

Superintendência de Água e Esgoto de Catanduva São Paulo

SAEC – SP

Auxiliar Administrativo

NV-083MR-20



Todos os direitos autorais desta obra são protegidos pela Lei nº 9.610, de 19/12/1998.
Proibida a reprodução, total ou parcialmente, sem autorização prévia expressa por escrito da editora e do autor. Se você conhece algum caso de "pirataria" de nossos materiais, denuncie pelo sac@novaconcursos.com.br.

OBRA

Superintendência de Água e Esgoto de Catanduva - São Paulo

Auxiliar Administrativo

Edital Normativo do Concurso Público N.º 01/2020

AUTORES

Língua Portuguesa - Profª Zenaide Auxiliadora Pachegas Branco

Matemática - Profª Bruno Chieregatti e Joao de Sá Brasil

Conhecimentos Específicos - Profª Silvana Guimarães e Rodrigo Gonçalves

Informática - Profº Ovidio Lopes da Cruz Netto

Legislação - Elaboração Interna

PRODUÇÃO EDITORIAL/REVISÃO

Roberth Kairo

Josiane Sarto

DIAGRAMAÇÃO

Higor Moreira

Rodrigo Bernardes

CAPA

Joel Ferreira dos Santos

EDIÇÃO MAR/2020



www.novaconcursos.com.br

sac@novaconcursos.com.br

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA

Interpretação de textos	01
Significado das palavras.....	08
Identificação de vogais e consoantes.....	12
Escritas corretas.....	14

MATEMÁTICA

Operações fundamentais: adição, subtração, multiplicação e divisão.....	01
Juros simples.....	23
Sistema métrico decimal: unidades de medida (comprimento, massa e capacidade); transformações de unidades.....	28
Razão e proporção.....	33

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Redação Oficial. Aspectos Gerais. Identidade Visual. Atos Oficiais: Medidas, Sistemática dos Instrumentos Normativos encaminhamento.....	01
Elaboração de documentos; Normas Gerais de Elaboração, siglas e acrônimos, vícios de linguagem, hífen, destaques minúsculas, enumerações, grafia de numerais, fecho para comunicações, identificação do signatário, autoridades - forma de tratamento, abreviatura, vocativo, destinatário e envelope.....	07
Modelos de comunicações oficiais estruturas: apostila, ata, carta, cartão de visita, circular, comunicação interna, contrato, convênio, correio eletrônico, despacho, instrução normativa, nota informativa, nota técnica, ofício, ordem de serviço, parecer, portaria, regimento interno, resolução. O padrão ofício. Aviso e Ofício. Memorando. Exposição de Motivos.....	23
Noções básicas de arquivo.....	33
Princípios básicos da administração pública e servidores; Regras de hierarquia no serviço público.....	51

INFORMÁTICA

Conceitos Básicos: Hardware, Software Navegadores, Aplicativos. Correio Eletrônico: uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos. Internet: Navegação links, sites, busca e impressão de páginas. Microsoft Outlook: adicionar conta de e-mail, criar nova mensagem de e abrir ou salvar anexos, adicionar assinatura de e mensagem de e-mail.....	01
Segurança na Internet.....	14
Microsoft Windows (versão 7 ou superior): conceito de pastas, diretórios, arquivos e atalhos, área de trabalho, área de transferência, manipulação de arquivos e pastas, uso dos menus, programas e aplicativos, interação com o conjunto de 2010 ou superior).....	20
Microsoft Word: estrutura básica dos documentos, edição e formatação de textos, cabeçalhos, parágrafos, fontes, colunas, marcadores simbólicos e numéricos, tabelas, impressão, controle de quebras e n índices, inserção de objetos, campos predefinidos, caixas de texto.....	28

SUMÁRIO

Microsoft Excel: estrutura básica das planilhas, conceitos de células, linhas, colunas, pastas e gráficos, elaboração de tabelas e gráficos, uso de fórmulas, inserção de objetos, campos predefinidos, controle de quebras e numeração de páginas, obtenção de dados externos, classificação de dados.....	37
---	----

LEGISLAÇÃO

Lei Municipal nº 0458/88 (Criação da SAEC)	1
(Estatuto dos Servidores Públicos Municipais). Outras questões versando sobre as atividades e atribuições específicas do cargo/função.....	13

