



# *Comunicação Oficial*

*Claudia Corrêa*

# OBJETIVO ESPECÍFICO

Apresentar ferramentas que facilitem a compreensão e transmissão de informações no ambiente de trabalho. Auxiliar a comunicação institucional por meio da orientação para a elaboração de textos e documentos oficiais que sejam claros, modernos e adequados aos padrões vigentes na administração pública.

## METODOLOGIA

Aulas expositivo-teóricas, exercícios vivenciais e atividades práticas no laboratório de informática.

# **CRONOGRAMA**

<b>DATA</b>	<b>HORÁRIO</b>	<b>CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b>
08/10/2015	9h às 13h	Comunicação: conceitos e importância / Comunicação na Administração Pública
13/10/2015	9h às 13h	Documentos Oficiais / Produção de Textos
15/10/2015	9h às 13h	Aula Prática - Laboratório de Informática
20/10/2015	9h às 13h	Revisão / Dúvidas

## **AVALIAÇÃO**

## **CERTIFICADO**



**CONCEITOS E  
IMPORTÂNCIA**

# O que é Comunicação?



A palavra “Comunicação” vem do latim *communis*, que significa “tornar comum”.

A comunicação pode ser definida como a transmissão de informações, e sua compreensão, mediante o uso de símbolos comuns a todos os envolvidos.

# Oralidade e Escrita

Diferenciar fala/oralidade de escrita é muito importante para produzirmos bons textos. A fala pode ser menos objetiva, permite repetições de palavras, uso de termos como o “né” no final de frases para chamar a atenção do ouvinte ou o “então” no início de frases para iniciar um raciocínio, entre outros. Já a escrita é mais direta, clara, organizada. Veja os exemplos:

# Oralidade e Escrita

## **Texto I (falado)**

"Ela tava ali, lindinha e nos conformes, cara... Fiquei olhando, imaginando um jeito de dizer; bem, você sabe, né? De dizer aqueles negócios que fico pensando sem ela. Então, era hora, agora, vou lá, dou uma xavecada nela, buzino umas no ouvidinho dela, tá na minha... Bom, tava faltando coragem, puxa, foi me dando um frio, uma coisa, um estado... Virei as costas, meu irmão, e me mandei... "

## **Texto II (escrito)**

"Ela estava lá, diante dos meus olhos. Perfeita. Olhei-a imaginando um jeito de dizer o quanto era importante para mim, e também o que pensava dela quando estava a sós comigo mesmo. Pensei ser a hora certa para conversar. Mas me faltou coragem. Fugi."

# Formalidade e Informalidade

Informalidade não é incorreto, porém há momentos em que seu uso não é adequado. É preciso utilizar a linguagem formal, por exemplo, nos documentos oficiais e material de trabalho. Veja, no texto abaixo, um exemplo da diferença entre linguagem formal e linguagem informal:

**Pergunta:** O que o senhor diz do tratamento por plantas medicinais?

**Resposta informal:** O tratamento com ervas é uma boa... Primeiro porque elas é mais barata que os remédio de farmácia, e também porque se elas não faz bem, mal também não faz.

**Resposta formal:** A fitoterapia, em contraposição com a alopatia, tem inequívocas vantagens: primeiro pelo baixo custo; segundo pela ausência de efeitos colaterais significativos.




# Uso de linguagem comum

Porém escrever bem não é escrever difícil. O excesso de formalidade também atrapalha. Para se garantir a boa comunicação com qualquer pessoa, é importante não utilizar linguagem técnica ou termos pouco comuns. Veja a explicação abaixo, de um professor de economia, adaptada de uma coluna do jornalista Elio Gaspari (*Folha de S. Paulo*, 6/4/2003, p.A-14):

“Se os preços não forem instrumentados, os estimadores dos parâmetros de preço na equação de demanda serão viesadas, devido à correlação que existe entre o preço e as características não observadas pelos econométricos (mas percebidas pelos consumidores e fabricantes) – uma espécie de viés de simultaneidade.”

