

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ-UFC
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIAS,
CONTABILIDADE E SECRETARIADO EXECUTIVO E FINANÇAS
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

ANA PAULA DE OLIVEIRA MARTINS

**PRINCIPAIS GÊNEROS TEXTUAIS UTILIZADOS NA CORRESPONDÊNCIA
COMERCIAL E OFICIAL: AVALIAÇÃO DA PROFICIÊNCIA DO BACHAREL EM
SECRETARIADO EXECUTIVO.**

**FORTALEZA - CEARÁ
2013**

ANA PAULA DE OLIVEIRA MARTINS

PRINCIPAIS GÊNEROS TEXTUAIS UTILIZADOS NA CORRESPONDÊNCIA
COMERCIAL E OFICIAL: AVALIAÇÃO DA PROFICIÊNCIA DO BACHAREL EM
SECRETARIADO EXECUTIVO.

Monografia submetida à Coordenação do curso de Secretariado Executivo, da Universidade Federal do Ceará como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientador: Profa. Diana Costa Fortier Silva

FORTALEZA-CEARÁ

2013

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade

M341p Martins, Ana Paula de Oliveira.

Principais gêneros textuais utilizados na correspondência comercial e oficial: avaliação da proficiência do bacharel em Secretariado Executivo / Ana Paula de Oliveira Martins - 2013. 46 f.; il.; enc.; 30 cm.

Monografia (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Secretariado Executivo, Fortaleza, 2013.

Orientação: Profa. Me. Diana Costa Fortier Silva.

1. Correspondência comercial 2. Correspondência oficial 3. Gêneros na comunicação 4. Secretariado I. Título

CDD 651.3741

ANA PAULA DE OLIVEIRA MARTINS

PRINCIPAIS GÊNEROS TEXTUAIS UTILIZADOS NA CORRESPONDÊNCIA
COMERCIAL E OFICIAL: AVALIAÇÃO DA PROFICIÊNCIA DO BACHEREL EM
SECRETARIADO EXECUTIVO.

.
.

Monografia submetida à Coordenação do Curso de Secretariado Executivo, da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Secretariado Executivo, outorgado pela Universidade Federal do Ceará – UFC e encontra-se à disposição dos interessados na Biblioteca da referida Universidade.

A citação de qualquer trecho desta monografia é permitida, desde que feita de acordo com as normas de ética científica.

Aprovado em: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Diana Costa Fortier Silva (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará

Profa. Conceição de Maria Pinheiro Barros
Membro da Banca Examinadora

Prof. Carlos Manta Pinto de Araujo
Membro da Banca Examinadora

Dedico esta monografia a minha querida Mãe que sempre foi minha fiel companheira e digna de toda a minha gratidão, e também a toda a minha família. Agradeço ao meu Deus que é a minha força para todas as horas de minha vida. E também às minhas amigas Hermelinda Brito e Jeane Mara, companheiras de estudo e da vida durante esses quatro anos de curso.

AGRADECIMENTOS

Ao meu Deus por ter me dado forças para chegar até esse dia tão sonhado.

Aos meus queridos e amados pais, Maria Dalva e Francisco Cesar que são meus grandes incentivadores e apoiadores em minhas conquistas.

Aos meus quatros irmãos, Francisco Sergio, Francisco Fábio, Jose Cláudio e José Claudeci, por sermos sempre irmãos unidos e queridos uns pelos outros em todos os momentos de nossas vidas.

A todas as minhas queridas cunhadas que, direta ou indiretamente também fizeram parte dessa vitória.

A todos os meus queridos sobrinhos, em especial ao meu sobrinho Naerson Albuquerque Martins.

A todos os meus familiares, que depositaram tantas expectativas positivas na pessoa que serve de exemplo para que outros membros da família também tenham esse desejo de cursar uma faculdade.

Às minhas amigas queridas e amadas Jeane Mara e Hermelinda Brito, que foram e são fiéis companheiras de todas as horas, e que Deus colocou em minha vida.

A todos os professores da universidade que contribuíram para meu crescimento profissional e pessoal, em especial à professora Diana Costa Fortier Silva, que abraçou essa grande causa de ser minha orientadora, e foi especial companheira na construção da minha monografia. Foi além da orientação, foi conselheira, amiga, e uma das maiores incentivadoras desse projeto, seja com suas palavras, com seu bom humor, gestos simples de generosidade e muita humildade. Uma pessoa inigualável.

À minha querida servidora Alzira Medeiros, que esteve sempre pronta para ajudar e orientar nos momentos em que foi requisitada.

A Helenilda Sousa, uma pessoa muito especial nessa jornada de estudo, sempre foi super prestativa e atenciosa em suas dicas e conselhos nos estudos realizados nesses quatro anos de faculdade.

As professoras Conceição de Maria Pinheiro Barros e Joelma Soares da Silva, que foram pessoas importantes no crescimento do curso de Secretariado Executivo, sempre lutando para o reconhecimento e respeito da categoria no mundo acadêmico e empresarial.

Ao professor Carlos Manta Pinto de Araujo que sempre foi generoso e atencioso e se prontificou sem nenhuma dificuldade, em participar da minha banca, o meu muito obrigado.

A todos os meus sinceros agradecimentos!

“O amor é paciente e bondoso. O amor não se inveja não se vangloria não se orgulha, não maltrata, não procura seus próprios interesses, não se ira facilmente, não guarda rancor, não se alegra com a injustiça, mas alegra-se com a verdade. Tudo sofre tudo crer, tudo espera e tudo suporta.”

(I Corintios 13:4-7.)

RESUMO

O presente trabalho se propôs a fazer uma análise dos principais gêneros textuais utilizados nos dias a dia do bacharel em secretariado da Universidade Federal do Ceará. Dentre esses principais gêneros a pesquisa focalizou o estudo nos supostos gêneros mais utilizados pelo bacharel em secretariado como, Carta Comercial, Ofício, Memorando, Requerimento e por último a Ata. Dentro do contexto desses principais gêneros utilizados com ferramenta ou instrumento de comunicação tanto da esfera pública como comercial, se fez necessário uma abordagem sobre a comunicação como uma ciência que tem seu papel de extrema significância, seja como uma comunicação verbal, visual ou na comunicação escrita, já que esse último tipo de comunicação é um dos elementos trabalhado no presente trabalho. Dentro da perspectiva dos gêneros, o trabalho se embasou nas ideias e teorias de autores mais conceituados no estudo de gêneros como, Santos (1994), Marcuschi (2002), Bakhtin (1979). Finalmente se buscou avaliar o conhecimento dos discentes quanto aos gêneros já citados no trabalho e em especial também se buscou as opiniões, os anseios do corpo discente, sobre a didática do ensino dos respectivos textos técnico.

Palavras-chaves: Gêneros Lingüísticos, Avaliação, Correspondências, bacharel em secretariado.

ABSTRACT

This study set out to do an analysis of the main genres used in day to day secretarial degree in the Federal University of Ceará. Among these major genres research study focused on the supposed genres used by the secretariat as bachelor, Charter Commercial, Office, Memorandum, Application and lastly the Act. Within the context of these major genres tool or instrument used with communication both from public and commercial, it was necessary approach on communication as a science that has a role of utmost significance, either as a verbal, visual or written communication since this latter type of communication is one of the elements worked in this job. From the perspective of gender, work is embasou the ideas and theories of the most respected authors in the study of genres as Santos (1994), Marcuschi (2002), Bakhtin (1979). Finally sought to assess the knowledge of students about the aforementioned genres at work and in particular also sought the opinions, the desires of the student body on the didactic teaching of their technical texts.