ÍNDICE

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Redação Oficial. Aspectos Gerais. Identidade Visual. Atos Oficiais: Medidas, Sistemática dos Instrumentos Normativos encaminhamento.....	01
Elaboração de documentos; Normas Gerais de Elaboração, siglas e acrônimos, vícios de linguagem, hífen, destaques minúsculas, enumerações, grafia de numerais, fecho para comunicações, identificação do signatário, autoridades - forma de tratamento, abreviatura, vocativo, destinatário e envelope.....	07
Modelos de comunicações oficiais estruturas: apostila, ata, carta, cartão de visita, circular, comunicação interna, contrato, convênio, correio eletrônico, despacho, instrução normativa, nota informativa, nota técnica, ofício, ordem de serviço, parecer, portaria, regimento interno, resolução. O padrão ofício. Aviso e Ofício. Memorando. Exposição de Motivos.....	23
Noções básicas de arquivo.....	33
Princípios básicos da administração pública e servidores; Regras de hierarquia no serviço público.....	51

REDAÇÃO OFICIAL. ASPECTOS GERAIS. IDENTIDADE VISUAL. ATOS OFICIAIS: MEDIDAS, SISTEMÁTICA DOS INSTRUMENTOS NORMATIVOS ENCAMINHAMENTO

Redação oficial é o meio utilizado para o estabelecimento de relações de serviço na administração pública e corresponde ao modo uniforme de redigir atos normativos e comunicações oficiais. Para que se alcance a efetividade dessas relações, são traçadas normas de linguagem e padronização no uso de fórmulas e estética para as comunicações escritas, as quais são revestidas de certas peculiaridades restritas ao meio.

As comunicações oficiais devem primar pela objetividade, transparência, clareza, simplicidade e impessoalidade.

Nesse sentido, a redação oficial, da qual se deve extrair uma única interpretação, há de procurar ser compreensível por todo e qualquer cidadão brasileiro.

Com esses cuidados, é possível aprimorar um item fundamental na profissionalização do servidor, na racionalização do trabalho e na redução dos custos.

Em uma frase, pode-se dizer que redação oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige atos normativos e comunicações. Interessa-nos tratá-la do ponto de vista do Poder Executivo.

A redação oficial deve caracterizar-se pela impessoalidade, uso do padrão culto de linguagem, concisão, formalidade e uniformidade, clareza e precisão, objetividade, coesão e coerência.



FIQUE ATENTO!

Essas quatro últimas características foram acrescentadas no novo manual de redação oficial.

Vejamos:

Precisão: o atributo da precisão complementa a clareza e caracteriza-se por:

- articulação da linguagem comum ou técnica para a perfeita compreensão da ideia veiculada no texto. Mas cuidado, a linguagem técnica é permitida, desde que usada de forma que não haja dúvidas na informação.
- manifestação do pensamento ou da ideia com as mesmas palavras, evitando o emprego de sinônimos com propósito meramente estilístico.
- escolha de expressão ou palavra que não confira duplo sentido ao texto.

Objetividade: ser objetivo é ir diretamente ao assunto que se deseja abordar, sem voltas e sem redundâncias. Para conseguir isso, é fundamental que o redator saiba de antemão qual é a ideia principal e quais são as secundárias.

Coesão e coerência: é indispensável que o texto tenha coesão e coerência. Tais atributos favorecem a conexão, a ligação, a harmonia entre os elementos de um texto. Percebe-se que o texto tem coesão e coerência quando se lê um texto e se verifica que as palavras, as frases e os parágrafos estão entrelaçados, dando continuidade uns aos outros.



#FicaDica

Todo o texto precisa estar conectado, para isso, fique atento à regência nominal e verbal, usando das preposições corretas de acordo com a intenção do texto.

Fundamentalmente esses atributos decorrem da Constituição, que dispõe, no artigo 37: *"A administração pública direta, indireta ou fundacional, de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (...)".* Sendo a publicidade e a impessoalidade princípios fundamentais de toda administração pública, claro está que devem igualmente nortear a elaboração dos atos e comunicações oficiais.

Não se concebe que um ato normativo de qualquer natureza seja redigido de forma obscura, que dificulte ou impossibilite sua compreensão. A transparência do sentido dos atos normativos, bem como sua inteligibilidade, são requisitos do próprio Estado de Direito: é inaceitável que um texto legal não seja entendido pelos cidadãos. A publicidade implica, pois, necessariamente, clareza e concisão.

