falante;
- c) o sujeito ouvinte, guiado pelas sinalizações do falante, constrói os sentidos, efetiva a interlocução.

É relevante explicitar que a persuasão é marcante no processo interlocutivo, haja vista que é um dos fatores relevantes para a produção de sentido, ou seja, uma estratégia de comunicação que mostra a relação de compromisso entre os interlocutores. Para essa abordagem, convém recorrer a Sautchuk (2003, p. 31), que aponta a atuação do interlocutor para o material linguístico apresentar sentido: “[...] o texto não faz sentido por si só, mas é o resultado de uma tríade em que se prevêem [sic] os enunciados, as figuras do emissor e do receptor e o próprio processo de elaboração”.

Diante disso, reforça-se que a linguagem é o meio com que o homem se insere na sociedade, relacionando-se com outros da sua espécie. Pelas palavras de Benveniste (1989, p. 93),

A linguagem é para o homem um meio, na verdade, o único meio de atingir o outro homem, de lhe transmitir e de receber dele uma mensagem. Consequentemente, a linguagem exige e pressupõe o outro. A partir deste momento, a linguagem é dada com a sociedade. Por sua vez, a sociedade só se sustenta pelo uso comum de signos de comunicação.

Principalmente na comunicação escrita, a produção de sentido ocorre quando a língua é entendida como um instrumento de interlocução comum a toda uma sociedade a partir do momento em que é constituída de unidades significantes bem como da propriedade em organizar seus signos de forma também significante.

A interação verbal escrita depende de estratégias socioculturalmente determinadas que se materializam pelas escolhas textuais adequadas de algumas unidades linguísticas em busca da produção de sentido. Dessa forma, a língua produz “[...] enunciações graças a certas regras de transformação e de expansão formais; ela cria, portanto, formas, esquemas de formação; ela cria objetos linguísticos que são introduzidos no circuito da comunicação” (BENVENISTE, 1989, p. 103).

Entende-se, com isso, que existe uma relação, lógica e funcional, entre língua e sociedade, cuja prática social é materializada pelos enunciados orais ou escritos (compostos por conteúdo temático, estilo e construção composicional), os quais são denominados gêneros do discurso ou textuais. Estes, para Bakhtin (1997, p. 279, grifos do autor), efetivam a esfera da comunicação e recebem a seguinte identificação: “Qualquer enunciado considerado isoladamente é, claro, individual, mas cada esfera de utilização da língua elabora seus *tipos relativamente estáveis* de enunciados, sendo isso que denominamos *gêneros do discurso*”.

Durante o processo de comunicação verbal, existem funções (cotidianas e científicas, por exemplo) das quais são originados determinados gêneros, que são estáveis tendo em vista a temática, a composição e o estilo, principalmente fundamentados pela relação entre os interlocutores e a finalidade para o referido processo interlocutório. Bakhtin (1997, p. 297) reforça que, contrário à simples troca de palavras ou combinações destas e até mesmo orações, as pessoas

[...] trocam enunciados constituídos com a ajuda de unidades da língua — palavras, combinações de palavras, orações; mesmo assim, nada impede que o enunciado seja constituído de uma única oração, ou de uma única palavra, por assim dizer, de uma única unidade da fala (o que acontece sobretudo na réplica do diálogo), mas não é isso que converterá uma unidade da língua numa unidade da comunicação verbal.

Durante esse processo interlocutório, de comunicação verbal, o locutor procura expressar o seu pensamento, o seu dito, escolhendo, naturalmente, um gênero adequado às especificidades da temática e à realidade de seu interlocutor. Muitas vezes, esses gêneros são utilizados corriqueiramente sem que tenham informações de suas existências teóricas. Assim como a fala é aprendida desde a infância, os

gêneros têm seu emprego aprendido naturalmente, ao longo da interação comunicacional.

