

Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro

UENF

Assistente Administrativo

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA.....	11
■ COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO.....	11
■ TIPOLOGIA E GÊNEROS TEXTUAIS.....	13
■ FIGURAS DE LINGUAGEM	22
■ SIGNIFICAÇÃO DE PALAVRAS E EXPRESSÕES: FUNÇÃO TEXTUAL DOS VOCÁBULOS.....	25
RELAÇÕES DE SINONÍMIA E DE ANTONÍMIA.....	25
■ ORTOGRAFIA E ACENTUAÇÃO GRÁFICA.....	27
■ MORFOLOGIA: CLASSES DE PALAVRAS VARIÁVEIS E INVARIÁVEIS E SEUS EMPREGOS NO TEXTO	30
Colocação Pronominal	40
Locuções Verbais (Perífrases Verbais)	42
■ FORMAÇÃO DE PALAVRAS.....	50
■ ELEMENTOS DE COMUNICAÇÃO	54
■ SINTAXE: RELAÇÕES SINTÁTICO-SEMÂNTICAS ESTABELECIDAS ENTRE ORAÇÕES	55
PERÍODOS OU PARÁGRAFOS	55
PERÍODO SIMPLES	56
PERÍODO COMPOSTO	61
PERÍODO COMPOSTO POR COORDENAÇÃO	61
PERÍODO COMPOSTO POR SUBORDINAÇÃO	62
REGÊNCIA VERBAL E NOMINAL.....	64
CONCORDÂNCIA VERBAL E NOMINAL.....	66
FUNÇÕES DO “SE”	71
FUNÇÕES DO “QUE”	71
■ EMPREGO DOS SINAIS DE PONTUAÇÃO E SUA FUNÇÃO NO TEXTO	72
■ ELEMENTOS DE COESÃO	75
■ VARIAÇÃO LINGUÍSTICA	79

INFORMÁTICA	93
■ CONCEITOS E FUNDAMENTOS BÁSICOS	93
CONCEITOS BÁSICOS DE HARDWARE: PLACA MÃE, MEMÓRIAS, PROCESSADORES (CPU).....	97
Periféricos de Computadores	99
■ CONHECIMENTO E UTILIZAÇÃO DOS PRINCIPAIS SOFTWARES UTILITÁRIOS	107
COMPACTADORES DE ARQUIVOS.....	107
CHAT	110
CLIENTES DE E-MAILS	112
REPRODUTORES DE VÍDEO.....	115
VISUALIZADORES DE IMAGEM	116
VÍRUS DE COMPUTADOR.....	117
ANTIVÍRUS	118
■ AMBIENTES OPERACIONAIS: UTILIZAÇÃO BÁSICA DOS SISTEMAS OPERACIONAIS	
WINDOWS 10 E 11	118
■ UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS DE TEXTO, PLANILHA E APRESENTAÇÃO DO PACOTE	
MICROSOFT OFFICE – VERSÕES 2013, 2016 E 365	138
WORD	138
EXCEL	144
POWERPOINT.....	156
■ UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS DE TEXTO, PLANILHA E APRESENTAÇÃO DO PACOTE	
LIBREOFFICE – VERSÕES 6 E 7	160
WRITER.....	160
CALC	166
IMPRESS	170
■ CONCEITOS DE TECNOLOGIAS RELACIONADAS À INTERNET, BUSCA	
E PESQUISA NA WEB	173
NAVEGADORES DE INTERNET	175
Microsoft Edge.....	175
Mozilla Firefox.....	175
Google Chrome	175
■ CONCEITOS BÁSICOS DE SEGURANÇA NA INTERNET E VÍRUS DE COMPUTADORES	176
NOÇÕES DE REDES PRIVADAS VIRTUAIS (VPN)	178