Além de atender à disposição constitucional, a forma dos atos normativos obedece a certa tradição. Há normas para sua elaboração que remontam ao período de nossa história imperial, como, por exemplo, a obrigatoriedade – estabelecida por decreto imperial de 10 de dezembro de 1822 – de que se aponha, ao final desses atos, o número de anos transcorridos desde a Independência. Essa prática foi mantida no período republicano.

Esses mesmos princípios (impessoalidade, clareza, uniformidade, concisão e uso de linguagem formal) aplicam-se às comunicações oficiais: elas devem sempre permitir uma única interpretação e ser estritamente impessoais e uniformes, o que exige o uso de certo nível de linguagem.

Nesse quadro, fica claro também que as comunicações oficiais são necessariamente uniformes, pois há sempre um único comunicador (o Serviço Público) e o receptor dessas comunicações ou é o próprio Serviço Público (no caso de expedientes dirigidos por um órgão a outro) – ou o conjunto dos cidadãos ou instituições tratados de forma homogênea (o público).

Acrescente-se, por fim, que a identificação que se buscou fazer das características específicas da forma oficial de redigir não deve ensejar o entendimento de que se proponha a criação – ou se aceite a existência – de uma forma específica de linguagem administrativa, o que

coloquialmente e pejorativamente se chama burocratês. Este é antes uma distorção do que deve ser a redação oficial, e se caracteriza pelo abuso de expressões e clichês do jargão burocrático e de formas arcaicas de construção de frases.

A redação oficial não é, portanto, necessariamente árida e infensa à evolução da língua. É que 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.

Apresentadas essas características fundamentais da redação oficial, passemos à análise pormenorizada de cada uma delas.

- Uso do padrão culto de linguagem

A necessidade de empregar determinado nível de linguagem nos atos e expedientes oficiais decorre, de um lado, do próprio caráter público desses atos e comunicações; de outro, de sua finalidade. Os atos oficiais, aqui entendidos como atos de caráter normativo, ou estabelecem regras para a conduta dos cidadãos, ou regulam o funcionamento dos órgãos públicos, o que só é alcançado se em sua elaboração for empregada a linguagem adequada. O mesmo se dá com os expedientes oficiais, cuja finalidade precípua é a de informar com clareza e objetividade.

As comunicações que partem dos órgãos públicos federais devem ser compreendidas por todo e qualquer cidadão brasileiro. Para atingir esse objetivo, há que evitar o uso de uma linguagem restrita a determinados grupos. Não há dúvida que um texto marcado por expressões de circulação restrita, como a gíria, os regionalismos vocabulares ou o jargão técnico, tem sua compreensão dificultada.

Ressalte-se que há necessariamente uma distância entre a língua falada e a escrita. Aquela é extremamente dinâmica, reflete de forma imediata qualquer alteração de costumes, e pode eventualmente contar com outros elementos que auxiliem a sua compreensão, como os gestos, a entoação, etc., para mencionar apenas alguns dos fatores responsáveis por essa distância. Já a língua escrita incorpora mais lentamente as transformações, tem maior vocação para a permanência, e vale-se apenas de si mesma para comunicar.

A língua escrita, como a falada, compreende diferentes níveis, de acordo com o uso que dela se faça. Por exemplo, em uma carta a um amigo, podemos nos valer de determinado padrão de linguagem que incorpore expressões extremamente pessoais ou coloquiais; em um parecer jurídico, não se há de estranhar a presença do vocabulário técnico correspondente. Nos dois casos, há um padrão de linguagem que atende ao uso que se faz da língua, a finalidade com que a empregamos.

O mesmo ocorre com os textos oficiais: por seu caráter impessoal, por sua finalidade de informar com o máximo de clareza e concisão, eles requerem o uso do padrão culto da língua. Há consenso de que o padrão culto é aquele em que a) se observam as regras da gramática formal, e b) se emprega um vocabulário comum

ao conjunto dos usuários do idioma. É importante ressaltar que a obrigatoriedade do uso do padrão culto na redação oficial decorre do fato de que ele está acima das diferenças lexicais, morfológicas ou sintáticas regionais, dos modismos vocabulares, das idiosincrasias linguísticas, permitindo, por essa razão, que se atinja a pretendida compreensão por todos os cidadãos.