Não obstante, existe uma diversidade de gêneros que variam conforme as circunstâncias, a posição social e o relacionamento pessoal dos interlocutores. Dentre eles, encontra-se o BA: documento em que são relatadas informações sobre o incidente com uma vítima, as quais poderão ser de extrema importância, caso ocorra um processo judicial. Na verdade, é um registro minucioso e sistematizado de uma determinada ocorrência em que consta uma série de dados (nome dos relatores, vítima e situação desta, testemunhas, fato, tipo de atendimento, local dentre outras informações que relatem o incidente e o estado da vítima) que, ordenados em um documento, resguardam a legalidade da ação.

Diante disso, tendo em vista principalmente a apresentação fidedigna dos dados apurados no incidente, a redação do BA deve primar por qualidades como impessoalidade, objetividade, clareza, coerência, simplicidade, concisão, exatidão das informações, correção, ordenação lógica dentre outros pertencentes à redação técnica. Esta, por sua vez, recebe definição de Garcia (2007, p. 394): “[...] toda composição que deixe em segundo plano o feitiço artístico da frase, preocupando-se de preferência com a objetividade, a eficácia e a exatidão da comunicação [...]”.

Bem empregado, esse gênero tende a construir a imagem institucional, estrategicamente relacionado à missão e aos objetivos a que se presta, devendo estar enraizado que comunicar não é simplesmente transmitir informações; é instaurar significado. Essa instauração de significado não é relação direta de quantidade de informação; é, pois, o bom uso que se faz da comunicação para alcançá-la. Tomasi e Medeiros (2010, p. 34) apontam: “Sem as condições básicas de entendimento, persuasão, resposta, a comunicação pode ser seriamente afetada, isto é, se houver desequilíbrio entre os mecanismos de produção e recepção, a comunicação poderá enfrentar problemas [...]”.

Enfim, o que se percebe é a necessidade de se usarem unidades linguísticas significativas que determinam a interlocução humana mediada pela linguagem, a qual é veiculada por diferentes gêneros utilizados nas mais diversas circunstâncias de interação.

ATIVIDADES REALIZADAS

O curso teve a previsão de 10 encontros presenciais, às terças-feiras, das 18h30 às 20h30h, no auditório da Câmara de Dirigente Lojistas (CDL) em João Monlevade. Entretanto, no decorrer do curso, foi necessário reestruturar algumas datas e a carga horária, as quais ocorreram conforme mostrado na Tabela 1.

Data	Horário	Carga horária
04/10	18h30 às 20h30	2 horas
18/10	18h30 às 20h30	2 horas
25/10	18h30 às 21h	2 horas e 30 minutos
01/11	18h30 às 21h	2 horas e 30 minutos
08/11	18h30 às 20h30	2 horas
22/11	18h30 às 20h30	2 horas
26/11	18h30 às 21h	2 horas e 30 minutos
29/11	18h30 às 20h30	2 horas
06/12	18h30 às 21h	2 horas e 30 minutos

Tabela 1. Datas e horários do curso de extensão.

Fonte: Autoras do estudo.

No primeiro encontro, em 04/10, intitulado Aula 1, com a participação de 16 voluntários do Sevor, apresentou-se o curso, discutindo-se a ementa, o objetivo geral, as datas previstas e o conteúdo específico das capacitadoras. Nesse momento, os participantes expuseram seus anseios quanto à importância do curso bem como as principais dificuldades que encontravam ao registrarem o BA. Na sequência, foram discutidas algumas legislações específicas ao atendimento que realizavam e, por fim, aplicada uma avaliação diagnóstica, momento em que os voluntários registraram a forma usual com que preenchiam o BA.

Em 18/10, com a participação de 9 voluntários do Sevor, desenvolveu-se a Aula 2, com a apresentação de informações relevantes sobre a redação técnica, pautadas em Garcia (2007). Ao final, por meio de alguns fragmentos de BA que registraram em 2011, analisaram-se as características exigidas para um texto técnico eficaz. Durante a análise, os presentes começaram a perceber a necessidade de modificarem a escrita, a qual se mostrava aquém ao que deveria ser para cumprir ao objetivo de ser compreensível a outros interlocutores.