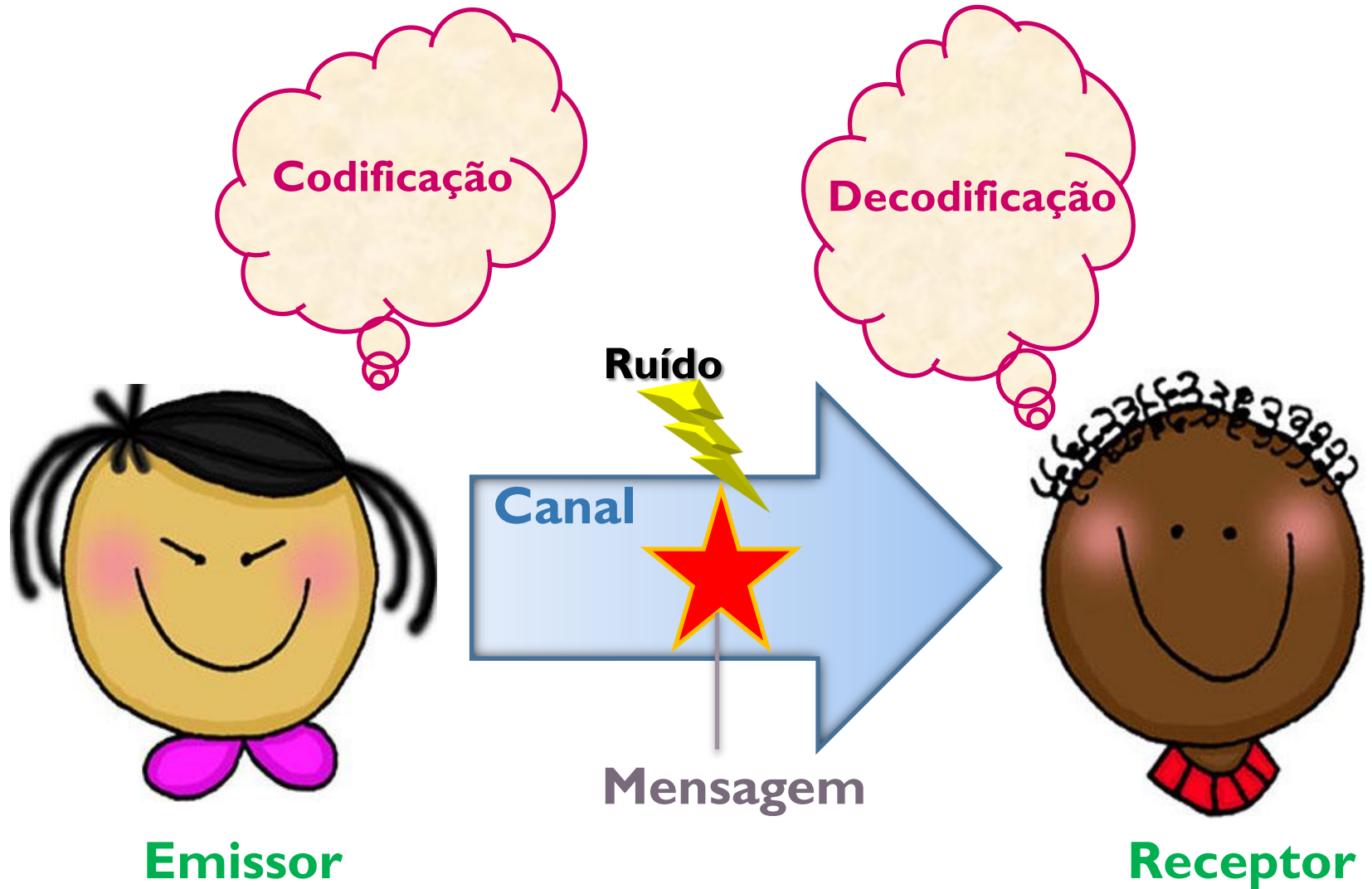
Traduzindo: o professor busca uma forma de cálculo para os preços de produtos industrializados.



Em resumo, para que possamos nos comunicar de maneira eficiente, precisamos estar atentos ao contexto, ao momento dessa fala.

No trabalho, devemos lembrar do uso formal da língua, seja escrita ou falada, o que também significa utilizar vocabulário específico somente com quem o compreenderá, em situações bem específicas. Nas demais situações, simplifique! Seu trabalho não perderá qualidade se você usar linguagem clara e objetiva!