Lembre-se que o padrão culto nada tem contra a simplicidade de expressão, desde que não seja confundida com pobreza de expressão. De nenhuma forma o uso do padrão culto implica emprego de linguagem rebuscada, nem dos contorcionismos sintáticos e figuras de linguagem próprios da língua literária.

Pode-se concluir, então, que não existe propriamente um “padrão oficial de linguagem”; o que há é o uso do padrão culto nos atos e comunicações oficiais. É claro que haverá preferência pelo uso de determinadas expressões, ou será obedecida certa tradição no emprego das formas sintáticas, mas isso não implica, necessariamente, que se consagre a utilização de uma forma de linguagem burocrática. O jargão burocrático, como todo jargão, deve ser evitado, pois terá sempre sua compreensão limitada.

A linguagem técnica deve ser empregada apenas em situações que a exijam, sendo de evitar o seu uso indiscriminado. Certos rebuscamentos acadêmicos, e mesmo o vocabulário próprio a determinada área, são de difícil entendimento por quem não esteja com eles familiarizado. Deve-se ter o cuidado, portanto, de explicitá-los em comunicações encaminhadas a outros órgãos da administração e em expedientes dirigidos aos cidadãos.

- Clareza e precisão

Clareza

A clareza deve ser a qualidade básica de todo texto oficial. Pode-se definir como claro aquele texto que possibilita imediata compreensão pelo leitor. Não se concebe que um documento oficial ou um ato normativo de qualquer natureza seja redigido de forma obscura, que dificulte ou impossibilite sua compreensão. A transparência é requisito do próprio Estado de Direito: é inaceitável que um texto oficial ou um ato normativo não seja entendido pelos cidadãos. O princípio constitucional da publicidade não se esgota na mera publicação do texto, estendendo-se, ainda, à necessidade de que o texto seja claro.

Para a obtenção de clareza, sugere-se:

- utilizar palavras e expressões simples, em seu sentido comum, salvo quando o texto versar sobre assunto técnico, hipótese em que se utilizará nomenclatura própria da área;
- usar frases curtas, bem estruturadas; apresentar as orações na ordem direta e evitar intercalações excessivas. Em certas ocasiões, para evitar ambiguidade, sugere-se a adoção da ordem inversa da oração;
- buscar a uniformidade do tempo verbal em todo o texto;
- não utilizar regionalismos e neologismos;
- pontuar adequadamente o texto;

- f) explicitar o significado da sigla na primeira referência a ela; e
- g) utilizar palavras e expressões em outro idioma apenas quando indispensáveis, em razão de serem designações ou expressões de uso já consagrado ou de não terem exata tradução. Nesse caso, grafe-as em itálico, conforme orientações do subitem 10.2 deste Manual.

Precisão

O atributo da precisão complementa a clareza e caracteriza-se por:

- a) articulação da linguagem comum ou técnica para a perfeita compreensão da ideia veiculada no texto;
- b) manifestação do pensamento ou da ideia com as mesmas palavras, evitando o emprego de sinonímia com propósito meramente estilístico; e
- c) escolha de expressão ou palavra que não confira duplo sentido ao texto.

É indispensável, também, a releitura de todo o texto redigido. A ocorrência, em textos oficiais, de trechos obscuros provém principalmente da falta da releitura, o que tornaria possível sua correção. Na revisão de um expediente, deve-se avaliar se ele será de fácil compreensão por seu destinatário. O que nos parece óbvio pode ser desconhecido por terceiros. O domínio que adquirimos sobre certos assuntos, em decorrência de nossa experiência profissional, muitas vezes, faz com que os tomemos como de conhecimento geral, o que nem sempre é verdade. Explícite, desenvolva, esclareça, precise os termos técnicos, o significado das siglas e das abreviações e os conceitos específicos que não possam ser dispensados.

A revisão atenta exige tempo. A pressa com que são elaboradas certas comunicações quase sempre compromete sua clareza. "Não há assuntos urgentes, há assuntos atrasados", diz a máxima. Evite-se, pois, o atraso, com sua indesejável repercussão no texto redigido.

A clareza e a precisão não são atributos que se atinjam por si sós: elas dependem estritamente das demais características da redação oficial, apresentadas a seguir.

- Objetividade

Ser objetivo é ir diretamente ao assunto que se deseja abordar, sem voltas e sem redundâncias. Para conseguir isso, é fundamental que o redator saiba de antemão qual é a ideia principal e quais são as secundárias.