Key Words: Text genres, Written Documentation, Executive Secretaryship

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Comunicação.....	20
Figura 2: Tipos e Gêneros Textuais.....	22
Figura 3: Modelo de Carta em Endentado, Semibloco e Bloco.....	25
Figura 4: Modelo de Carta Comercial.....	28
Figura 5: Modelo de Requerimento.....	31
Figura 6: Modelo de Ofício.....	35
Figura 7: Modelo de um Memorando.....	38
Figura 8: Modelo de Ata.....	40

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: % dos investigados segundo a faixa etária (Questão 1 – Apêndice).....	52
Gráfico 2: % dos investigados segundo o gênero (Questão 2 –Apêndice).....	53
Gráfico 3: % dos investigados por grau de escolaridade (Questão 3 – Apêndice).....	54
Gráfico 4: Dados da Pesquisa 2013(Questão 4 – Apêndice).....	55
Gráfico 5: Resultado referente à definição de correspondência	62
Gráfico 6: Resultado referente à identificação do gênero carta comercial	63
Gráfico 7: Resultado referente ao reconhecimento da composição da Ata.....	64
Gráfico 8: Resultado referente ao reconhecimento da estrutura do Memorando.....	65
Gráfico 9: Resultado referente ao reconhecimento do Memorando.....	65
Gráfico 10: Resultado do reconhecimento dos tipos Memorandos.....	66
Gráfico 11: Resultado referente sobre a circulação do Ofício.....	67
Gráfico 12: Resultado Estrutura do Ofício.....	67
Gráfico 13: Resultado quanto a estrutura do Requerimento.....	68
Gráfico 14: Resultado quanto à elaboração da ATA.....	69
Gráfico 15: Resultado quanto a linguagem empregada no gênero Ofício.....	70
Gráfico 16: Resultado referente à parte física do Ofício.....	71
Gráfico 17: Resultado sobre emprego de Vocativo e Pronomes de Tratamento.....	72
Gráfico 18: Resultado quanto à estrutura do Ofício	73
Gráfico 19: Resultado quanto à estrutura do Requerimento.....	74
Gráfico 20: Resultado sobre conhecimento dos Componentes da Carta Comercial.....	75
Gráfico 21 : Especificação do grupo de respondentes que obtiveram acertos dentro do grupo de 16 questões proposta na pesquisa.....	75

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Distribuição dos investigados por faixa etária	52
Tabela 2: Distribuição dos investigados por gênero.....	53
Tabela 3: Distribuição dos investigados por grau de escolaridade	54
Tabela 4: Distribuição dos investigados por tipo de organização	55
Tabela 5: Tabela quanto ao estágio.....	56
Tabela 6: A frequência na redação dos respectivos gêneros.....	57
Tabela 7: Aperfeiçoamento nas técnicas de redação dos gêneros.....	58
Tabela 8: Contribuição do curso quanto o conhecimento das técnicas da redação dos gêneros .59	
Tabela 9: Formação adquirida.....	61

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	13
1.1 Definição do problema.....	14
1.2 Justificativa.....	15
1.3 Objetivos	16
1.4 Pressupostos	16
1.5 Estrutura do Trabalho.....	17
2 COMUNICAÇÃO: IMPORTÂNCIA E CONCEITOS	19
Importância da comunicação e conceitos.....	19
2.2 Gêneros do Discurso: Conceitos, Gêneros Textuais <i>Versus</i> Tipos Textuais e sua Classificação.....	21
2.2.1 Conceitos.....	21
2.2.2 Gêneros x Tipos textuais.....	22
2.2.3 Classificação dos Gêneros textuais.....	23
2.2.4. Carta Comercial	24
2.2.5. Requerimento.....	28
2.2.6 Ofício.....	31
2.2.7 Memorando.....	35
2.2.8 Ata	38
3 CORRESPONDENCIA, COMERCIAL E OFICIAL: CONCEITOS E A FORMAÇÃO SECRETARIAL	41
3.1 Correspondência Oficial.....	42
3.2 Correspondência Comercial.....	44
3.3 Problemas nas Correspondências.....	44
3.4 A Formação Secretarial <i>Versus</i> os Gêneros Textuais.....	46
3.5 Comunicação escrita para o profissional em Secretariado Executivo.....	48
4 METODOLOGIA DA PÉSQUISA	50
4.1 Caracterizações da pesquisa.....	50
4.2 Universo e amostra da pesquisa.....	50
4.3 Instrumento e coleta de dados.....	50
5. ANÁLISE DOS DADOS	52
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	76
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
APÊNDICE A	80

APÊNDICE B.....	89
ANEXO A	90
ANEXO B.....	91
ANEXO C.....	93
ANEXO D.....	94
ANEXO E.....	95

1 INTRODUÇÃO

Atualmente é percebido que as exigências impostas ao profissional em secretariado executivo crescem de forma exponencial. A grade curricular do curso de secretariado executivo da Universidade Federal do Ceará é reflexo dessas muitas exigências, apresentando várias disciplinas que permearão a vida acadêmica em todo o decorrer do curso. Dentre elas estão as Técnicas Secretariais, as habilidades em Gestão, a Introdução à Filosofia, a Introdução à Administração, a Língua Inglesa, a Matemática Financeira, o Português Instrumental, dentre outras.

Entre as várias atribuições do bacharel em secretariado executivo, destaca-se a elaboração de documentos de correspondência comercial e oficial, tais como, cartas comerciais, memorandos, ofícios, atas, relatórios, atestados e outros, que exigem do profissional o domínio da elaboração de tais gêneros. Conforme afirma Medeiros (1999, p. 95) “escrever é um processo criativo e seletivo em que deve haver fluência e afluência de ideia.”

De acordo Marcuschi (2010, p.20),

A escrita pode ser considerada com características de especialização, pois, em cada setor, há fórmulas mais ou menos consagradas e indivíduos responsáveis pela redação de texto [...] Não é por nada que as secretarias (com redação própria) são muito valorizadas e prezadas ganhando salários superiores às colegas de outras tarefas.

Ainda segundo Medeiros (1983, p.21), “aqueles que, além de falar com desenvoltura, redigem com habilidade, acabam conseguindo melhor desempenho no mercado de trabalho”.

É notória a importância do bom desempenho na redação tanto de cunho comercial como oficial. A correspondência é uma forma de comunicação escrita que deve ser bem elaborada para garantir o bom fluxo de informações que tramitam tanto internamente como externamente nas organizações. Medeiros (2004, p.80) explica que, “O sucesso de uma empresa depende de grande parte das transações de comunicação que deve haver entre seus membros com o ambiente externo”.

Redigir um texto com coesão e coerência e uma linguagem adequada sem distorções é de fundamental importância para um profissional em secretariado. Ainda de

acordo com Medeiros (2004, p.95), “a secretária deve cuidar de tudo o que escreve para evitar empecilhos às negociações de sua empresa”.

Nesse contexto, o presente trabalho tem por objetivo fazer uma análise do conhecimento teórico e prático do bacharel em secretariado executivo na confecção das correspondências comerciais e oficial possivelmente mais exigidas na rotina secretarial , tais como a Carta Comercial, o Ofício, o Memorando, o Requerimento e a Ata.