Durante a Aula 3, realizada em 25/10, a temática discutida com os 12 voluntários do Sevor foi a correção gramatical, em específico a ortografia, as concordâncias nominal e verbal e a pontuação (itens com maior incidência de erro nos BAs). Ressalta-se que a fundamentação teórica para a referida aula foi Campedelli e Souza (1999). Além disso, foi analisada a sistemática para registro do BA, a qual ficou estabelecida como parâmetro para toda a equipe e socializada com os demais voluntários que não participaram do curso.

A Aula 4, que ocorreu em 01/11, foi destinada à abordagem e atendimento a não falantes de português. Dentre os itens explicados, os 11 participantes puderam aprender a forma correta para se identificarem perante a vítima assim como oferecerem ajuda. Houve muitos momentos práticos em que os participantes exercitaram as informações expressas pelas fichas destinadas ao atendimento a não falantes de português.

As Aulas 5 (08/11), 6 (22/11), 7 (26/11, sábado) e 8 (29/11) tiveram, respectivamente, 7, 8, 7 e 8 participantes. Como principal atividade, realizou-se análise e correção dos BAs, cujo formulário foi utilizado para solucionar possíveis dúvidas quanto ao preenchimento e correlação com as informações contidas no verso (descrição técnica). Em específico, na Aula 8, além da análise e correção já iniciada nas outras aulas, elaborou-se um pequeno glossário com os principais termos técnicos

utilizados e as respectivas formas correspondentes não técnicas (exemplificados pelo Quadro 1).

Quadro 1. Exemplos de termos técnicos e formas correspondentes.

Termo técnico	Forma correspondente não técnica
Anisocoria	Pupilas desiguais
Apneia	Ausência de respiração
Cianose	Pele azulada devido à falta de oxigenação
Decúbito dorsal	Costas ao solo
Decúbito ventral	Barriga ao solo
Dispneia	Dificuldade de respirar
Epistaxe	Sangramento nasal
Hemostasia	Contenção do sangramento
Hipertenso	Paciente com pressão alta
Otorragia	Sangramento no ouvido
Pupilas fotorreativas	Pupilas reativas à luz
Região cervical	Pescoço
Taquicardia	Batimento cardíaco acelerado

Fonte: Autoras deste estudo e voluntários do Sevor.

Por fim, na Aula 9, realizada em 06/12, 10 voluntários do Sevor receberam orientações da Médica, participante voluntária do curso de extensão, sobre a utilização correta dos termos técnicos bem como sobre a ética que deve respaldar o atendimento às vítimas.

Para encerramento da Aula 9, os participantes realizaram duas avaliações: a primeira para verificação da aprendizagem, e a segunda, sobre o curso.

PROCESSO DE AVALIAÇÃO E RESULTADOS

O processo de avaliação foi realizado em dois momentos: no primeiro, ocorrido em 04/10, os participantes elaboraram uma descrição técnica de atendimento, tendo em vista duas cenas fictícias, a saber:

a) Cena 1: Você é acordado às 4h de um sábado para atender a um atropelamento. Quando sai em direção à ambulância, percebe que está chovendo. A temperatura é de 10° C. A Central informa-lhe que, após atropelar o pedestre, o carro atingiu um poste de luz e está vazando fluido do veículo para a rua, formando um lençol com a água da chuva. A central informa ainda que, de acordo com os espectadores, a vítima atropelada perdeu a consciência e o motorista fugiu a pé do local. Na chegada, você não observa qualquer outro risco à segurança na sua avaliação de cena.

b) Cena 2: Você é enviado para atender às vítimas de uma colisão automobilística. Chegando ao local, observa que um utilitário colidiu contra uma árvore, batendo do lado do motorista. Toda a lateral do veículo, do lado do motorista, está bastante danificada. O motorista, um homem de 30 anos, está deitado no chão a aproximadamente 9 m do local do acidente, de onde fora removido por terceiros. A central informa que a vítima está inconsciente e com equimose periorbitária bilateral (olhos

de guaxinim), sangramento em ambas as narinas e otorragia à direita.