# Esquema da Comunicação



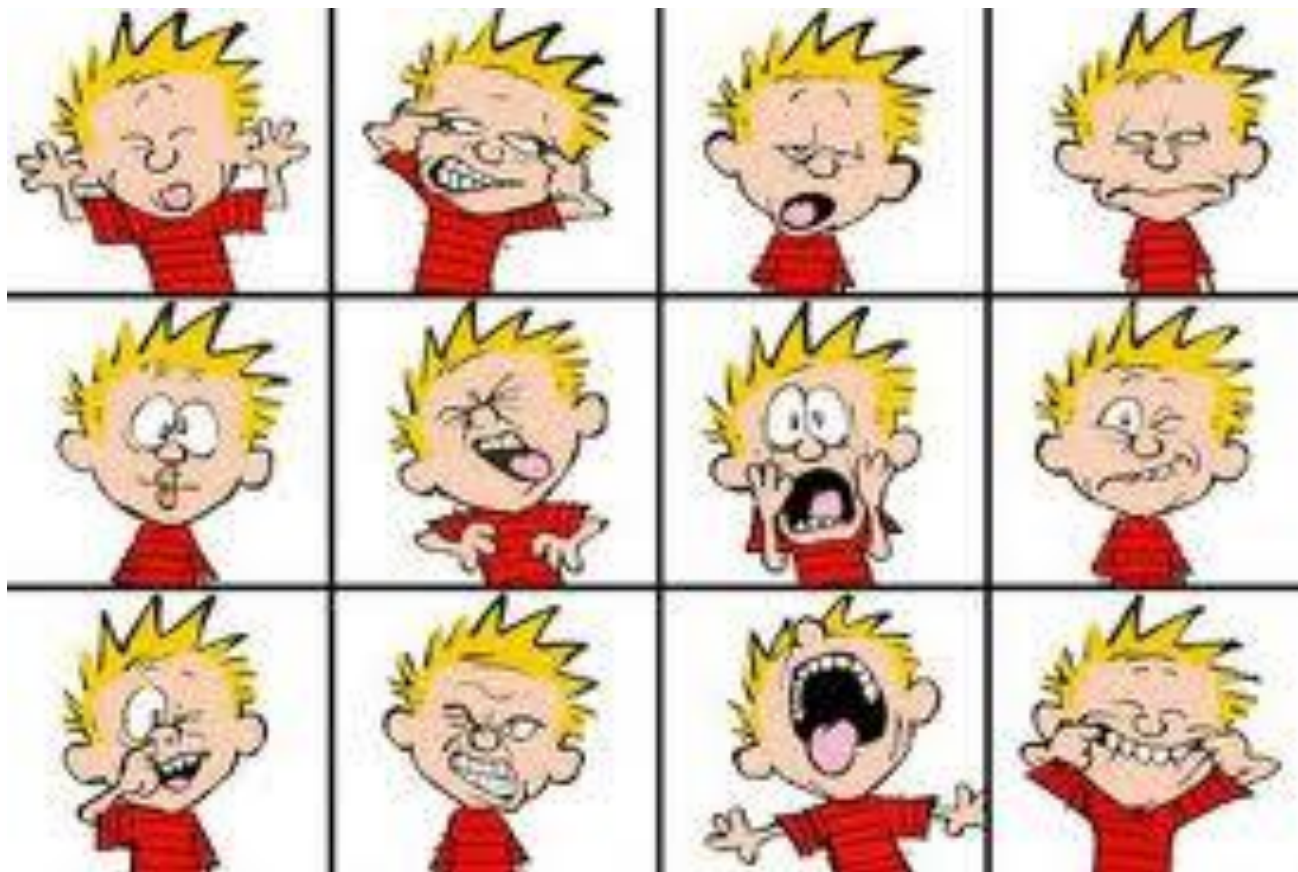
# Ruídos na Comunicação


Alguns fatores podem ser barreiras à comunicação, os chamados ruídos. É preciso evitá-los para se realizar a comunicação de forma clara e efetiva.

A dificuldade de comunicação provoca má impressão em quem nos ouve e nos impede de transmitir as informações necessárias.



# O Corpo Também Fala!



- 
- Durante uma conversa, olhar nos olhos demonstra atenção e sinceridade.
  - Andar com o tórax projetado para a frente e os ombros levantados mostra confiança. Ombros caídos e cabeça abaixada podem significar timidez ou insegurança.
  - Quem está confiante deixa os braços abertos e soltos. Se eles estão juntos ao corpo, indicam timidez ou nervosismo. Os braços cruzados podem demonstrar tensão ou uma pessoa fechada para novidades.
  - Sentar com as pernas afastadas é sinal de relaxamento. No ambiente de trabalho é melhor sentar-se de modo confortável, porém sem parecer que está no sofá de casa.
  - Mãos escondidas ou presas uma a outra podem mostrar insegurança. Tente relaxar e ser espontâneo nos movimentos.
  - O número de piscadas dos olhos aumenta quando a pessoa está nervosa ou ansiosa.

# Como Organizar a sua Mesa de Trabalho?

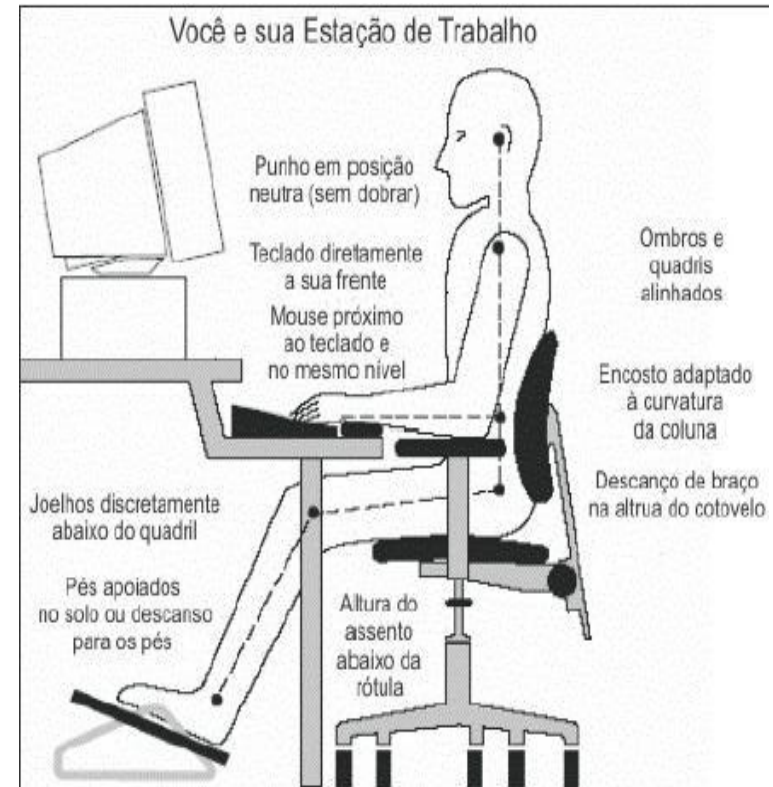
**TENHA APENAS O ESSENCIAL SOBRE A MESA:** Muitas pessoas têm uma mesa cheia de papéis. Normalmente justificam que “é para ter tudo à mão”. O ideal é ter em sua mesa: Computador, telefone, uma garrafa de água, canetas e a sua agenda.

**TENTE CONCENTRAR O MÁXIMO NO COMPUTADOR:** Outra forma de se organizar é tentar manter o máximo de arquivos no computador. Mantenha somente o essencial em arquivos de papel.

**RESERVE UM DIA DA SEMANA PARA A ORGANIZAÇÃO:** Para colocar tudo em ordem, reserve um período da semana. Você poderá gastar alguns minutos organizando, mas certamente irá recuperar facilmente seus documentos quando necessário. Sugestão: faça isso nas primeiras horas de sexta-feira.