Esse trabalho se estrutura, a priori, a partir de uma pesquisa bibliográfica, pautando-se nas idéias teóricas de alguns autores como Medeiros (1983, 1995,2004 e 2006), Ferreira (1999), Ney (1988), Meurer, Bonini, Motta-Roth (2005), Bakhtin (2000), que tratou, e suas obras, de assuntos relacionados ao tema proposto nesta pesquisa científica.

Logo após a fase de levantamento bibliográfico, foi aplicado um teste avaliatório, que permitam responder às questões de pesquisa. Em seguida foram feitas as análises dos resultados, que foram ilustrados por meio de gráficos. Finalmente, tecidas as devidas considerações a partir de uma visão geral do trabalho científico aqui apresentado. É importante esclarecer que a presente pesquisa não tem como objetivo de apontar culpados das eventuais deficiências observadas, nem criticar o ensino das técnicas de redação das correspondências, mas de esclarecer, a respeito de possíveis dificuldades que os possam apresentar durante o aprendizado e a formulação dos gêneros textuais focalizados a partir dos autores consultados e das respostas e sugestões dos profissionais investigado, e sugeri alternativas para que o conhecimento textual, não passe de uma simples decodificação.

1.1 Definição do problema

A elaboração de documentos oficiais e comerciais é uma das atividades realizadas pelo Secretario executivo no âmbito de sua profissão. De acordo com a Lei 7 377/85 – (lei de regulamentação da profissão), são responsabilidades desse profissional:

Art. 4º- São atribuições do Secretário Executivo
 [...] IV – redação de textos profissionais especializados, [...]
 V – interpretação e sintetização de textos e documentos;
 VI – taquigrafia de ditados, discursos, conferencias, palestras de explicações, [...]

Considerando-se a importância dessas atribuições, é relevante perguntar como tem se dado o aprendizado no reconhecimento da estrutura e formatação de certos gêneros de

grande relevância na esfera comercial e oficial, tais como a carta comercial, o ofício, o memorando, o requerimento e a ata.

O bacharel em secretariado executivo é conhecedor da estrutura específica dos gêneros textuais supracitados?

Até que ponto o profissional de Secretariado tem consciência da importância de conhecer as regras e normas de redação comercial e oficial e de empregar uma linguagem adequada para os documentos no âmbito das correspondências, mais especial para a carta comercial, o ofício, o memorando, o requerimento e a ata?

O aprendizado nas técnicas de redação dos textos técnicos dados no decorrer do curso de secretariado é suficiente para preparar esse profissional para o mercado de trabalho?

Além do meio acadêmico, quais os meios que os estudantes de secretariado executivo da Universidade Federal do Ceará buscam para o aperfeiçoamento de suas habilidades de redação de tais documentos?

Segundo Ferreira (1999, p. 6).

A elaboração de um documento é tarefa de grande responsabilidade, pois o resultado desse ato leva consigo a imagem do órgão, entidade ou empresa que o emite. Assim, é desejável que o redator seja seguro, eficiente e criativo. Seguro porque precisa manipular bem os dados disponíveis para expor as idéias da forma adequada com clareza e correção. Eficiente porque precisa atingir o objetivo estabelecido e obter como resposta a ação desejada. Criativo porque precisa encontrar formulas que diferenciem seu trabalho de outros para ser recebido e analisado com maior interesse.

Indo de acordo com esse pensamento é notório e necessários se ter uma habilidade e competência em manipular os diversos textos técnicos que são frequentemente utilizados nas correspondência administrativas e que são uma realidade na vivência de uma o secretário em sua vida profissional.

1.2 Justificativa

Baseando-se ainda na afirmativa anterior de Ferreira (1999), podemos perceber a exigência de regras e normas na redação de determinados gêneros textuais utilizados em órgão públicos ou no meio empresarial. O profissional secretário deve ser conhecedor de tais formalidades na elaboração de determinados gêneros textuais, para melhor desempenhar suas funções nas organizações.

Confirmando ainda mais essa realidade o autor Ney (1988, p. 18),

O texto de uma portaria ou de um ofício raramente poderá retratar o cunho do seu autor. Na linguagem administrativa, se sobreleva a impessoalidade das regras e dos princípios, e não, o caráter ou as particularidades psicológicas ou literárias de quem escreve.

O redator de um uma correspondência, seja comercial ou oficial, deve prevenir-se segundo, Ney (1988, p.18), “contra os defeitos que lhes são correspondentes: impureza, obscuridade, prolixidade, aviltamento, desarmonia, improbidades e vulgarismo”. Fica claro, portanto, que a elaboração de documentos escritos dentro do contexto corporativo é uma tarefa de grande responsabilidade.

O conhecimento do bacharel em secretariado das normas e fórmulas utilizadas na produção de determinados tipos de gêneros textuais muito utilizados do âmbito empresarial ou publico, é uma habilidade essencial para uma boa performance profissional. “Que os discentes saibam, apropriem-se dos gêneros e não apenas os conheçam, pois isso é o que torna o ensino significativo, eficiente.”. (PEREIRA, 2010, p.3)

A presente pesquisa torna-se, portanto, de grande relevância, ao investigar como se encontra a relação entre a teoria e prática no aprendizado das técnicas de redação comercial atenção gêneros textuais mais utilizados pelo bacharel em secretariado executivo da Universidade Federal do Ceará em seu dia-a-dia profissional, tais como, a carta comercial, o ofício, o memorando, o requerimento e a ata?

1.3 Objetivos

1.3.1 Geral

Avaliar o conhecimento dos discentes do curso de secretariado executivo dos últimos semestres em relação aos gêneros textuais Carta Comercial, Ofício, Memorando, Requerimento e Ata.

1.3.2 Específicos

- a) Identificar possíveis dificuldades dos estudantes supracitados quanto ao aprendizado das técnicas de redação comercial ou oficial.
- b) Investigar sobre os principais gêneros de escrita comercial e oficial na grade curricular do curso de graduação de Secretariado Executivo.
- c) Avaliar o espaço ocupado pelo ensino desses gêneros na grade curricular do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará.

1.4 Pressupostos

Diante da importância, para o bacharel em Secretariado Executivo, da habilidade de redigir com segurança e eficiência textos correspondências comerciais e oficiais em alguns dos gêneros mais importantes no ambiente corporativo, este trabalho pretende testar as seguintes hipóteses:

Diante dessa reflexão, este trabalho pretende testar as seguintes hipóteses:

- a) Em relação às técnicas de redação e ao conhecimento sobre a estrutura, composição e circulação de textos nos gêneros aqui abordados (Carta Comercial, Ofício, Memorando, Requerimento e Ata), o nível de capacitação do bacharel em secretariado executivo formado pela Universidade Federal do Ceará é suficiente e satisfatório;
- b) Além da formação recebida na Universidade, o bacharel em Secretariado Executivo formado pela Universidade Federal do Ceará tem buscado outras maneiras de aprofundar seus conhecimentos sobre os gêneros textuais supracitado

1.5 Estrutura do trabalho

O presente trabalho é composto 8 capítulos, sendo o primeiro capítulo uma apresentação introdutória a respeito do assunto que será tratado ao longo da monografia.

O segundo capítulo começando trazendo a importância da comunicação no seu contexto geral e na área secretarial.