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO.....	205
■ CONJUNTOS NUMÉRICOS.....	205
Raciocínio Lógico e Matemático: Resolução de Problemas Envolvendo Frações.....	208
■ CONJUNTOS E RELAÇÕES ENTRE CONJUNTOS.....	211
■ SEQUÊNCIAS (COM NÚMEROS, COM FIGURAS, DE PALAVRAS).....	219
PROGRESSÃO ARITMÉTICA.....	220
PROGRESSÃO GEOMÉTRICA.....	222
■ EQUAÇÕES DE 1º GRAU.....	224
■ EQUAÇÕES DE 2º GRAU.....	226
■ SISTEMAS DE EQUAÇÕES LINEARES.....	230
■ FUNÇÕES DE 1º GRAU.....	231
■ FUNÇÕES DE 2º GRAU.....	233
■ RAZÃO E PROPORÇÃO.....	237
JUROS SIMPLES.....	240
JUROS COMPOSTOS.....	242
REGRA DE TRÊS SIMPLES.....	243
PORCENTAGENS.....	245
■ ANÁLISE COMBINATÓRIA: PERMUTAÇÃO, ARRANJO, COMBINAÇÃO.....	247
■ PROBABILIDADE.....	250
■ TRIGONOMETRIA NO TRIÂNGULO RETÂNGULO.....	257
■ GEOMETRIA PLANA.....	258
■ PROPOSIÇÕES E CONECTIVOS.....	278
■ EQUIVALÊNCIA E IMPLICAÇÃO LÓGICA.....	281
■ ARGUMENTOS VÁLIDOS.....	284
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS.....	287
■ COMUNICAÇÃO OFICIAL E EMPRESARIAL – REDAÇÃO OFICIAL.....	287
CARACTERÍSTICAS E NORMAS DA CORRESPONDÊNCIA OFICIAL (FORMAS DE CORTESIA, FORMAS E EXPRESSÕES DE TRATAMENTO, VOCATIVOS, EMPREGO DOS PRONOMES DE TRATAMENTO E ENDEREÇAMENTO).....	291



Redação de Correspondências, Memorandos, Ofícios, E-Mails e Relatórios	308
REVISÃO TEXTUAL E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS	322
ARQUIVOLOGIA: GESTÃO DE DOCUMENTOS – PRINCÍPIOS E PRÁTICAS	322
CLASSIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS.....	324
CICLO DE VIDA DOS DOCUMENTOS.....	326
ORGANIZAÇÃO E PLANEJAMENTO DE SISTEMAS DE ARQUIVAMENTO	326
MÉTODOS DE ARQUIVAMENTO – FÍSICO	329
MÉTODOS DE ARQUIVAMENTO – DIGITAL	335
ARQUIVÍSTICA E INFORMÁTICA	336
COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL: AS PESSOAS E OS GRUPOS NA DINÂMICA ORGANIZACIONAL.....	338
Liderança	338
PODER NO AMBIENTE DE TRABALHO	339
COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL – TÉCNICAS E IMPORTÂNCIA.....	340
GESTÃO DE CONFLITOS E TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO	340
ATENDIMENTO AO PÚBLICO: PRINCÍPIOS DE EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO	342
COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL: TÉCNICAS E HABILIDADES PARA UM BOM ATENDIMENTO	343
EMPATIA, RESPEITO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO ATENDIMENTO.....	346
TÉCNICAS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL E TELEFÔNICO	346
UTILIZAÇÃO DE RECURSOS TECNOLÓGICOS NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO	347
INTRODUÇÃO À ADMINISTRAÇÃO	348
CONCEITO DE ADMINISTRAÇÃO E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS.....	348
Planejamento	348
Organização	348
Direção.....	348
Controle	349
TEORIAS DA ADMINISTRAÇÃO	356
HABILIDADES, COMPETÊNCIAS E PAPÉIS DO ADMINISTRADOR.....	364
ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS MATERIAIS, PATRIMONIAIS E LOGÍSTICA: GESTÃO DE COMPRAS E ESTOQUES.....	365

■ EQUIPAMENTOS E BENS PATRIMONIAIS – CONTROLE E MANUTENÇÃO	384
■ LOGÍSTICA: ARMAZENAGEM, TRANSPORTE E DISTRIBUIÇÃO DE MATERIAIS.....	389
COMPONENTES E ADMINISTRAÇÃO LOGÍSTICA.....	403
■ INVENTÁRIO E MANUTENÇÃO DE REGISTROS DE PATRIMÔNIO	405
INVENTÁRIO PATRIMONIAL	407
■ ROTINAS DE DEPARTAMENTO PESSOAL	408
CONTROLE DE PONTO	408
FÉRIAS.....	409
AFASTAMENTOS	409
FOLHA DE PAGAMENTO.....	409
HOLERITES.....	409
BENEFÍCIOS TRABALHISTAS (VALE-TRANSPORTE, CHEQUE-ALIMENTAÇÃO, ENTRE OUTROS).....	409
■ LEGISLAÇÃO TRABALHISTA BÁSICA E ORGANIZAÇÃO DE DOCUMENTOS FUNCIONAIS	410

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

COMUNICAÇÃO OFICIAL E EMPRESARIAL – REDAÇÃO OFICIAL

MANUAL DE REDAÇÃO DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

Sabe-se da importância de se trabalhar o conteúdo de Redação Oficial, já que o tema está presente em muitos dos editais de concursos federais. A fonte de pesquisa básica é a 3ª edição de 29 de dezembro de 2018 revista, atualizada e ampliada do *Manual de Redação Oficial da Presidência da República* (MRPR).