Procure perceber certa hierarquia de ideias que existe em todo texto de alguma complexidade: as fundamentais e as secundárias. Essas últimas podem esclarecer o sentido daquelas, detalhá-las, exemplificá-las; mas existem também ideias secundárias que não acrescentam informação alguma ao texto, nem têm maior relação com as fundamentais, podendo, por isso, ser dispensadas, o que também proporcionará mais objetividade ao texto.

A objetividade conduz o leitor ao contato mais direto com o assunto e com as informações, sem subterfúgios, sem excessos de palavras e de ideias. É errado supor que a objetividade suprime a delicadeza de expressão ou torna o texto rude e grosseiro.

- Concisão

A concisão é antes uma qualidade do que uma característica do texto oficial. Conciso é o texto que consegue transmitir o máximo de informações com o mínimo de palavras. Não se deve de forma alguma entendê-la como economia de pensamento, isto é, não se deve eliminar passagens substanciais do texto com o único objetivo de reduzi-lo em tamanho. Trata-se, exclusivamente, de excluir palavras inúteis, redundâncias e passagens que nada acrescentem ao que já foi dito.

Detalhes irrelevantes são dispensáveis: o texto deve evitar caracterizações e comentários supérfluos, adjetivos e advérbios inúteis, subordinação excessiva. A seguir, um exemplo¹ de período mal construído, prolixo:

1 O exemplo de período mal construído foi elaborado, para fins didáticos, a partir do exemplo de período bem construído, por sua vez, extraído da Exposição de Motivos Interministerial no 51/MCTI/MRE/MPOG, de 21 de dezembro de 2011 (BRASIL, 2011a).

Exemplo:

Apurado, com impressionante agilidade e precisão, naquela tarde de 2009, o resultado da consulta à população acreana, verificou-se que a esmagadora e ampla maioria da população daquele distante estado manifestou-se pela efusiva e indubitável rejeição da alteração realizada pela Lei no 11.662/2008. Não satisfeita, inconformada e indignada, com a nova hora legal vinculada ao terceiro fuso, a maioria da população do Acre demonstrou que a ela seria melhor regressar ao quarto fuso, estando cinco horas a menos que em Greenwich.

Nesse texto, há vários detalhamentos desnecessários, abusou-se no emprego de adjetivos (impressionante, esmagadora, ampla, inconformada, indignada), o que lhe confere carga afetiva injustificável, sobretudo em texto oficial, que deve primar pela impessoalidade. Eliminados os excessos, o período ganha concisão, harmonia e unidade:

Exemplo:

Apurado o resultado da consulta à população acreana, verificou-se que a maioria da população se manifestou pela rejeição da alteração realizada pela Lei no 11.662/2008. Não satisfeita com a nova hora legal vinculada ao terceiro fuso, a maioria da população do Acre demonstrou que a ela seria melhor regressar ao quarto fuso, estando cinco horas menos que em Greenwich.

- Coesão e coerência

É indispensável que o texto tenha coesão e coerência. Tais atributos favorecem a conexão, a ligação, a harmonia entre os elementos de um texto. Percebe-se que o texto tem coesão e coerência quando se lê um texto e se verifica que as palavras, as frases e os parágrafos estão entrelaçados, dando continuidade uns aos outros.

Alguns mecanismos que estabelecem a coesão e a coerência de um texto são: referência, substituição, elipse e uso de conjunção.

A referência diz respeito aos termos que se relacionam a outros necessários à sua interpretação. Esse mecanismo pode dar-se por retomada de um termo, relação com o que é precedente no texto, ou por antecipação de

um termo cuja interpretação dependa do que se segue.

Exemplos:

O Deputado evitou a instalação da CPI da corrupção. Ele aguardou a decisão do Plenário.

O TCU apontou estas irregularidades: falta de assinatura e de identificação no documento.

A substituição é a colocação de um item lexical no lugar de outro(s) ou no lugar de uma oração.

Exemplos:

O Presidente assinou o acordo. O Chefe do Poder Executivo federal propôs reduzir as alíquotas.

O ofício está pronto. O documento trata da exoneração do servidor.

Os governadores decidiram acatar a decisão. Em seguida, os prefeitos fizeram o mesmo.

A elipse consiste na omissão de um termo recuperável pelo contexto.