# Mantenha a Postura ao Sentar-se

- Quando se passa muitas horas à frente do computador, a tendência será sempre de começar a curvar-se, deslocar o quadril de lado ou ter as mãos mal colocadas perante o teclado.
- A má postura pode levar a LERs (Lesões por Esforços Repetitivos). O ideal é ter as mãos numa posição neutra, de modo a não criar tendinites nos cotovelos ou nos pulsos.
- Cuide de suas costas. Devemos estar com elas direitas.
- Ter cuidado com a altura do monitor. Ele deve estar à altura dos seus olhos. Isso evita problemas no pescoço.
- A altura do teclado deve estar alinhada com os cotovelos.
- Outro cuidado é ter um apoio para os pés.







# Comunicação no Trabalho

Receber bem as pessoas, sejam clientes externos ou internos;


Atender bem ao telefone;

Preocupar-se com a comunicação por e-mail;

Buscar melhorar a redação e adotar a “redação oficial” nos comunicados da instituição.

# Para Melhorar a Comunicação:

- Quando falar, verifique se a outra pessoa está prestando atenção em você;
- Tente entender como as pessoas formulam suas ideias e como você pode influenciar isso;
- Você também pode aplicar esse modelo para si mesmo, verificando sua própria interpretação do que diz e se está se comunicando de forma eficaz;
- Tomar muito cuidado com as interpretações que fazemos de mensagens que recebemos, assim como das situações à nossa volta;

- 
- Lembrar que a comunicação interpessoal depende de uma série de fatores externos que podem afetar a emissão e a recepção de uma mensagem;
  - Lembrar também que uma mensagem pode estar bem representada por gestos, tom de voz, olhares, vestuário, antes mesmo das palavras;
  - Para um bom comunicador não bastam palavras;
  - Verifique se a outra pessoa entendeu as suas mensagens e ajude-a a traduzir em ação o que você deseja.

# Comportamentos a Serem Evitados

- Querer sempre fazer graça;**
- Falar alto ou baixo demais;**
- Não dar sequência à conversação;**
- Falar depressa (isto cansa o ouvinte);**
- Querer dominar a conversa e o assunto;**
- Preocupar-se em mostrar que tem cultura;**
- Fazer pausas enormes durante a conversação;**
- Contradizer constantemente as ideias do interlocutor;**
- Trazer assuntos pessoais, alheios aos da ordem do dia;**
- Interromper ou falar ao mesmo tempo em que a outra pessoa.**

# Recepção de Pessoas





Receber bem é responsabilidade de todos os funcionários da Instituição.

Seja consciente e cortês: não tenha preconceitos; cuidado com impressões antecipadas e distorcidas. O tratamento “senhor” ou “senhora” deve ser dirigido mesmo a jovens, a não ser que o cliente o autorize a chamá-lo por “você”.

Dê as boas-vindas: cumprimente a todos com um sorriso e olhe nos olhos. Sempre que possível, chame pelo nome, procurando pronunciá-lo corretamente.

Atenda de imediato: evite deixar a pessoa esperando.

- 
- Demonstre boa vontade mesmo fora de seu setor. A gentileza não precisa se restringir ao setor de atuação, mas pode (e deve) se estender a toda a empresa.
  - Dispense muita atenção ao cliente, trate-o como alguém importante para a Instituição. Dê tempo para que ele explique o que deseja.
  - Aja com rapidez, o tempo é um fator importante.
  - Jamais dê ordens, uma expressão cordial tem mais valor: “Por favor, o senhor poderia assinar nesta linha?”
  - Evite atitudes e expressões negativas que possam prejudicar o clima. Evite expressões como: “não pode”, “está errado”, “não deve”.


- 
- Preste orientação segura, deixe o cliente à vontade e dispense atendimento eficiente, seja claro e educado. “Em que posso ajudá-lo, senhor?”, é uma expressão sempre bem aceita.
  - Evite termos técnicos próprios do local que trabalha, isto pode causar incompreensão e constrangimento. Abreviações e siglas também devem ser evitadas. Repita as informações quantas vezes forem necessárias.
  - Chame o superior em casos especiais, há clientes difíceis, use toda sua habilidade para atender da melhor forma e tente contornar mal entendido. Procure ajuda de seu superior para lidar com estas situações.


# Atender Bem ao Telefone

- Seja rápido, atenda dentro dos primeiros toques. Evite dizer “quem fala?”, “quem é?” “quem gostaria?”. Pergunte de outra forma: “por gentileza, quem deseja falar ou quem quer falar?”
- Mostre simpatia e crie um bom relacionamento, dando à sua voz tom caloroso e amigável. Evite comer, beber, mascar chiclete ou chupar bala enquanto falar.
- Cumprimente o seu interlocutor, não diga o habitual “alô”, fale o nome da instituição ou departamento, seu nome e um cumprimento. Nunca diga: “Bem”, “Querida”, “Amiga”, “Filha”, etc.







- 
- Se vai ficar afastado do seu telefone por um certo tempo, lembre-se de encaminhar as chamadas para outro local.
  - Inteira-se de imediato das necessidades do seu interlocutor perguntando-lhe : “Em que posso lhe ajudar?”
  - Se puder, responda às questões de imediato e eficientemente. Se não for possível, esclareça-o sobre o que está ao seu alcance fazer ou indique quem poderá ajudá-lo.
  - Certificar seu interlocutor que você o está ouvindo. Diga: “Ah sim”, “estou entendendo” ou “está certo”.
  - Repita os nomes, números de telefone, fax e outros dados para se assegurar de que tomou nota corretamente.
  - Faça apontamentos e registre todas as informações. Um lápis pequeno é muito mais eficaz do que uma grande memória.

