

CORRESPONDÊNCIA

Há três tipos de correspondência:

- **Particular** – se entre indivíduos (amigos, familiares, pessoas do convívio social), e pode apresentar diversos graus de formalidade, desde o caráter íntimo até um certo grau.
- **Empresarial** – se trocada entre empresas ou entre estas e pessoas físicas ou jurídicas.
- **Oficial** – se entre órgãos do serviço público civil ou militar.

Independente do tipo de correspondência que mantenha, você não pode deixar de estar atento a seu texto, verificando-lhe a clareza, a concisão, a coerência, a adequação da linguagem e a correção gramatical, observando, enfim, se ele traduz seu pensamento, a mensagem que você quer transmitir.

Devido às características deste trabalho, priorizar-se-á esses dois últimos tipos de correspondência, ou seja, a empresarial e a oficial.

Por possuírem normas fixas de elaboração, as correspondências empresarial e oficial não apresentam grandes dificuldades para quem precisa redigi-las. Existem mesmo alguns modelos impressos prontos para serem preenchidos. É claro, então, que trata-se de redações formais, que seguem normas predeterminadas. Alguns aspectos, contudo, podem ser modificados e as organizações podem inovar, segundo suas necessidades, ou mesmo características particulares.

Os documentos redigidos por você serão a imagem de sua organização. Assim, a correspondência bem elaborada, além de utilizar linguagem concisa e direta, deverá seguir a estética moderna, mais agradável e facilitadora da leitura.

CARTA COMERCIAL

Muitas são as situações em que precisamos escrever uma carta a um cliente, instituição, empresa, órgão público. Nossos objetivos, em cada uma dessas ocasiões, provavelmente são diferentes.

As cartas, além de diversos destinos, também têm função variada, como a de informar, solicitar ou persuadir. Podem ser cartas de solicitação de emprego, oferta de algum produto de sua empresa, reclamação quanto à má prestação de algum serviço, cobrança de algum débito, enfim, essas outras situações que fazem parte do cotidiano empresarial.

ALGUNS PONTOS RELEVANTES QUANTO À BOA REDAÇÃO EMPRESARIAL

- Ter sempre em mente que uma carta comercial deve ser breve. Assim, rodeios, inversões mesmo bem feitas, que tanto efeito causam num texto poético, devem ser abolidos.
- Antes de escrever, organize seu pensamento, traçando um plano:
 - o que vai comunicar;
 - a quem;
 - como deve transmitir;
 - que informações são relevantes.

Não podemos ignorar a formalidade que esse tipo de correspondência requer, mas devemos evitar a rigidez exagerada, os clichês, a redundância e termos até arcaicos que ainda são utilizados.

Dicas de linguagem moderna na correspondência:

- Não há necessidade de preâmbulos, vá direto ao assunto. Veja alguns chavões que podem ser evitados:
 - Vimos através desta;
 - Vimos por meio desta;
 - Tem a presente a finalidade de;
 - Aproveitamos o ensejo, a oportunidade;
 - Temos em nosso poder, ou temos em mãos sua carta.
- Não precisa avisar que vai encerrar. Evite chavões típicos de fecho de cartas, tais como:
 - Limitados ao exposto, encerramos;
 - Sendo o que nos resta a oferecer para o momento;
 - Sem mais, ou sem mais nada para o momento.
- **Cabeçalho ou timbre** – referência da empresa; logotipo, símbolo ou emblema. Em geral, já vêm impressos no papel da carta.
- **Número de controle** - facilita ao destinatário responder sua carta e mencionar a referência. É também uma maneira de garantir o controle da correspondência. A colocação à direita é um destaque que facilita a leitura. Na ilustração, temos DV/86/96, isto é, Divisão de Vendas, documento de número 86, do ano de 1996.
- **Data** – o dia deve ser indicado sem o zero na frente; o nome do mês com letra inicial minúscula; na indicação do ano, não se coloca o ponto ou espaço separando o milhar.

COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

Obs: quando o papel é timbrado, pode-se suprimir o local antes da data, uma vez que o endereçamento completo aparece no pé de página.