Exemplo:

O decreto regulamenta os casos gerais; a portaria, os particulares. (Na segunda oração, houve a omissão do verbo "regulamenta").

Outra estratégia para proporcionar coesão e coerência ao texto é utilizar conjunção para estabelecer ligação entre orações, períodos ou parágrafos.

Exemplo:

O Embaixador compareceu à reunião, pois identificou o interesse de seu Governo pelo assunto.

- Impessoalidade

A impessoalidade decorre de princípio constitucional (Constituição, art. 37), e seu significado remete a dois aspectos: o primeiro é a obrigatoriedade de que a administração pública proceda de modo a não privilegiar ou prejudicar ninguém, de que o seu norte seja, sempre, o interesse público; o segundo, a abstração da personalidade dos atos administrativos, pois, apesar de a ação administrativa ser exercida por intermédio de seus servidores, é resultado tão-somente da vontade estatal.

A redação oficial é elaborada sempre em nome do serviço público e sempre em atendimento ao interesse geral dos cidadãos. Sendo assim, os assuntos objetos dos expedientes oficiais não devem ser tratados de outra forma que não a estritamente impessoal.

Percebe-se, assim, que o tratamento impessoal que deve ser dado aos assuntos que constam das comunicações oficiais decorre:

- a) da ausência de impressões individuais de quem comunica: embora se trate, por exemplo, de um expediente assinado por Chefe de determinada Seção, a comunicação é sempre feita em nome do serviço público. Obtém-se, assim, uma desejável padronização, que permite que as comunicações elaboradas em diferentes setores da administração pública guardem entre si certa uniformidade;
- b) da impessoalidade de quem recebe a comunicação: ela pode ser dirigida a um cidadão, sempre concebido como público, ou a uma instituição privada, a outro órgão ou a outra entidade pública. Em todos os casos, temos um destinatário concebido de forma homogênea e impessoal; e

- c) do caráter impessoal do próprio assunto tratado: se o universo temático das comunicações oficiais se restringe a questões que dizem respeito ao interesse público, é natural não caber qualquer tom particular ou pessoal.

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, a objetividade e a formalidade de que nos valemos para elaborar os expedientes oficiais contribuem, ainda, para que seja alcançada a necessária impessoalidade.

- Formalidade e padronização

As comunicações administrativas devem ser sempre formais, isto é, obedecer a certas regras de forma (BRASIL, 2015a). Isso é válido tanto para as comunicações feitas em meio eletrônico (por exemplo, o *e-mail*, o documento gerado no SEI!, o documento em html etc.), quanto para os eventuais documentos impressos.

É imperativa, ainda, certa formalidade de tratamento. Não se trata somente do correto emprego deste ou daquele pronome de tratamento para uma autoridade de certo nível, mais do que isso: a formalidade diz respeito à civildade no próprio enfoque dado ao assunto do qual cuida a comunicação.

A formalidade de tratamento vincula-se, também, à necessária uniformidade das comunicações. Ora, se a administração pública federal é una, é natural que as comunicações que expeça sigam o mesmo padrão. O estabelecimento desse padrão, uma das metas deste Manual, exige que se atente para todas as características da redação oficial e que se cuide, ainda, da apresentação dos textos.

A digitação sem erros, o uso de papéis uniformes para o texto definitivo, nas exceções em que se fizer necessária a impressão, e a correta diagramação do texto são indispensáveis para a padronização. Consulte o Capítulo II, "As comunicações oficiais", a respeito de normas específicas para cada tipo de expediente. Em razão de seu caráter público e de sua finalidade, os atos normativos e os expedientes oficiais requerem o uso do padrão culto do idioma, que acata os preceitos da gramática formal e emprega um léxico compartilhado pelo conjunto dos usuários da língua. O uso do padrão culto é, portanto, imprescindível na redação oficial por estar acima das diferenças lexicais, morfológicas ou sintáticas, regionais; dos modismos vocabulares e das particularidades linguísticas.

Recomendações:

- a língua culta é contra a pobreza de expressão e não contra a sua simplicidade;
- o uso do padrão culto não significa empregar a língua de modo rebuscado ou utilizar figuras de linguagem próprias do estilo literário;
- a consulta ao dicionário e à gramática é imperativa na redação de um bom texto.