- 
- Confirme todas as informações, lendo um resumo do que foi discutido.
  - Mantenha-se concentrado no assunto e não interrompa o interlocutor com questões sem importância.
  - Dê-lhe toda a atenção, ninguém pode ter duas conversas em simultâneo e reter 100% da informação de ambas. Não converse com os outros colegas da sala nesse momento.
  - Se contenha com clientes mal-educados. Mantenha sua classe e postura e tente acalmá-lo. Jamais o interrompa, grite ou seja agressivo com ele.
  - Termine a chamada num tom positivo. Verifique se o interlocutor colocou todas as questões que queria e recebeu todas as informações de que necessitava.
  - Desligue de forma adequada. Embora as circunstâncias variem, normalmente confirma-se o que vai acontecer em consequência do telefonema e agradece-se à outra pessoa o tempo dispensado.

# Escrever E-mail

- Independente do tipo de e-mail, seja sempre educado e cordial. A apresentação inicial colaborará para o interesse do destinatário, bem como pela dedicação em retorná-lo.
- Os e-mails corporativos devem sempre ser mais formais e podem ser considerados como documentos. Nada impede que você seja mais informal com quem tenha afinidades, porém dentro dos limites profissionais.
- Deve-se evitar a linguagem utilizada nas redes sociais, pois podem demonstrar falta de profissionalismo.
- Pratique a escrita objetiva, aprenda a escrever mensagens de leitura fácil e a transmitir o que é importante sem desperdiçar o tempo das pessoas.

- 
- Mantenha-se atualizado por meio de livros, revistas e jornais, assim passará a ter maior facilidade de interpretação e desenvolvimento de seus textos.
  - Atente-se ao conteúdo que você irá desenvolver, o texto deve ser claro e objetivo. Há casos em que o assunto precisa ser mais abrangente, detalhando as informações para que fiquem mais claras. Tudo dependerá do assunto a ser tratado e da facilidade de entendimento do destinatário.
  - Evite escrever com todas as letras em caixa alta (maiúscula), isto pode indicar que está sendo indelicado.
  - Não utilize ferramentas tipo “emoticons” e bordas coloridas, use adequadamente “papéis de parede”.

- 
- Demonstre no campo "assunto" a informação que conterà no e-mail de forma clara e objetiva. Não em branco. Não envie mensagens do tipo “corrente”.
  - Sempre avise no texto do e-mail se estiver enviando documentos anexados.
  - Ao final, utilize termos formais como "atenciosamente", "cordialmente" etc. Não se esqueça de "assinar" seu e-mail com seu nome, cargo, departamento, empresa e telefone .

# REDAÇÃO OFICIAL

**A Redação Oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige atos normativos e comunicações oficiais.**





# **Características da Redação Oficial**


**I**mpessoalidade

**C**lareza

**U**niformidade

**C**oncisão

**U**so de linguagem formal



As comunicações oficiais devem sempre permitir uma única interpretação e ser estritamente impessoais e uniformes, o que exige o uso de certo nível de linguagem.

No entanto, a redação oficial não é, necessariamente, árida e contrária à evolução da língua. Porém, sua finalidade básica – comunicar com impessoalidade e máxima clareza – impõe certos parâmetros ao uso que se faz da língua, de maneira diversa daquele da literatura, do texto jornalístico, da correspondência particular, etc.



# Impessoalidade

Obrigatoriedade de que a administração proceda de modo a não privilegiar ou prejudicar ninguém, individualmente, já que o seu norte é, sempre, o interesse público.

Exemplo: Evite marcas de impressões pessoais do tipo “na minha opinião” ou “e aí, como é que vai?”

# Impessoalidade

Não há lugar na redação oficial para impressões pessoais, como as que, por exemplo, constam de uma carta a um amigo, ou de um artigo assinado de jornal, ou mesmo de um texto literário. A redação oficial deve ser isenta da interferência da individualidade de quem a elabora.

A concisão, a clareza e a formalidade de que nos valem para elaborar os expedientes oficiais contribuem, ainda, para que seja alcançada a necessária impessoalidade.

# Clareza

A clareza de um texto está diretamente ligada à sua inteligibilidade. O texto normativo deve ser facilmente compreensível, com a ordenação de ideias, o uso correto da pontuação, a redução de intercalações e a precisão vocabular.

No entanto, a clareza não é algo que se atinja por si só: ela depende estritamente das demais características da redação oficial.

# Clareza

São elas:

- a) a impessoalidade, que evita a duplicidade de interpretações que poderia decorrer de um tratamento personalista dado ao texto;
- b) a uniformidade, que é imprescindível nos textos;
- c) a concisão, que faz desaparecer do texto os excessos lingüísticos que nada lhe acrescentam.
- d) o uso de linguagem formal, em princípio, de entendimento geral e por definição avesso a vocábulos de circulação restrita, como a gíria e o jargão;

# Uniformidade

As comunicações oficiais devem ser sempre formais pois, obedecem a certas regras de forma: além das já mencionadas exigências de impessoalidade e uso de linguagem formal, é necessário, ainda, certa formalidade de tratamento. Não se trata somente de dúvida quanto ao correto emprego deste ou daquele pronome de tratamento para uma determinada autoridade; mais do que isso, a uniformidade diz respeito à polidez, à civilidade no próprio enfoque dado ao assunto do qual cuida a comunicação.

# Uniformidade

É o estabelecimento de um padrão que deve observar, cuidadosamente, as características técnicas de documentos oficiais e o cuidado com a formatação e a configuração gráfica dos textos.