O terceiro capítulo ficou dedicado a apresentação e conceituação de gêneros do discurso, as diferenças entre tipos e gêneros textuais e nesse mesmo capítulo é apresentado os principais gêneros supostamente mais conhecidos e estudados pelo Secretariado Executivo como: Carta Comercial, Ofício, Memorando, Requerimento e Ata.

O quarto capítulo é apresentado a noção de Correspondência no seu contexto geral e em seguida se dar uma especial atenção a correspondência oficial e comercial.

O quinto capítulo se dedicou a com relacionar a formação do Secretariado Executivo e a importância do estudo dos textos técnicos no processo de sua formação.

O sexto capítulo foram apresentado a Metodologia aplicada na perspectiva de se fazer as devidas análises do presente trabalho.

O sétimo capítulo se dedicou a análise na coleta dos dados da pesquisa.

E o oitavo e último capítulo foram apresentadas as devidas considerações sobre o trabalho como um todo, na só na análise dos dados coletadas, mas uma auto avaliação de todo o processo de construção desse trabalho.

2 COMUNICAÇÃO: IMPORTÂNCIA, CONCEITOS

2.1 Importância da comunicação e conceitos

A comunicação é considerada uma ciência, que de longe vem sendo motivo de estudo por inúmeros autores em virtude de seu grau de importância dentro e fora das organizações. No contexto corporativo, a comunicação é elemento de destaque, a todo o momento é necessário comunicar-se dentro de uma empresa, pública ou privada, seja através da redação de memorando para um determinado departamento, ou através da produção de uma carta comercial informando sobre os serviços prestados. Seja através do registro de uma reunião por meio de uma ata ou pela verificação de avisos sobre as normas que regulam um determinado departamento ou mesmo através do envio de correspondências eletrônicas dentre outras formas. Os documentos levam e trazem algum tipo de informação e é nesse processo que se dá a comunicação entre quem emite uma mensagem e quem a recebe.

De acordo com Medeiros (2004, p. 36),

a comunicação exige a presença de um emissor (destinador), um receptor (destinatário), o canal e a mensagem. Além desses elementos, são necessários processos para que ela se estabeleça, e tais processos compreendem: composição, interpretação, resposta.

Dentro dessa temática o presente trabalho enfoca-se a comunicação escrita que, segundo Beltrão (2004, p. 26) é “pensamento levado de cérebro a cérebro por variados meios ou veículos de transmissão - é, em geral, feita apenas para um fim: é a função da mensagem, seja para informar, indagar, aconselhar, propor. etc.” Ainda de acordo com Beltrão (2004) a comunicação escrita tem um segundo objetivo que se relaciona com a funcionalidade, ou seja, vai desde a escolha do aspecto do papel, da forma como as informações são enunciadas e do conteúdo da mensagem produzida.

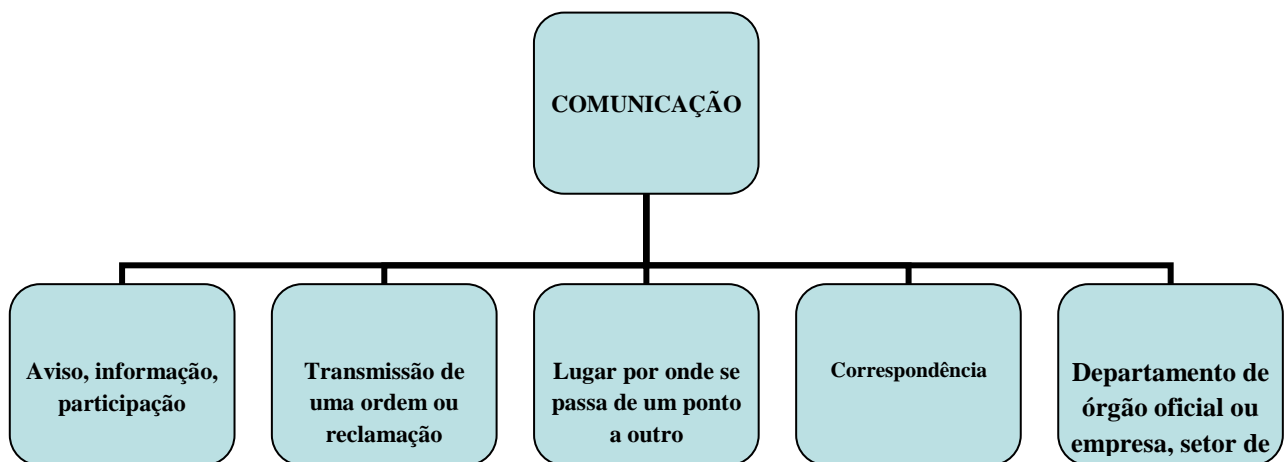
Assim, Medeiros (2006, p. 42) enfatiza que, “Comunicar é, portanto, provocar uma resposta, uma reação do receptor, do cliente da empresa. Se uma carta é muito bem escrita, mas não é compreendida pelo receptor, ela não estabelece uma comunicação.”

De acordo com Medeiros (2006, p. 163) o termo comunicação “Etimologicamente significa tornar comum, trocar opiniões. É um processo de participação de experiências para que se torne patrimônio comum. Na correspondência, as pessoas envolvidas comunicam experiências com o objetivo de alterar o comportamento das partes associadas.”

O vocábulo “comunicação” adquiriu de acordo com Ferreira (1999), diversas acepções com o passar dos anos, que consideramos relevantes mencionar brevemente no presente trabalho.

Vejamos como Ferreira (1999, p.9) organiza as diversas acepções do vocábulo “comunicação”.

Figura 1- Comunicação



Fonte: Baseado em Ferreira (1999, p. 9).

Ainda conceituando o termo comunicação verificamos que também para Beltrão (2004, p.18) a palavra comunicação traz várias conotações, tais como:

- a) Participação, informação, aviso (sentido geral);
- b) Documento da Correspondência (o mesmo que memorando interno ou comunicação interna);
- c) Transmissão de pensamento de cérebro a cérebro;
- d) Grupo de documentos, conjunto de formas e meios, setor de trabalho, departamento.

2.2 GÊNEROS DO DISCURSO: CONCEITOS, GÊNEROS TEXTUAIS *VERSUS* TIPOS TEXTUAIS E SUA CLASSIFICAÇÃO .

2.2.1 Conceitos

Segundo alguns estudiosos o estudo dos gêneros textuais é uma área muito abrangente, sendo o próprio termo “gênero textual ” de difícil conceituação no entanto, apresentamos um breve resumo dos elementos mais importantes da teoria de gêneros e sobre os quais parece haver concordância por parte dos estudiosos da área.

Na visão de Marcuschi (2002,p. 19),

os gêneros textuais são fenômenos históricos, profundamente vinculado à vida cultural e social. Fruto de trabalho coletivo, os gêneros contribuem para ordenar e estabilizar as atividades comunicativas do dia-a-dia. São entidades sócio-discursivas e formas de ação social incontornáveis em qualquer situação comunicativa. Caracterizam-se como eventos textuais altamente maleáveis, dinâmicos e plásticos. Surgem emparelhados a necessidades e atividades sócio-culturais, bem como na relação com inovações tecnológicas, o que é facilmente perceptível ao ser considerar a quantidade de gêneros textuais hoje existentes em relação a sociedade anteriores à comunicação escrita.