Retrospectiva Histórica

Em 11 de janeiro de 1991, o Presidente da República autorizou a criação de uma comissão, presidida pelo Ministro do Supremo Tribunal Federal Gilmar Ferreira Mendes, para rever, atualizar, uniformizar e simplificar as normas de redação de atos e comunicações oficiais. Depois de 9 meses, foi apresentada a primeira edição do *Manual de Redação Oficial da Presidência da República*.

Esse Manual foi dividido em duas partes: a primeira, elaborada pelo diplomata Nestor Forster Jr., tratava das comunicações oficiais, sistematizava seus aspectos essenciais, padronizava a diagramação dos expedientes, exibia modelos, simplificava os fechos que vinham sendo utilizados desde 1937, suprimia arcaísmos e apresentava uma súmula gramatical aplicada à redação oficial; a segunda parte, a cargo do Ministro Gilmar Mendes, ocupava-se da elaboração e redação dos atos normativos no âmbito do Executivo, da conceituação e exemplificação desses atos e do procedimento legislativo.

Depois de 10 anos do lançamento da 1ª edição, foi necessário fazer uma adequação das formas de comunicação usadas na administração aos avanços da informática. Outras alterações decorreram da necessidade de adaptação do texto à evolução legislativa na matéria e às alterações constitucionais ocorridas no período.

Segundo o apresentador dessa nova edição, Pedro Parente, Chefe da Casa Civil da Presidência da República do Governo de Fernando Henrique Cardoso, esperava-se que essa nova edição do Manual contribuisse, tal qual a primeira, para a consolidação de uma cultura administrativa de profissionalização dos servidores públicos e de respeito aos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, com a consequente melhoria dos serviços prestados à sociedade.

Nesta 3ª edição, você perceberá muitas mudanças significativas tanto na formatação dos documentos oficiais, quanto na formulação dos aspectos da linguagem e das normas estruturais

E o que é Redação Oficial na concepção dos organizadores desse trabalho? Veja a resposta que foi dada por eles a essa pergunta:

Em uma frase, pode-se dizer que redação oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige comunicações oficiais e atos normativos. [...] interessa-nos tratá-la do ponto de vista da administração pública federal.¹

Agora, para nós que lidamos com o conteúdo para concursos públicos, quais são as principais características normativas cobradas nas provas destes?

Perceba que os três motivos principais da preocupação da elaboração do Manual e de suas revisões são a modernização, a atualização e a eficiência. A passagem do tempo por si só já pediria essas revisões, haja vista a consequente evolução da linguagem e da sociedade por que passamos.

É justamente esse o ponto que originou a participação desse assunto nos concursos públicos. Afinal, para quem vai trabalhar no setor público é realmente importante saber comunicar-se com habilidade e usar os meios adequados para isso se o que se propõe é um serviço eficiente para a sociedade.

Por isso, ao estudar redação oficial, lembre-se de que você deve saber as características da linguagem da redação oficial, a formatação e a estrutura das redações, especialmente a do padrão ofício, quem envia determinadas correspondências, quem as recebe e qual é a finalidade de cada uma delas.

Nosso objetivo é tornar esse assunto num ponto bem simples e objetivo a ser estudado.

● Notas do Prefácio de Gilmar Mendes²

Prefácio

É com grande entusiasmo que recebo a incumbência de prefaciar a terceira edição do Manual de Redação da Presidência da República, vinte e sete anos após presidir a Comissão encarregada da primeira edição desta obra.

[...]

A primeira revisão ocorreu em 2002, motivada pelas alterações tecnológicas e legislativas da época.

[...]

A partir de 2003, foram publicadas sessenta emendas constitucionais, sobre os mais diversos assuntos.

[...]

Nessa conjuntura, a partir de modificações fáticas e legislativas, bem como de maior fiscalização estatal, instaurou-se um novo método de se fazer administração pública no Brasil. Pretende-se, pois, que a terceira edição do Manual de Redação da Presidência da República possa refletir as evoluções ocorridas nas últimas duas décadas, repetindo o legado de êxito deixado pelas edições anteriores na construção de uma cultura administrativa profissional e obediente às normas da Constituição da República.
Gilmar Ferreira Mendes

1 BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. *Manual de Redação da Presidência da República*. 3. ed., rev., atual. e ampl. Brasília: Presidência da República, 2018, p. 16.