O objetivo dessa avaliação foi diagnosticar as falhas de registro que prejudicavam a produção de sentido por parte dos alocutários, ou seja, as principais incorreções no uso da redação técnica além de servir como instrumento de parâmetro para a avaliação final.

No decorrer das aulas, enquanto os fragmentos de BA eram analisados, os participantes questionaram bastante e perceberam as falhas que cometiam ao registrarem os atendimentos.

Ao final, em 06/12, realizaram a avaliação na qual eles reestruturavam o registro que fizeram durante a avaliação diagnóstica (Aula 1), levando em consideração tudo o que fora discutido ao longo do curso. Analisando as respostas, percebeu-se que, mesmo àqueles que não possuíam presença sequencial, houve modificação no registro. Devido a situações diversas, nem todos puderam participar sequencialmente; somente 6 voluntários cumpriram o mínimo de 75% para recebimento do certificado. Convém ressaltar que, dentre os motivos para a ausência sequencial, as principais justificativas foram: participação, no mesmo horário, em cursos técnicos (Enfermagem, por exemplo); troca de turno no trabalho. Mesmo assim, os voluntários do Sevor já conseguiam aprimorar a escrita, utilizando adequadamente a sistemática proposta. Percebeu-se, no entanto, que ainda havia falhas quanto ao uso da linguagem impessoal, o que poderá ser aprimorado com a realização de um novo curso, conforme eles próprios demonstraram interesse.

Em relação à avaliação do curso, também realizada em 06/12, os resultados (Gráfico 1) foram:

- a) carga horária (20 horas), uso de recursos audiovisuais, atividades práticas e solução de dúvidas: 90% consideraram que houve total atendimento das expectativas;
- b) conteúdo teórico e material impresso: 100% consideraram que houve total atendimento das expectativas;
- c) horário (18h30 às 20h30): 60% consideraram que houve total atendimento das expectativas.

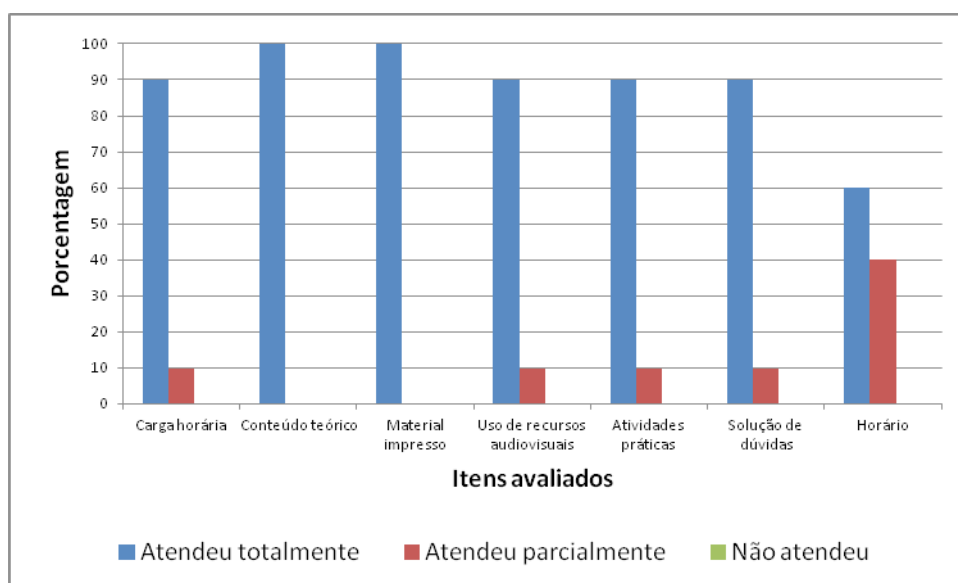


Gráfico 1. Resultados da avaliação do curso.

Fonte: Autoras deste trabalho.

Quanto aos comentários expostos, citam-se: sequência do curso em anos posteriores; realização das atividades aos sábados; elogio ao método de ensino; utilização de carga horária semanal (2 vezes por semana); e reconhecimento de melhorias quanto ao preenchimento do BA e quanto às expectativas, as quais foram superadas.