# Concisão

Ser conciso é dizer o necessário com o mínimo de palavras, sem prejudicar a clareza da frase. É ser objetivo e direto.

Não se deve, de forma alguma, interpretá-la como economia de pensamento, isto é, não se devem eliminar passagens substanciais do texto com o objetivo de reduzi-lo em tamanho. Trata-se exclusivamente de cortar palavras inúteis, redundâncias ou passagens que nada acrescentem ao que já foi dito.

# Uso de linguagem formal

O uso de linguagem formal é aquele em que:

- a) Observam-se as regras da gramática formal, e
- b) Emprega-se um vocabulário comum ao conjunto dos usuários do idioma.

É importante ressaltar que a obrigatoriedade do uso de linguagem padrão na redação oficial decorre do fato de que ela está acima das diferenças sintáticas regionais, dos modismos vocabulares, permitindo, por essa razão, que se atinja a pretendida compreensão por todos.



# Uso de linguagem formal

## **Expressões artificiais (relembrando...)**

Não confunda respeito e impessoalidade com o uso de expressões artificiais que estão em desuso como “Venho por meio desta”, “Tenho a honra de” ou “Cumpre-me informar que”. Tais expressões devem dar lugar à forma direta, à objetividade.



**DOCUMENTOS  
OFICIAIS**

# Categories

- **Correspondências:**  
**ofício, memorando, informação, despacho e requerimento entre outros.**



# Ofício

**Tem como finalidade o tratamento de assuntos oficiais pelos órgãos da Administração Pública entre si ou com particulares.**

ofício



SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS

GABINETE DO COORDENADOR

3 cm

São Paulo, 00 de Janeiro de 2012

Ofício GC n° 000/2012

Assunto:

Prezado Senhor,

3 cm

Consultamos Vossa Senhoria quanto a possibilidade de liberar a profissional XXXX XXXX, RG: 0000000, Médico, Efetivo, do Centro de Vigilância Epidemiológica "Professor Alexandre Vranjac", para exercer o cargo de XXXXX XXXXX, no Gabinete do Ministro da Saúde, conforme Aviso n° 00/GM/MS, anexo.

3 cm

2 cm

Na oportunidade, elevamos nossos protestos de estima e consideração.

Xxxx Xxxxx

Cargo

Ilustríssimo Senhor

Dr. Xxxxx Xxxx

Coordenador de Saúde

Coordenadoria de Controle de Doenças

Secretaria de Estado da Saúde

XXX/ZZZZ

Av. Doutor Arnaldo, 351 – Xº andar – sala X – São Paulo – CEP: 01246-000  
Telefone: (11) 0000-0000 / FAX: (11) 0000-0000

2 cm

OFÍCIO



3 cm

**SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS

**GABINETE DO COORDENADOR**

São Paulo, 00 de Janeiro de 2012

Ofício **GC** n° 000/2012

Assunto:

Prezado Senhor,

3 cm

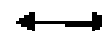


Consultamos Vossa Senhoria quanto a possibilidade de liberar a profissional XXXX XXXX, RG: 0000000, Médico, Efetivo, do Centro de Vigilância Epidemiológica "Professor Alexandre Vranjac", para exercer o cargo de XXXXX XXXXX, no Gabinete do Ministro da Saúde, conforme Aviso nº 00/GM/MS, anexo.

3 cm



2 cm



Na oportunidade, elevamos nossos protestos de estima e consideração.

Xxxx Xxxxx

Cargo

Ilustríssimo Senhor  
Dr. Xxxxx Xxxx  
Coordenador de Saúde  
Coordenadoria de Controle de Doenças  
Secretaria de Estado da Saúde

XXX/ZZZ

Av. Doutor Arnaldo, 351 – Xª andar – sala X – São Paulo – CEP: 01246-000

Telefone: (11) 0000-0000 / FAX: (11) 0000-0000

2 cm





# Memorando

**O memorando é a modalidade de comunicação entre unidades administrativas de um mesmo órgão, que podem estar hierarquicamente em mesmo nível ou em nível diferente.**

**Trata-se, portanto, de uma forma de comunicação eminentemente interna.**

3 cm

MEMORANDO



**SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

**COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS**

**GABINETE DO COORDENADOR**

São Paulo, 00 de Janeiro de 2012

Memorando **GC** n° 000/2012

Ao(À) Senhor(a) XXxxx XXxxx

Cargo

3 cm

3 cm

Solicitamos a Vossa Senhoria verificar a possibilidade do fornecimento de materiais para a Oficina de Técnicas Administrativas a realizar-se nos meses de Setembro e Outubro, no CEFOR / Vila Mariana.

2 cm

Atenciosamente,

XXXX XXXXX

Cargo

XXX/XXXX

Av. Doutor Arnaldo, 351 – Xª andar – sala X – São Paulo – CEP: 01246-000  
Telefone: (11) 0000-0000 / FAX: (11) 0000-0000

2 cm

MEMORANDO



**SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

**COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS**

**GABINETE DO COORDENADOR**

3 cm

São Paulo, 00 de Janeiro de 2012

Memorando **GC** nº 000/2012

Ao(À) Senhor(a) XXxxx XXxxx

Cargo

3 cm



Solicitamos a Vossa Senhoria verificar a possibilidade do fornecimento de materiais para a Oficina de Técnicas Administrativas a realizar-se nos meses de Setembro e Outubro, no CEFOR / Vila Mariana.