Bakhtin foi um dos primeiros estudiosos a se preocupar em teorizar sobre o conceito de gêneros textuais a partir de uma concepção de língua em uso O autor, no entanto, preferiu referir-se aos gêneros textuais como “gêneros do discurso”..

Qualquer enunciado considerado isoladamente, é claro, individual, mas cada esfera de utilização da língua elabora seus tipos relativamente estáveis de enunciados, sendo isso que denominamos gêneros do discurso. (grifo do autor). (BAKHTIN, 2000[1979], p.279)

Na concepção de Miller (1984, p. 151, apud DIONISIO, 2002, p. 32), um gênero é uma como “ação social”, lembrando que uma definição retoricamente correta de gênero “ não deve centrar-se na substância nem na forma do discurso , mas na ação em que ele aparece para realizar-se.”

Para Kress (1989, 1990, 1993, apud SANTOS, 1994, p. 75), os gêneros são formas convencionalizadas de textos originados em ocasiões ou eventos sociais.

Partindo do conceito de comunidade discursiva e de um foco no contexto profissional-acadêmico, Swales (1990 e 1992, apud SANTOS, 1994, p.74) entende que os gêneros “compreendem uma classe de eventos comunicativos nos quais os membros participantes compartilham de um conjunto de propósito comunicativo”. Ou seja, para o autor os gêneros estão associados a uma determinada comunidade de indivíduos, como uma comunidade acadêmica ou religiosa, por exemplo.

Percebe-se que os gêneros têm fundamental importância na vida humana. Estando atrelados à vida cultural e social humana, não são considerados elementos estáticos, podendo modificar-se e dar origem a outros gêneros, como afirma Marcuschi (2002, apud Bakhtin 1997) a respeito da transmutação dos gêneros devido ao surgimento de novas tecnologias. Dentro desse mesmo contexto, Marcuschi (2002) comenta do estudo de gêneros emergentes na mídia virtual com o surgimento do correio eletrônico das cartas comerciais via email, entre outras novas modalidades textuais.

2.2.2 Gêneros X Tipos textuais

Marcuschi (2002, p. 22-24 apud Rojo, 2005, p. 187, grifos originais do autor) diferencia gênero de tipo textual ao conceituá-los como se segue,

Usamos a expressão tipo textual para designar uma espécie de construção teórica definida pela *natureza lingüística* de sua composição {aspectos lexicais, sintáticos, tempos verbais, relações lógicas}. Em geral, os *tipos textuais* abrangem cerca de meia dúzia de categorias conhecidas como: *narração*, *argumentação*, *exposição*, *descrição*, *injunção*. Usamos a expressão gênero textual como uma noção propositalmente vaga para referir os *textos materializados* que encontramos em nossa vida diária e que apresentam *características sócio-comunicativas* definidas por conteúdos, propriedade funcionais, estilo e composição característica.

O seguinte quadro apresenta, de forma sistematizada e resumida, as principais características que distinguem um tipo textual de um gênero textual:

Figura 2: Tipos e Gêneros textuais

TIPOS TEXTUAIS	GÊNEROS TEXTUAIS
Constructos teóricos definidos por propriedades lingüísticas intrínsecas;	Realizações lingüísticas concretas definidas por propriedades sócio-comunicativas;
Constituem seqüência lingüística ou seqüência de enunciados e não são textos empíricos;	Constituem textos empiricamente realizados cumprindo funções em situações comunicativas;
Sua nomeação abrange um conjunto limitado de categorias teóricas determinadas por aspectos lexicais, sintáticos, relações lógica, tempo verbal;	sua nomeação abrange um conjunto aberto e praticamente ilimitado de designações concretas determinadas pelo canal, estilo, conteúdo, composição e função;

<p>Designação teórica dos tipos: narração, argumentação, descrição, injunção e exposição.</p>	<p>Exemplos de gêneros: telefonema, sermão, carta comercial, carta pessoal, romance, bilhete, aula expositiva, reunião de condomínio, horóscopo, receita culinária, bula de remédio, lista de compras, cardápio, instruções de uso, outdoor, inquérito policial, resenha, edital de concurso, piada, conversa espontânea, conferência, carta eletrônica, bate-papo virtual, aulas virtuais etc.</p>
--	---

Fonte: Baseado em Marcuschi (2002, p.23)

2.2.3 Classificação dos Gêneros Textuais.

Segundo Bakhtin (1953-1979 p. 281 apud CARVALHO, 2005, p.132), os gêneros textuais podem ser classificados em primários e secundários:

Os gêneros secundários do discurso – o romance, o teatro, o discurso científico, o discurso ideológico etc.- aparecem em circunstâncias de uma comunicação cultural mais complexa e relativamente mais evoluída, principalmente escrita: artística, científica, sociopolítica. Durante o processo de sua formação, esses gêneros secundários absorvem e transmutam os gêneros primários (simples) de todas as espécies, que se constituíram em circunstâncias de uma comunicação verbal espontânea.

Ainda conforme Bakhtin (1979, p. 282), segue outras definições de gêneros primários e secundários:

Os **gêneros primários** (ou simples), tais como o diálogo do cotidiano e a carta pessoal, constituem-se em circunstâncias de uma troca verbal espontânea. Podem definir as seguintes dimensões para os gêneros primários, segundo Bakhtin (1979)

- a) troca, interação, controle mútuo pela situação;
- b) funcionamento imediato do gênero como entidade global controlando todo o processo como uma só unidade;
- c) nenhum ou pouco controle metalingüístico da ação lingüística em curso.

Os **gêneros secundários**, mais complexos desenvolvem-se a partir dos primários, os quais “absorvem e transmutam”, resultando em construtos como o romance, o drama, o discurso científico, o discurso ideológico. Aparecem em circunstâncias de uma troca cultural (principalmente escrita) –artística, científica, sócio-política –mais complexa e relativamente mais evoluída.

Segundo Pereira (2010, p. 6) , “os gêneros secundários são constituídos pelos gêneros primários e isso ocorre através de uma transformação que estes últimos passam para se ajustarem às novas condições sócio-comunicativas”.

Ao longo do presente trabalho, procuramos analisar as características de alguns gêneros textuais escritos percebidos como de grade relevância para o trabalho do profissional secretário. Estes gêneros são: carta comercial, ofício, memorando, requerimento e a ata e uma discussão mais aprofundada a seu respeito foi realizada nas seções a seguir.

2.2.4 CARTA COMERCIAL

A carta comercial é um instrumento de comunicação muito usado no âmbito dos setores comercial, industrial e bancário. É uma ferramenta utilizada para iniciar, manter ou encerrar transações comerciais. “É a comunicação escrita, acondicionada em envelope (ou semelhante) e endereçada a uma ou várias pessoas.” (MEDEIROS, 2006, p. 161).

Neiva & D’ Elia (2009, p. 224), enfatizam também que,

A carta comercial não só é um instrumento de comunicação no relacionamento comercial como também é a imagem de quem ela representa. Além do conteúdo, é necessária boa apresentação (formato/digitação/papel) para provocar, no primeiro contato, uma impressão de ordem, organização e competência.

Como qualquer outro gênero textual a carta comercial tem suas particularidades quanto à sua apresentação e formatação, que influem no processo de uma boa comunicação comercial.