Por sua vez, em relação aos comentários indicados, foi evidente o que já era notório no decorrer do curso: a continuidade das atividades em anos posteriores. Certamente, para atender aos anseios e à realidade dos voluntários do Sevor, seria viável que o curso fosse realizado aos sábados, o que implicaria maior número de participantes. Além disso, foi sugerido que os participantes que cumpriram a frequência mínima exigida (75%) atuassem como facilitadores para socializarem com os demais membros da equipe o que aprenderam no decorrer do curso.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta do curso para o Sevor ocorreu tendo em vista que os BAs não estavam com a linguagem acessível, principalmente com falhas quanto à redação técnica. Foi, ainda, solicitação dos membros da presidência da referida ONG, uma vez que já haviam percebido a necessidade desse aprimoramento.

Durante o curso, ministrado em 9 dias, com carga horária total de 20 horas, todos os participantes (com e sem presença sequencial) mostravam-se receptivos quanto às informações bem como muito interesse em suprimir as falhas detectadas. Isso foi perceptível quando eles realizaram a avaliação final, a qual mostrou o aprimoramento que eles tiveram na redação técnica dos BAs.

Outro ponto positivo observado foi o interesse em elaborar parâmetros (sistemática para registro do BA, por exemplo) para ser socializado a todos os voluntários do Sevor assim como a manifestação para que se continuasse o curso em anos posteriores.

Enfim, diante dos resultados apresentados, é fato que o curso cumpriu o objetivo proposto, atendendo a um dos pilares do ensino superior, qual seja, a extensão.

REFERÊNCIAS

BAKHTIN, Mikhail M. Os gêneros do discurso. In: _____. **Estética da criação verbal**. Tradução: Maria Ermantina Galvão G. Pereira. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1997. p. 277-326.

BENVENISTE, Émile. **Problemas de linguística geral II**. Tradução: Eduardo Guimarães, Marco Antônio Escobar, Rosa Attié Figueira, Vanderson Sant'Ana Castro, João Wanderlei Geraldi e Ingedore Grunfeld Villaça Koch. Campinas: Pontes, 1989.

BLIKSTEIN, Izidoro. **Técnicas de comunicação escrita**. 20. ed. São Paulo: Ática, 2004.

CAMPEDELLI, Samira Yousseff; SOUZA, J3sus Barbosa. **Gram3tica do texto, Texto da gram3tica**. S3o Paulo: Saraiva, 1999.

GARCIA, Othon Moacyr. **Comunica3o em prosa moderna: aprenda a escrever, aprendendo a pensar**. 26. ed. Rio de Janeiro: Funda3o Get3lio Vargas, 2007.

KOCH, Ingedore Grunfeld Villa3a. **Desvendando os segredos do texto**. 6. ed. S3o Paulo: Cortez, 2009.

SAUTCHUK, Inez. **A produ3o dial3gica do texto escrito: um di3logo entre escritor e leitor interno**. S3o Paulo: Martins Fontes, 2003. (Cole3o Texto e Linguagem).

SEVOR. **Servi3o Volunt3rio de Resgate**. Jo3o Monlevade. Dispon3vel em: <<http://www.sevor.com.br/site/>>. Acesso em: 20 jul. 2013.

TOMASI, Carolina; MEDEIROS, Jo3o Bosco. **Comunica3o empresarial**. 3. ed. S3o Paulo: Atlas, 2010.

COMO CITAR ESTE ARTIGO:

SANTOS, Renata dos; SANTIAGO, Maria Elizabete Villela. Reda3o t3cnica do boletim de atendimento: resultados do curso de extens3o para o Servi3o Volunt3rio de Resgate. **Extramuros**, Petrolina-PE, v. 1, n. 2, p. 139-150, ago./dez. 2013. Dispon3vel em: <informar endere3o da p3gina eletr3nica consultada>. Acesso em: informar a data do acesso.