2 BRASIL, 2018, p. 12.

Antes de adentrarmos ao estudo do Manual em si, apresentamos algumas definições as quais é importante ter em mente:

- **Lei:** sua função, em uma sociedade, é controlar os comportamentos e ações dos indivíduos de acordo com os princípios daquela sociedade. No âmbito do Direito, a lei é uma regra tornada obrigatória pela força coercitiva do poder legislativo ou de autoridade legítima, que constitui os direitos e deveres numa comunidade;
- **Decreto:** uma ordem emanada de uma autoridade superior ou órgão (civil, militar, leigo ou eclesiástico) que determina o cumprimento de uma resolução;
- **Estatuto:** um regulamento, que determina ou estabelece a norma. Lei orgânica ou regulamento especial de um Estado, associação, confraria, companhia, irmandade ou qualquer corpo coletivo em geral;
- **Portaria:** documento de ato administrativo de qualquer autoridade pública, que contém instruções acerca da aplicação de leis ou regulamentos, recomendações de caráter geral, normas de execução de serviço, nomeações, demissões, punições, ou qualquer outra determinação da sua competência;
- **Resolução:** norma jurídica destinada a disciplinar assuntos do interesse interno do Congresso Nacional, no caso do Brasil;³
- **Sentença:** a decisão, a resolução ou a solução dada por uma autoridade a toda e qualquer questão submetida à sua jurisdição;
- **Termo:** delimita o prazo, assinalando seu início e/ou fim. O termo será certo quando o prazo for determinado por um acontecimento certo; legal quando fixado por lei; e convencional quando estipulado pelas partes;⁴
- **Certidão:** documento dotado de fé pública, que informa a existência ou não de atos registrados, averbados ou prenotados no Cartório. Para as certidões para lavraturas de escrituras públicas, a lei impõe prazo de validade de 30 (trinta) dias, e pode ser expedida de forma impressa ou digital.⁵

A partir deste ponto, apresentaremos trechos do *Manual de Redação da Presidência da República*⁶ para proporcionar um maior contato do leitor com o texto.

I ASPECTOS GERAIS DA REDAÇÃO OFICIAL

Panorama da Comunicação Oficial

A finalidade da língua é comunicar, quer pela fala, quer pela escrita. Para que haja comunicação, são necessários:

- alguém que comunique;
- algo a ser comunicado;
- alguém que receba essa comunicação.

No caso da redação oficial, **quem comunica é sempre o serviço público** (este/esta ou aquele/aquela Ministério, Secretaria, Departamento, Divisão, Serviço, Seção); o que se comunica é sempre algum assunto relativo às atribuições do órgão que comunica; e **o destinatário dessa comunicação** é o público, uma instituição privada ou outro órgão ou entidade pública, do Poder Executivo ou dos outros Poderes. Além disso, deve-se considerar **a intenção do emissor e a finalidade do documento, para que o texto esteja adequado à situação comunicativa.**

A **necessidade de empregar** determinado nível de linguagem nos atos e nos 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 e entidades 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.**

O que é Redação Oficial

Em uma frase, pode-se dizer que redação oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige comunicações oficiais e atos normativos. Neste Manual, interessamos tratá-la do ponto de vista do Serviço Público.

A redação oficial não é necessariamente árida e contrária à evolução da língua. É que sua finalidade básica — comunicar com objetividade e máxima clareza — impõe certos parâmetros ao uso que se faz da língua, de maneira diversa daquela da literatura, do texto jornalístico, da correspondência particular etc.

Apresentadas essas características fundamentais da redação oficial, passemos à análise pormenorizada de cada um de seus atributos.

Atributos da Redação Oficial

A redação oficial deve caracterizar-se por:

- clareza e precisão;
- objetividade;
- concisão;
- coesão e coerência;
- impessoalidade;
- formalidade e padronização;
- uso da norma padrão da língua portuguesa.
- [...]

● 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

3 CONCEITOS. **Legislação - UFSC**, [s.d.]. Disponível em: <https://legislacao.ufsc.br/conceitos/>. Acesso em: 31 mar. 2022.

4 TERMO. Dicionário Jurídico. **DireitoNet**, 2009. Disponível em: <https://www.dicionet.com.br/dicionario/exibir/785/Termo>. Acesso em: 31 mar. 2022.

5 AFINAL de contas, o que é uma certidão? **1º Ofício de Registro de Imóveis**, [s.d.]. Disponível em: <http://www.1rgirecife.com.br/2021/08/12/afinal-de-contas-o-que-e-uma-certidao/>. Acesso em: 31 mar. 2022.