- **Destinatário** – foram feitas as seguintes atualizações:

Não se deve colocar À/Às ou Ilmos. Senhores antes do nome da empresa ou pessoa a quem a carta se destina.

Não é necessário escrever endereço, caixa postal e CEP no papel carta, basta que esses dados apareçam no envelope.

- **Referência** – é o conteúdo da carta sintetizado, facilitando o registro para quem recebe. Não há necessidade de escrever Ref. ou REFERÊNCIA, pois a posição da frase na carta já indica esse elemento.
- **Invocação ou vocativo** – o emprego de palavras como *prezado, estimado, caro, amigo* deve ser de acordo com o tipo de carta. Pode se tratar de uma carta puramente comercial ou pode envolver também relações de amizade.
- **Corpo da carta ou conteúdo** – deve estar disposto, geralmente, no centro do papel, em cerca de três parágrafos:
 - a informação inicial;
 - o desenvolvimento do tema;
 - a conclusão.

O assunto deve ser tratado em linguagem clara, objetiva e concisa. Deve-se evitar perda de tempo na introdução do assunto, como palavras e expressões desnecessárias.

- **Saudação final, despedida ou fecho** – modernamente, evitam-se palavras rebuscadas e chavões. Expressões longas, que nada acrescentam de importante, caíram em desuso. Emprega-se *Atenciosamente* ou *Cordialmente*, dependendo das relações de negócios.
- **Assinatura** – deve-se obedecer à seguinte ordem: primeiro, o nome do remetente; depois, seu cargo. Somente as letras iniciais devem ser maiúsculas.

Não se deve colocar o título do emissor na frente de seu nome. Para indicar que se trata de médico advogado etc., basta que se coloque (por exemplo, Dr. Roberto Xavier) o registro do CRM ou da OAB, conforme o caso.

Também não é necessário colocar o traço acima do nome datilografado, para a assinatura.

- **Anexos** – parte destinada à enumeração de papéis ou de documentos que acompanha a carta.

COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

CIRCULAR

Quando, em sua empresa, você deseja dirigir-se a muitas pessoas ao mesmo tempo, para transmitir avisos, ordens ou instruções, deve optar por comunicar-se através de uma circular.

Na verdade, a circular pode seguir o modelo de uma carta, ofício ou manifesto, o que a caracteriza é conter um assunto de interesse geral.

Muitas vezes, a circular é utilizada internamente nas empresas, com a finalidade de facilitar a comunicação entre diversas seções e departamentos.

Muitas empresas, hoje em dia, têm preferido não destacar a ementa (assunto). Assim, veja bem o modelo adotado na sua empresa.

A linguagem utilizada em uma circular deve ser simples e direta para não dar margem a outras interpretações. Todos devem entender claramente o que está escrito.

(TIMBRE)

Circular nº 17, de 4 de setembro de 1996

Assunto: Suspensão do expediente de 6 de setembro de 1996

O expediente do dia 6 de setembro estará suspenso por ser um dia imprensado entre o fim-de-semana e o feriado pelas comemorações do dia da Independência do Brasil.

Diretor Administrativo

COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

BILHETE

É um meio rápido e simples de transmitir uma mensagem. Normalmente é dirigido a uma pessoa próxima, com quem se tem intimidade, e por isso mesmo costuma ser escrito em linguagem informal. Isso, contudo, não dispensa a atenção que deve ser dada à qualidade da redação.

Por seu caráter descontraído, o bilhete não requer um tipo específico de papel, muito menos segue um padrão formal. É sempre aconselhável, entretanto, uma boa apresentação.

Mesmo sendo breve e informal, o bilhete apresenta uma forma de organização que deve ser seguida para atender ao seu maior objetivo: comunicar de forma rápida e precisa.

Assim, deve conter as seguintes partes:

- **Vocativo** – coloca-se o nome do receptor, sem emprego de tratamento especial.
- **Texto** – deve ser iniciado com marca de parágrafo e conter as informações necessárias à comunicação de forma bem ordenada.
- **Fecho** – é indicado escrever o nome do emissor (não a assinatura), seguido da data.