2 cm



3 cm



Atenciosamente,

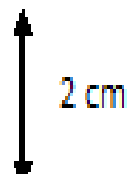
Xxxx Xxxxx

Cargo

XXX/1111

Av. Doutor Arnaldo, 351 – Xª andar – sala X – São Paulo – CEP: 01246-000

Telefone: (11) 0000-0000 / FAX: (11) 0000-0000





# Informação

**A informação é o ato por meio do qual o servidor se pronuncia acerca de assunto submetido à sua apreciação e manifestação, demandado em processo ou qualquer outro documento.**

3 cm

INFORMAÇÃO



**SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

**COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS**

**GABINETE DO COORDENADOR**

**Processo n°:** 000.0000.000000/2012

**Informação GC n°:** 000/2012

**Data:** 00/00/2012

**Interessado(a):** Xxx Xxxxx

**Assunto:** xxxxxxxx

Trata o presente de solicitação de fornecimento de material para a Oficina de Técnicas Administrativas, sob responsabilidade da Coordenadoria de Recursos Humanos.

Informamos que o material será entregue em 28/08/2012, conforme solicitação.

Encaminhe-se ao Gabinete da Coordenadoria de Recursos Humanos para prosseguimento.

Xxxx Xxxxx

Cargo

xxx/xxxx

Av. Doutor Arnaldo, 351 – 12º andar – sala X – São Paulo – CEP: 01246-000

Telefone: (11) 0000-0000 / FAX: (11) 0000-0000

2 cm

3 cm

INFORMAÇÃO



**SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

**COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS**

**GABINETE DO COORDENADOR**

Processo n°: 000.0000.000000/2012

Informação **GC** n°: 000/2012

Data: 00/00/2012

Interessado(a): Xxx Xxxxx

Assunto: xxxxxxxx



Trata o presente de solicitação de fornecimento de material para a Oficina de Técnicas Administrativas, sob responsabilidade da Coordenadoria de Recursos Humanos.

3 cm



Informamos que o material será entregue em 28/08/2012, conforme solicitação.

2 cm



Encaminhe-se ao Gabinete da Coordenadoria de Recursos Humanos para prosseguimento.

Xxxx Xxxxx

Cargo

XXX/ZZZZ

Av. Doutor Arnaldo, 351 – Xª andar – sala X – São Paulo – CEP: 01246-000

Telefone: (11) 0000-0000 / FAX: (11) 0000-0000



2 cm

# Despacho

**É decisão ou encaminhamento de autoridade administrativa acerca de assunto submetido à sua apreciação.**

# ○ Despacho pode ser:

## **Terminativo ou definitivo**

**(também denominado de decisório) é aquele que dá solução ao que foi submetido à autoridade.**

# ○ Despacho pode ser:

## Exemplo:

**Concluída a transferência, encaminhe-se à Seção de Protocolo (ou similar) para arquivamento.**



# O Despacho pode ser:

**De mero expediente ou ordinatório:** é aquele que apenas dá andamento ao documento.

# ○ Despacho pode ser:

## Exemplo:

**Considerando tratar-se o presente de solicitação de informações funcionais do interessado supracitado, encaminhe-se à Diretoria de Recursos Humanos para conhecimento e providências.**



## ○ Despacho pode ser:

**Interlocutório** é aquele que, sem resolver terminantemente a questão, transfere-a à autoridade hierarquicamente superior ou de outra unidade da repartição.



# ○ Despacho pode ser:

## Exemplo:

**Considerando o conteúdo de fls. 0, encaminhe-se o presente expediente ao Senhor Coordenador, da Coordenadoria XXX para conhecimento e manifestação com proposta de retorno à Coordenadoria YYY para prosseguimento.**

3 cm

DESPACHO



**SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

**COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS**

**GABINETE DO COORDENADOR**

**Documento nº:** 000/2012 (Ofício) SISRAD nº: 00.000/2012

**Despacho GC nº:** 000 / 2012

**Data:** 00/00/2012

**Interessado (a):** INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

**Assunto:** Aposentadoria

3 cm



Considerando que o profissional Xxxxx Xxxxxx, RG: 00.000.0000 não pertence ao quadro de profissionais desta Secretaria de Estado da Saúde, restitua-se o presente ao Instituto Nacional do Seguro Social.

2 cm



Xxxxx Xxxxxx

Cargo

000/2012

Av. Doutor Arnaldo, 351 – Xº andar – sala X – São Paulo – CEP: 01246-000

Telefone: (11) 0000-0000 / FAX: (11) 0000-0000

2 cm



3 cm

DESPACHO



**SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

**COORDENADORIA DE RECURSOS HUMANOS**

**GABINETE DO COORDENADOR**

Documento nº: 000/2012 (Ofício) SISRAD nº: 00.000/2012

Despacho **GC** nº: 000 / 2012

Data: 00/00/2012

Interessado (a): INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Assunto: Aposentadoria

3 cm  
←→

Considerando que o profissional Xxxxx Xxxxxx, RG: 00.000.0000  
não pertence ao quadro de profissionais desta Secretaria de Estado da Saúde,  
restitua-se o presente ao Instituto Nacional do Seguro Social.

2 cm  
←→

Xxxxx Xxxxxx

Cargo

XXX/zzzz

Av. Doutor Arnaldo, 351 – Xª andar – sala X – São Paulo – CEP: 01246-000

Telefone: (11) 0000-0000 / FAX: (11) 0000-0000



2 cm



# Requerimento

**Instrumento pelo qual o requerente se dirige a uma autoridade pública para solicitar o reconhecimento de um direito ou concessão de algo sob o amparo da lei.**

# Como devo começar?

Por um **vocativo**, afinal o texto vai se dirigir a alguém e isso vai depender da **POSIÇÃO HIERÁRQUICA, CARGO** ou **TÍTULO** da pessoa a quem o texto se destina.