Segundo Pontes (2008, p. 15) entre as razões para se escrever uma carta comercial, estão às seguintes, “Para solicitar mais informações sobre um produto; Para pedir uma referencia empresarial; Para expressar a sua opinião acerca de um produto; Para agradecer a uma pessoa; Como uma ferramenta de vendas para vender um produto.”

Ao se redigir uma carta comercial, é importante primar pela boa apresentação desse documento, pois, além das relações comerciais mediadas por esse tipo de documento a imagem da empresa também é comunicada ao destinatário. Assim a linguagem empregada e a forma de apresentação de uma carta comercial são fatores relevantes para o sucesso comunicação entre produtores e receptores desse gênero.

Rodrigues (1998, p. 20) vem ressaltar a importância do gênero carta comercial nas relações empresariais afirmando,

Deve-se dar vital importância à carta comercial, pois é um instrumento de trabalho de grande valor. Além de intermediar as relações cliente-empresa, é o laço que une a maior parte das transações comerciais. Ela não reflete única e exclusivamente a imagem da empresa, mas dela depende muitas vezes o bom êxito de um negócio.

A linguagem empregada nesse gênero deve prezar por ser clara, simples, objetiva na redação da carta comercial.

Segundo Pontes (2008, p. 16), informa os fatores positivos que vale ressaltar na linguagem empregada nesse tipo de gênero:

- a) **Simples**- Evitando fazer literatura, enfeitando o texto com muitos adjetivos irrelevantes, metáforas inoportunas e períodos excessivamente longos.
- b) **Atual** – inteligível à época presente, portanto contextualizado temporalmente.
- c) **Precisa** – própria, específica, objetiva. A idéia-chave a não esquecer: o tom de escrita deve soar positivo e confiante.
- d) **Correta** – com exata observância das formalidades gramaticais.
- e) **Impessoal** – com o máximo de objetividade, evitando a qualquer forma de manifestações subjetivas e sentimentais.

Quanto ao aspecto de apresentação e formatação a carta comercial pode ser classificada segundo Beltrão (2004) como:

- a) **Endentado/denteado**: apresenta entrada nos parágrafos;
- b) **Bloco/marginado/americanizado**: não apresenta entrada de parágrafo; o documento acompanha a margem esquerda;
- c) **Semibloco**: mescla as características dos aspectos endentado e bloco

Figura 3 : Modelos de carta em Endentado, Semibloco e Bloco



Fonte: Beltrão (2004, p.96)

Quanto à pontuação a carta comercial Beltrão (2004, p. 96) informa que pode ser:

- a) **Fechada:** todos os elementos são pontuados (data, endereço interno, vocativo, despedida e assinatura);
- b) **Aberta:** nenhum dos elementos é pontuado;
- c) **Mista:** somente o vocativo e a despedida são pontuados; os demais elementos se apresentam, com pontuação aberta.

a) Estrutura

Estão listados a seguir os elementos que compõem a estrutura de uma carta comercial segundo Medeiros (2006),

- a) **Cabeçalho ou Timbre:** O cabeçalho de uma carta comercial é composto das iniciais do departamento que expediu a carta (índice), local, data, referência (ou ementa), saudação (invocação). Há empresas que utilizam papel de carta com timbre, composto de nome da empresa e endereço;
- b) **Índices** do emitente: índice, ou referência facilita a localização de um documento ou carta em um arquivo. Devem constar: sigla ou abreviatura do Departamento expedidor da correspondência e número seqüencial.
- c) **Local e data:** Ao índice segue local e data. Após o local, aparece uma vírgula, necessário, pois a cidade constitui-se num adjunto adverbial de lugar, que deve ficar separado do outro adjunto adverbial de tempo, ou seja, a data.
- d) **Referência** (assunto da carta): O assunto (ou referência, ou ementa) é constituído de um resumo da matéria tratada. Sua utilização facilita a decodificação rápida do assunto.
- e) **Vocativo** (saudação): O vocativo, ou seja, a invocação “ Sr. Adalberto Luiz”, ou qualquer, é seguido de dois-pontos. Não se usa vírgula, porque não se inicia o texto da carta com letras minúsculas. Também não é correto o ponto, porque há continuidade entre o vocativo e corpo da carta.
- f) **Corpo da Carta** (Texto): A mensagem de uma carta é o conteúdo, a informação que se deseja transmitir ao destinatário. Devem ser digitadas três linhas abaixo da saudação;

g) **Fecho de Cortesia:** Ele é constituído pelo último parágrafo da correspondência; os mais comuns são:

_ *Atenciosamente.*

_ *Respeitosamente.*

_ *Saudações.*

_ *Com distintas considerações*

h) **Assinatura:** Coloca-se sob o nome de quem assina a correspondência o cargo ou função que ocupa na empresa ou repartição. Não se usa o traço para a assinatura;

i) **Cargo ou Função:** Não se usam maiúsculos para ressaltar cargo ou funções do emissor:

Paulo Malheiros,

Diretor.

(E não: Paulo Malheiros

DIRETOR.)

j) **Anexos:** Anexos são documentos que acompanham a correspondência.

Evite-se a expressão **em anexo**;

k) **Iniciais de redator e digitador:** As iniciais do digitador são colocadas no rodapé, à esquerda, sob assinatura e após as iniciais do redator:

AB/MAC = Almeida Brandão (redator); Maria Aparecida (digitadora)

Ou ab/ma

l) **Cópias:** Usa-se colocar ao pé do texto da carta, após abreviaturas de datilógrafo e autor da redação, nos casos em que haja interesse que a correspondência seja lida por mais uma pessoa (ou departamento). A abreviatura *c/c* significa **com cópia**.

c/c: Departamento Jurídico

Significa que foi enviada cópia da carta para o Departamento Jurídico.

A Carta Comercial é um instrumento que não se deve deixar de dar seu devido valor quanto à comunicação que esse gênero exerce no meio comercial, tantas informações na

sua estrutura, na linguagem que deve ser utilizada, são detalhes que levados ao cunho da responsabilidade de um redator podem ser somados ao bom uso de uma comunicação eficiente e o papel de representar externamente a imagem e um bom conceito da entidade ou órgão que esse gênero chega a representar no mundo dos negócios.

b) Modelo

Figura 4 :Modelo de Carta
Comercial

MODELO DE CARTA COMERCIAL

Timbre	
Índice e número	DPV/25
Local e data	São Paulo, 27 de julho de 1998.
Referência	Ref.: Notícia sobre o lançamento do livro Manual da secretária.
Invocação	Sr. Vieira:
Texto	<p>Meus dois livros – <i>Técnicas de redação e Correspondência –</i> receberam de sua parte atenção ímpar e você fez publicar em sua gazeta recensão das mais agradáveis.</p> <p>Já, agora, estou enviando-lhe um exemplar do meu mais recente lançamento – <i>Manual da secretária</i> –, não para exigir-lhe elogios, mas como gratidão pelas sugestões que você sempre me apresenta.</p> <p>Falemos um pouquinho do livro</p> <p>Diferencia-se dos textos convencionais sobretudo porque foge à exposição de um resumo que atenderia a situações específicas, mas deixaria a secretária em apuros diante de situações novas. A abordagem de meu texto valoriza a prática argumentativa, o uso do raciocínio, da reflexão.</p>
Cumprimento final	Envio-lhe abraço, na esperança de revê-lo brevemente.
Assinatura	Atenciosamente, João Bosco Medeiros
Anexos	Anexos: Press-release e livro Manual da secretária.
Iniciais	JBM/MS
Cópia	c/c: Gerência de Comunicação Social.