Camila,

Procurei em todos os lugares possíveis, mas não encontrei as chaves do apartamento da Andrade Neves.

Devo passar por aqui na hora do almoço. Por favor, deixe-as em cima da sua mesa. Marquei com um cliente as 14 horas.

Obrigada.

Tânia

12/9/96

COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL MEMORANDO

Quando você se encontra em situação informal, em que precisa deixar um recado, passar alguma informação a alguém próximo, de uma forma rápida e direta, possivelmente escreve um bilhete. São poucas linhas nas quais se destaca a função informativa da comunicação

O memorando, estabelecendo uma comparação, é uma espécie de *bilhete comercial* de que as empresas ou órgãos oficiais se utilizam para estabelecer a correspondência interna entre seus setores e departamentos. Por ser um tipo de correspondência cotidiana, rápida e objetiva, o memorando segue uma forma fixa, sendo para isso utilizado um papel impresso.

Observe um exemplo de memorando, atentando para a ausência de saudações e finalizações.

(TIMBRE)

Memorando interno n°:23

Em: 23/07/96

De: Chefe do Setor de Transportes

Para: Gerente de Vendas

Atendendo à solicitação, comunico-lhe que estará à sua disposição uma caminhonete com capacidade para seis passageiros, no próximo dia 30, a partir da 18 horas.

Luís Carlos Brandão

COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

DECLARAÇÃO

A declaração pode ser manuscrita em papel almaço simples (tamanho ofício) ou digitada/datilografada. Quanto ao aspecto formal, divide-se nas seguintes partes:

- **Timbre** – impresso como cabeçalho, contendo o nome do órgão ou empresa. Atualmente a maioria das empresas possui um impresso com logotipo. Nas declarações particulares usa-se papel sem timbre.
- **Título** – deve-se colocá-lo no cento da folha, em caixa alta.
- **Texto** – deve-se iniciá-lo a cerca de quatro linhas do título. Dele deve constar:
 - Identificação do emissor. Se houver vários emissores, é aconselhável escrever, para facilitar: os abaixo assinados.
 - O verbo *atestar/declarar* deve aparecer no presente do indicativo, terceira pessoa do singular ou do plural.
 - Finalidade do documento – em geral costuma-se usar o termo “ para os devidos fins” , mas também pode-se especificar: “ para fins de trabalho” , “para fins escolares” ,etc.
 - Nome e dados de identificação do interessado. Esse nome pode vir em caixa alta, para facilitar a visualização.
 - Citação do fato a ser atestado

(TIMBRE)

DECLARAÇÃO

Paulo Barbosa de Castro, diretor da Divisão de Transportes da Empresa de Laticínios Santa Cruz, declara para os devidos fins que o Sr. ANTÔNIO CARDOSO, portador da cédula de identidade nº 023.875.773-82, fez parte do nosso quadro de funcionários, no período de 2 de janeiro de 1990 a 30 de abril de 1996, quando se efetivou a sua cessão para o Setor Almoxarifado.

Poços de Caldas, 5 de junho de 1996

- **Local e data** – deve-se escrevê-los a cerca de três linhas do texto.
- **Assinatura** – assina-se a cerca de três linhas abaixo do local e data.

OUTRAS CORRESPONDÊNCIAS FORMAIS:**Ofício:**

Ofício é a correspondência de caráter oficial, equivalente à carta. É dirigido por um funcionário a outro, da mesma ou de outra categoria, bem como por uma repartição a uma pessoa ou instituição particular, ou, ainda, por instituição particular ou pessoa a uma repartição pública.

Por tratar-se, sobretudo, de comunicação de caráter público, o ofício requer certo grau de formalidade. Atualmente, contudo, conforme orientação da própria Presidência da República, foram introduzidas algumas inovações ao modelo tradicional.

Requerimento:

Se algum dia você precisar se dirigir a uma autoridade para fazer um pedido para o qual necessite ter amparo na lei, deve fazê-lo através de um requerimento.