Pode-se concluir que não existe propriamente um

padrão oficial de linguagem, o que há é o uso da norma padrão nos atos e nas comunicações oficiais. É claro que haverá preferência pelo uso de determinadas expressões, ou será obedecida certa tradição no emprego das formas sintáticas, mas isso não implica, necessariamente, que se consagre a utilização de uma forma de linguagem burocrática. O jargão burocrático, como todo jargão, deve ser evitado, pois terá sempre sua compreensão limitada.

Classificação da correspondência

- Patente
- Confidencial ou secreta

A correspondência confidencial ou secreta nunca deve ser aberta, mas sim conduzida diretamente à direção. É conveniente, contudo, registrar a sua entrada, de preferência em livro próprio.

A correspondência particular, como é lógico, também não deve ser aberta, mas sim dirigida aos respectivos destinatários.

A correspondência dita patente, é que vai entrar no circuito de tratamento.

Abertura

A abertura da correspondência é importante referir a forma como se faz e os cuidados a ter para evitar a inutilização do conteúdo.

Antes de se abrir as cartas deve-se colocar o conteúdo para um dos cantos dos sobrescritos e em seguida abre-se pelas arestas opostas. Isto porque as cartas são normalmente mal dobradas e quando são inseridas nos subscritos ficam, por vezes, coladas no interior.

Registro das entradas

Geralmente esta fase da correspondência concentra-se num só departamento. Tiram-se cópias dos originais recebidos, para um exemplar ficar no departamento e o outro seguir para o respectivo destino. Mas a tiragem das cópias não pode ser feita sem antes ser colocado o respectivo carimbo da entrada contendo a data e o número da entrada. Nos serviços públicos e nas empresas, mas tradicionalistas, utiliza-se o Livro de Registo para a correspondência recebida.

Distribuição

A distribuição da correspondência pode ser feita de diversas formas, mas sempre de forma a poder ser controlada. E, para esse efeito utiliza-se o chamado livro de protocolo. Muitas vezes é utilizada uma guia de remessa de documentos que os descreve e agrupa por destinos, acompanhando-os até a recepção. Aí é assinado um duplicado que comprova a entrega.

Resposta ou Arquivo

Depois de ser lida, a correspondência deve ser convenientemente tratada.

O que significa que:

- Se não for necessário dar sequência ao assunto, a

correspondência vai imediatamente para o arquivo, com a devida indicação no canto superior esquerdo e a assinatura do ordenante;

- Se é necessária uma resposta, devem ser feitas as anotações necessárias para a sua execução ou, então, se for o caso, o próprio destinatário encarregar-se-á de a escrever.

Não esquecer que:

- Toda a correspondência urgente deve ter uma resposta imediata;
- Não se deve adiar a resolução de assuntos pendentes, tornando-os eternamente esquecidos. A execução de uma carta resposta implica disponibilidade de tempo e disponibilidade mental.

Portanto, a redação da carta deve ser executada por uma pessoa experiente, de forma a minimizar as perdas de tempo e conseguir uma boa qualidade de comunicação.

A resposta pode ser executada de diversas formas:

- Ditado direto, em que o processador de texto executa diretamente o texto que lhe é transmitido;
- Ditado indireto, onde o processador de texto executa o texto através de uma minuta, um registo que estenografou ou um registo gravado.

Assinatura

Depois de finalizada a correspondência deve ser de novo lida e em seguida assinada. A organização das grandes empresas implica que o correio e expedição esteja pronto até determinada hora, de forma a ser levado a despacho.

Registro de saída

O registro das saídas também é normalmente feito em livro próprio. Devem ser tiradas cópias aos originais e encaminhadas devidamente.

Expedição e Arquivo

Antes da correspondência ser inserida no sobrescrito deve-se verificar se:

- A carta está datada e assinada;
- Contém o material referido em anexo;
- O endereço corresponde ao do sobrescrito. E por fim...
- Toda a correspondência que é expedida da empresa deve possuir em arquivo a respectiva cópia;
- Quando a correspondência for registrada, juntamente com a cópia, deve ser arquivado um exemplar do talão de aceitação;
- No caso do registro ser com aviso de recepção, este, após ser devolvido pelo destinatário com a respectiva assinatura, deve também ser arquivado com a cópia da correspondência.

Para se redigir uma boa correspondência, é necessária objetividade na exposição do pensamento, é preciso buscar por clareza, coerência, concisão, nas palavras empregadas, e assim estabelecer uma melhor relação entre as ideias.