Fonte: Medeiros (2006, p. 37)

Segue acima um modelo de carta comercial com sua estrutura e todos os elementos que constituem o corpo de uma carta comercial.

2.2.5. REQUERIMENTO

Pode-se definir requerimento como “ o instrumento que serve para solicitar algo a uma autoridade pública. Por extensão, é todo pedido encaminhado, por inscrito ou verbalmente, a uma autoridade do Serviço Público.” (BELTRÃO, 2004, p. 308), ou como “documento específico da solicitação, no qual o indivíduo se situa como subordinado real ou contingente.” (NEY, 1988, p. 174)

O requerimento deve ser redigido em papel simples ou duplo, com pauta quando manuscrito e sem pauta se digitado. O papel usado nos requerimento é o do tamanho ofício (215 a 315 mm).

Requisitos importantes sobre o Requerimento de acordo com Rodrigues (1998),

- a) Deve ser enviado somente para autoridades do Serviço Público;
- b) Pode ser feito em papel simples ou duplo;
- c) Pode ser manuscrito, datilografado ou digitado em computador;
- d) Deve ser observado o espaço de sete linhas entre o cabeçalho e o corpo
- e) Quando o sujeito da mensagem, o emissor, se impessoalizar, os verbos ficam na 3º pessoa.

O requerimento assemelha-se alguns outros gêneros, tais como: Petição, Abaixo-assinado, Memorial. No entanto, há algumas características que os diferenciam:

Conforme Beltrão (2004, p. 308) informa abaixo:

- a) **Requerimento**: solicitação sob o amparo da lei, mesmo que suposto;
- b) **Petição**: pedido sem certeza legal ou sem segurança quanto ao despacho favorável;
- c) **Abaixo-assinado**: requerimento coletivo;
- d) **Memorial**: petição coletiva.

a) Estrutura

São componentes de um Requerimento conforme informa Medeiros (2006),

- a) Invocação: forma de tratamento, cargo e órgão a que se dirige:

Ilustríssimo Senhor:

Diretor-Geral do Departamento de Pessoal do Ministério da Educação e Cultura:

Não se menciona no vocativo o nome da autoridade.

Não se coloca após o vocativo nenhuma formula de saudação.

b) **Texto:** nome do requerente, sua filiação, sua naturalidade, seu estado civil, sua profissão e residência (cidade, Estado, rua e nº)

Acrescente-se, ainda, exposição do que se deseja, justifica (fundamentada em citações legais e outros documentos).

c) **Fecho:** Segue alguns exemplos de fechos:

Nestes termos pede deferimento.

Espera deferimento.

Aguarda deferimento.

Pede deferimento.

Termos em que pede deferimento.

d) Local e data.

e) Assinatura.

Obs.: Evite-se o “pede e aguarda deferimento”, pois não haveria sentido eu pedir e se recusar a aguardar.

O Requerimento tem a função de fazer solicitações às entidades públicas, como já foi citado, instrumento de grande responsabilidade, pois leva em si o pedido e a solicitações do público externo aos órgãos públicos, estabelece uma idéia de submissão a quem estar solicitando, enfim, tem sua importância no âmbito da correspondência Oficial.

b) Modelo

Figura 5 : Modelo de Requerimento



Fonte: Medeiros (2006,p.323)

Acima se encontra um modelo de um requerimento com suas devidas estruturas, espaçamentos dos ao longo do corpo do texto, seja nos parágrafos ou entre data e a assinatura do requerente.

2.2.6 OFICIO

Instrumento de comunicação entre órgãos do serviço público, “é uma forma de correspondência oficial trocada, geralmente, entre chefes ou dirigentes de hierarquia equivalente, ou superior à do signatário, tratando sempre de assunto oficial da competência de quem o emana” (NEY, 1988, p.137).

Segundo Medeiros (2006, p. 315),

Ofício é texto proveniente de uma autoridade, que consiste em comunicação de qualquer assunto de ordem administrativa, ou estabelecimento de uma ordem:

distingue-se da carta por apresentar caráter público e só poder ser expedido por órgão da administração pública, como uma secretaria, um ministério, uma prefeitura e outros.

É importante ressaltar que, apesar do ofício ser um documento exclusivo dos órgãos públicos, as entidades civis, comerciais e religiosas ao se dirigirem aos órgãos públicos, deve-se também fazê-lo através de ofícios. Ou seja, na empresa privada e outras entidades, só é utilizado o ofício quando é necessário se dirigir ao serviço público.

O que distingue um ofício de uma carta é seu caráter oficial. O ofício está para a empresa pública como a carta comercial e o memorando estão para empresa privada.

O Manual de Redação da Presidência da República traz algumas orientações importantes sobre os vocativos empregados nas correspondências oficiais, e importante, em um ofício.

Segue abaixo algumas formas de tratamento e vocativos conforme informa Pontes (2008):

- a) Para os chefes de Poder usa-se Excelentíssimo Senhor, seguido do respectivo cargo, por exemplo:
- b) - Excelentíssimo Senhor Presidente da República.
- c) - Excelentíssimo Senhor Presidente do Congresso Nacional.
- d) - Excelentíssimo Senhor Presidente do Supremo Tribunal Federal.

Demais autoridades serão tratadas pelo vocativo Senhor, seguido do respectivo cargo, como:

- a) - Senhor Senador.
- b) - Senhor Juiz.
- c) - Senhor Ministro.
- d) - Senhor Governador.

No envelope, o endereçamento das comunicações dirigidas às autoridades tratadas por Vossa Excelência terá a seguinte forma:

A Sua Excelência o Senhor
Maria da Conceição Andrade
Ministro de Estado da Justiça
700064-900- Brasília. DF

A Sua Excelência o Senhor
Senador Francisco José de Oliveira
Senado Federal
70165-900- Brasília. DF

Em comunicações oficiais, está abolido o uso do tratamento digníssimo (DD), às autoridades arroladas na lista anterior. A dignidade é pressuposto para que se ocupe qualquer cargo público, sendo desnecessária sua repetida evocação.

Vossa Senhoria é empregado para as demais autoridades e para particulares. O vocativo adequado é:

Senhor Gabriel Duarte,

(...)

No envelope, deve constar do endereçamento:

Ao Senhor

Fulano de Tal

Rua ABC, nº 123

70.123 – Curitiba. PR”

É necessário sempre observar as formas de tratamento e vocativos utilizados para cada cargo, seja em correspondências comerciais ou oficiais, como ressalta Ney (1988, p.57),

Devemos merecer especial cuidado, da parte de quem redige atos administrativos, as várias formas de tratamentos e sua concordância. Conhecer-lhes o emprego apropriado é de fundamental importância, porquanto constituem verdadeira gama de valores condizentes com a escala hierárquica do serviço público, e a aplicação dum por outra constituiria atentado imperdoável à gramática oficial.

a) **Estrutura**

São partes de um ofício de acordo com as informações de Pontes (2008, p.37):

1. **Parte Inicial** - nome da unidade administrativa; divisão, coordenadoria – departamento; nome e endereço da repartição; cidade e data; número do ofício de acordo com o ano; assunto; invocação.
2. **Contexto** – desenvolvimento do assunto, com palavras apropriadas, de modo inteiramente impessoal.
3. **Encerramento** – breve saudação; título e cargo do remetente; (título e cargo do remetente); assinatura; nome por extenso.
4. **Endereçamento** - nome do destinatário; nome da repartição; título e cargo; e endereço.