Telegrama:

Eis algumas informações que podem ser úteis caso você queira enviar um telegrama:

- Empregue um número reduzido de palavras, atentando para a clareza, a fim de que a mensagem não seja prejudicada. O custo do telegrama é proporcional ao número de palavras usadas, a contar da indicação do receptor (destinatário). Apenas as informações relativas ao remetente não são cobradas.
- Cada palavra com até dez letras equivale a uma taxa e as palavras com mais de dez letras equivalem a duas taxas, portanto substitua as palavras com mais de dez letras por palavras sinônimas menores, com menos letras, para evitar dupla taxação.
- Não divida as palavras ao final da linha, nem use hífen em palavras compostas ou expressões com pronomes.

APROVADA RENOVACAO CONTRATO APT COMPARECA IMOBILIARIA SEGUNDA VINTOITO NOVE HORAS
--

Ata:

A ata é um documento em que deve constar um resumo por escrito, detalhando os fatos e as soluções a que chegaram as pessoas convocadas a participar de uma assembléia, sessão ou reunião. A expressão correta para a redação de uma ata é *lavar uma ata*.

Uma das funções principais da ata é historiar, traçar um painel cronológico da vida de uma empresa, associação, instituição. Serve como documento para consulta posterior, tendo em alguns casos caráter obrigatório.

Por tratar-se de um documento, a ata deve seguir algumas normas específicas.

Procuração:

Através da procuração uma pessoa (física ou jurídica) autoriza alguém a agir e realizar negócios em seu nome.

Há dois tipos de procuração:

- **Pública** – aquela que é lavrada por tabelião em Livro de Notas. O *translado* (cópia autêntica do que consta no livro) fica em poder do procurador. é usada em casos de compra e venda de imóveis, em assuntos de maior peso.
- **Particular** – aquela que é datilografada ou manuscrita, sem registro no Livro de Notas. Digamos que você não possa fazer sua matrícula na escola. Então, você poderá passar uma procuração particular para alguém de sua confiança que resolverá esse, e apenas esse, assunto para você.

Abreviaturas mais usuais na Correspondência Empresarial

aos cuidados	a/c ou A/C	conta corrente	c/c
apartamento	ap. ou apart.	crédito	créd.
Avenida	Av.	*custo, seguro e frete	CIF
Artigo	Art.	decreto	Dec.
Assinado	(a)	desconto	Desc.
Caixa	cx.	documento	Doc.
Capítulo	cap.	em mãos	E.M.
Citação	Cit.	endereço telegráfico	End. Tel.
Código	Cód.	exemplo	Ex.
companhia	Cia.	folha	Fl.
com cópia	c/c	grama (s)	g
confere, confira,	cf.	idem	id.
confronte		índice	Índ.

PRONOMES DE TRATAMENTO

São pronomes usados no trato com as pessoas, conforme a categoria destas, usamos expressões mais ou menos cerimoniosas.

Eis alguns pronomes de tratamento:

Você (v.) – no tratamento de pessoas do nosso nível

Senhor (Sr.); Senhora (Sr.^a) – tratamento respeitoso

Senhorita (Srta.) – para moças solteiras

Vossa Senhoria (V.S.^a); Vossas Senhorias (V.S.as)– para pessoas de cerimônia (muito usado em cartas comerciais)

Vossa Excelência (V.Ex.^a) Vossas Excelências (V.Ex.as)– para altas autoridades

Vossa Reverendíssima (V.Rev.^a) – para padres, pastores

Vossa Eminência (V.Em.^a) – para cardeais, bispos

Vossa Santidade (V.S) – para o papa

Vossa Majestade (V.M.) – para reis, rainhas

Vossa Alteza (V.A .) – para príncipes, princesas, duques

Meritíssimo (M.) para juízes

Doutor (Dr.) – para pessoas de curso superior em geral, médicos e advogados.

Observação:

Os pronomes de tratamento pertencem à 2^o pessoa, porém os verbos que os acompanham ficam na 3^o pessoa.

Exemplos: Vossa Majestade é bondoso.

Vossa Excelência **pode** nos atender.

Quando nos referimos a 3^o pessoa, usamos a palavra **Sua**:

Leve esses documentos para Sua Majestade;

Falei com Sua Excelência e ele pediu que aguardássemos.