# Como devo terminar?

Antes de se apresentar como redator, é bom você utilizar um **fecho**. Atualmente usa-se **RESPEITOSAMENTE**, quando o texto dirige-se a alguém que está em posição hierárquica acima da sua, ou **ATENCIOSAMENTE** para pessoas em posição igual ou inferior a sua.



# Identificação do signatário

**( espaço para assinatura)**

**Nome**

**Diretor XX XXX**



# Pronomes de Tratamento

O cargo ou a função ocupada pelo destinatário da correspondência oficial irá determinar:

- o pronome de tratamento;
- o vocativo.

# FORMAS DE TRATAMENTO

## **DESTINATÁRIO:**

Presidente da República, da Câmara dos Deputados, do Senado e do Supremo Tribunal Federal

**TRATAMENTO:** Vossa Excelência

**VOCATIVO:** Excelentíssimo(a) Senhor(a) + cargo

**ENDEREÇAMENTO:** Ao(A) Excelentíssimo(a)

Senhor(a) Nome

Cargo

Endereço

## **DESTINATÁRIO:**

Vice-Presidente da República, Senadores, Deputados, Governadores, Secretários e Ministros de Estado, Presidentes de Tribunal, Prefeitos e Vice-Prefeitos, Presidentes de Câmara de Vereadores

**TRATAMENTO:** Vossa Excelência

**VOCATIVO:** Senhor(a) + cargo

**ENDEREÇAMENTO:** A Sua Excelência o(a)

Senhor(a) Nome

Cargo

Endereço



**DESTINATÁRIO:**

Autoridades em geral e Particulares

**TRATAMENTO:** Vossa Senhoria

**VOCATIVO:** Senhor(a) + cargo

**ENDEREÇAMENTO:** Ao(A) Senhor(a) Nome

Cargo

Endereço



# Pronomes Demonstrativos

# Localização Espacial

esse, essa, isso	Empregados para apontar o que está próximo de quem ouve <b>(tu/você)</b>
este, esta, isto	Empregados para apontar o que está próximo de quem fala <b>(eu)</b>
aquele, aquela, aquilo	Empregados para apontar o que está distante dos interlocutores, fora da cena enunciativa

# Exemplos do emprego:

(1) **Este** documento que tenho nas mãos precisa ser enviado para os Diretores urgentemente.

(2) **Esse** documento que você tem nas mãos precisa ser enviado para os Diretores urgentemente.

(3) **Aquele** documento que está na outra sala precisa ser enviado para os Diretores urgentemente.



# Localização Temporal

esse, essa, isso	Empregados para apontar o tempo passado recentemente decorrido
este, esta, isto	Empregados para apontar o tempo presente e o tempo futuro
aquele, aquela, aquilo	Empregados para apontar o tempo passado mais remoto

# Exemplos do emprego:

- (4) Segunda-feira da semana passada foi tumultuada. **Esse** dia registrou o maior número de ligações recebidas pela Secretaria.
- (5) **Este** dia de hoje está sendo tumultuado. Nunca antes a Secretaria recebeu tantas ligações.
- (6) No período anterior a 2000, o atendimento ao público era precário. Até **aquele** ano, a Secretaria ainda não dispunha do atual sistema de cadastro.


# Localização Textual

esse, essa, isso	Empregados para retomar o que se disse
este, esta, isto	Empregados para (a) adiantar o que se vai dizer ou (b) remeter a algo recém dito, quando a retomada se refere ao último elemento citado
aquele, aquela, aquilo	Empregados para retomar o primeiro elemento de uma enumeração citada.

# Exemplos do emprego:


(7) Diagnosticou-se que está ocorrendo na Unidade um grande desperdício de material de expediente. **Esse** problema pode ser resolvido se forem adotadas medidas simples de economia.

(8) Nesta Unidade há muitas dificuldades, dentre as quais as mais graves são **estas**: falha de comunicação entre os setores e desperdício de material de expediente.



(9) Falta de comunicação entre os setores e desperdício de material de expediente são alguns dos problemas da Unidade. **Este** é o mais evidente.

(10) O gerente e o vice-presidente da empresa são pessoas que merecem nosso reconhecimento: **este** porque nunca permitiu que a importância do cargo diminuísse sua humildade; **aquele** porque não esquece os compromissos assumidos com toda a equipe de trabalho.



(11) Agilidade na prestação de serviços, qualidade dos serviços prestados e preços mais acessíveis são alguns dos benefícios oferecidos pela empresa de limpeza contratada. **Aquela** vantagem já era conhecida, **essa** é o mínimo esperado, mas **esta** foi absoluta surpresa.



# COMO ESCREVER UM TEXTO

# COMO CONSTRUIR UM TEXTO?



- Levantamento de conteúdo
- Organização do conteúdo





Texto = Tecido



Conteúdo = fios

Organização = trama



# Levantamento do conteúdo

Pesquisa e seleção de informações indispensáveis (consulta a órgãos técnicos, internet etc.)



# Dados a serem levantados:

O quê?

Quem?

Por quê?

Onde?

Como?

Quando?



# Organização do conteúdo

Expor ideias claramente = organizar dados

Elementos centrais: repetição, progressão,  
não contradição e relação