6 BRASIL, 2018, p. 15-48.

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;
- explicitar o significado da sigla na primeira referência a ela;
- 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 do Manual.

■ 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;
- manifestação do pensamento ou da ideia com as mesmas palavras, evitando o emprego de sinonímia com propósito meramente estilístico;
- 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. Explicita, 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, 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.

Dica

A revisão do texto é fundamental para que se produza um documento claro e preciso. É na releitura do texto redigido que eliminamos trechos obscuros, confusos, que podem dificultar a compreensão por parte do seu leitor. Lembre-se de que nem sempre quem está lendo tem a mesma experiência profissional ou está na mesma área de atuação que você; assim, elucide, esclareça, apresente, de forma bem direta, os termos técnicos, as siglas, as abreviações e aqueles conceitos específicos que não podem ficar de fora do seu 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.

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, além de uma subordinação excessiva. A seguir, um exemplo de período mal construído, prolixo:

*Apurado, com impressionante agilidade e precisão, naquela tarde de 2009, o resultado da consulta à população acriana, 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, de 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:

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, de 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.

■ 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.

■ 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.

■ 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”).

Dica

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 pessoalidade 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**:

- **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;
- **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;
- **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 valem para elaborar os expedientes oficiais contribuem, ainda, para que seja alcançada a necessária impessoalidade.

- Opte pelo emprego da primeira pessoa do plural, quando o subscritor representar o órgão no qual exerce suas funções. Exemplos:

- Comunicamos a Vossa Senhoria o recebimento dos documentos;
- Convidamos Vossa Excelência para a celebração ecumênica;
- Encaminhamos a Vossa Senhoria cópia do contrato.

- Prefira a primeira pessoa do singular quando o ato contiver assunto de responsabilidade exclusiva e pessoal do subscritor. Exemplos:

- Atesto, para fins de imposto de renda, que o servidor tem dois dependentes econômicos;
- Em cumprimento ao despacho, certifico que o documento foi juntado ao processo principal.

● Formalidade e Padronização

As **comunicações administrativas devem ser sempre formais**, isto é, obedecer a certas regras de forma (BRASIL, 2015). Isso é válido tanto para as comunicações feitas em meio eletrônico (por exemplo, o *e-mail*, o documento gerado no SEI⁷, 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 civilidade 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 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.

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 definido como padrão para tal atividade, sendo importante evitar as diferenças lexicais, morfológicas ou sintáticas, regionais, os modismos vocabulares e as 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.

CARACTERÍSTICAS E NORMAS DA CORRESPONDÊNCIA OFICIAL (FORMAS DE CORTESIA, FORMAS E EXPRESSÕES DE TRATAMENTO, VOCATIVOS, EMPREGO DOS PRONOMES DE TRATAMENTO E ENDEREÇAMENTO)

A redação das comunicações oficiais deve, antes de tudo, seguir os preceitos explicitados no Capítulo I, “Aspectos gerais da redação oficial”. Além disso, há características específicas de cada tipo de expediente, que serão tratadas em detalhe neste capítulo. Antes de passarmos à sua análise, vejamos outros aspectos comuns a quase todas as modalidades de comunicação oficial.

Pronomes de Tratamento

Tradicionalmente, o **emprego dos pronomes de tratamento adota a segunda pessoa do plural, de maneira indireta**, para referenciar atributos da pessoa à qual se dirige. Na redação oficial, é necessário atenção para o uso dos pronomes de tratamento em três momentos distintos: no endereçamento, no vocativo e no corpo do texto. **No vocativo**, o autor dirige-se ao destinatário no início do documento. **No corpo do texto**, pode-se empregar os pronomes de tratamento em sua forma abreviada ou por extenso. **O endereçamento** é o texto utilizado no envelope que contém a correspondência oficial.

A seguir, alguns exemplos de utilização de pronomes de tratamento no texto oficial:

AUTORIDADE	ENDEREÇAMENTO	VOCATIVO	TRATAMENTO NO CORPO DO TEXTO	ABREVIATURA
Presidente da República	A Sua Excelência o Senhor	Excelentíssimo Senhor Presidente da República	Vossa Excelência	Não se usa
Presidente do Congresso Nacional	A Sua Excelência o Senhor	Excelentíssimo Senhor Presidente do Congresso Nacional	Vossa Excelência	Não se usa

⁷ O Sistema Eletrônico de Informações é uma ferramenta de gestão de documentos.