Forma de diagramação:

- a) deve ser utilizada fonte do tipo Times New Roman de corpo 12 no texto em geral, 11 nas citações, e 10 nas notas de rodapé;

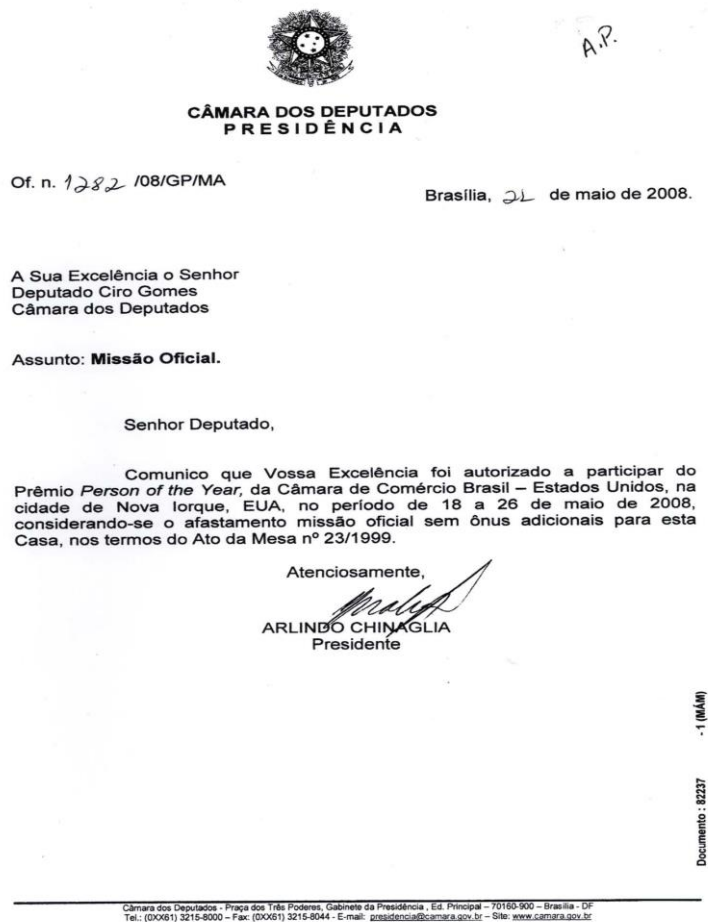
- b) para símbolos não existentes na fonte Times New Roman poder-se-á utilizar as fontes Symbol e Wingdings;
- c) é obrigatório constar, a partir da segunda página, o número da página;
- d) os ofícios, memorandos e anexos destes poderão ser impressos em ambas as faces do papel. Neste caso, as margens esquerda e direita terão as distâncias invertidas nas páginas pares ("margem espelho");
- e) o início de cada parágrafo do texto deve ter 2,5 cm de distância da margem esquerda;
- f) o campo destinado à margem lateral esquerda terá, no mínimo, 3,0 cm de largura;
- g) o campo destinado à margem lateral direita terá 1,5 cm;
- h) deve ser utilizado espaçamento simples entre as linhas e de 6 pontos após cada parágrafo, ou, se o editor de texto utilizado não comportar tal recurso, de uma linha em branco;
- i) não deve haver abuso no uso de negrito, itálico, sublinhado, letras maiúsculas, sombreado, sombra, relevo, bordas ou qualquer outra forma de formatação que afete a elegância e a sobriedade do documento;
- j) a impressão dos textos deve ser feita na cor preta em papel branco. A impressão colorida deve ser usada apenas para gráficos e ilustrações;
- k) todos os tipos de documentos do Padrão Ofício devem ser impressos em papel de tamanho A-4, ou seja, 29,7 x 21,0 cm;
- l) deve ser utilizado, preferencialmente, o formato de arquivo Rich Text nos documentos de texto;
- m) dentro do possível, todos os documentos elaborados devem ter o arquivo de texto preservado para consulta posterior ou aproveitamento de trechos para casos análogos;
- n) para facilitar a localização, os nomes dos arquivos devem ser formados da seguinte maneira:

Tipo do documento + número do documento + palavras-chaves do conteúdo

Ex.: "Of. 123 - relatório produtividade ano 2002."

b) Modelo

Figura 6 : Modelo de um Ofício



Fonte: WWW.congressoemfoco.uol.com.br. Acesso em: 02 mai.2013.

Acima se encontra um modelo de ofício retirado do site do congresso em foco com suas devidas estruturas, desde no número do ofício até o tipo de saudação com nome do destinatário e etc.

2.2.7 MEMORANDO

O memorando é um instrumento de comunicação interna e externa. O memorando externo pode ser oficial ou empresarial, enquanto o memorando interno serve de comunicação entre unidades administrativas de um mesmo órgão, que podem estar hierarquicamente em mesmo nível ou em níveis diferentes.

“Sua principal característica é a *agilidade*. A tramitação do memorando em qualquer órgão deve pautar-se pela *rapidez* e pela *simplicidade* de procedimentos burocráticos”(PONTES, 2008 p.26).

Quanto a sua função, pode ser de natureza meramente administrativa, ou ser empregado para a exposição de projetos, idéias, diretrizes, veicular mensagens menos solenes e de poucas palavras, consultas rápidas, avisos e informações breves.

É interessante notar que apenas um único assunto pode ser tratado em cada memorando escrito só pode ser tratado um assunto apenas (PONTES, 2008)

a) Estrutura

Em um memorando devem constar:

- i. **Número do documento e sigla de identificação de sua origem** (ambas as informações devem figurar na margem esquerda superior do expediente):
Exemplo: Memorando nº 19/DJ (nº do documento: 19; órgão de origem: Departamento Jurídico).
- ii. **data** (deve figurar na mesma linha do número e identificação do memorando):
Exemplo: Memorando nº 19/DJ Em 12 de abril de 1991.
- iii. **destinatário do memorando:** no alto da comunicação, depois dos itens a e b acima indicados; o destinatário é mencionado pelo cargo que ocupa:
Exemplo: Ao Sr. Chefe do Departamento de Administração
- iv. **Assunto:** resumo do teor da comunicação, datilografado em espaço um:
Exemplo: Assunto: Administração. Instalação de microcomputadores.
- v. **Texto:** desenvolvimento do teor da comunicação. O corpo do texto deve ser iniciado 4 cm ou quatro espaço duplos (‘espaço dois’) verticais, abaixo do item assunto, e datilografado em espaço duplos (‘espaço dois’). Todos os parágrafos devem ser numerados, na margem esquerda do corpo do texto, excetuados o

primeiro e o fecho (este procedimento facilita eventuais remissões a passagens específicas, em despachos ou em respostas à comunicação original);

- vi. **fecho:** “ Respeitosamente” ou “Atenciosamente”, o primeiro para superior hierárquico e o segundo nos demais casos, assim ilustra Ney (1998, p.133)

Exemplo: Atenciosamente, ou Respeitosamente

- i. **nome e cargo do signatário da comunicação:** 4 cm ou quatro espaços duplos (‘espaços dois’) verticais após o fecho.

De acordo com Medeiros (2009) o memorando é considerado um ofício em miniatura, meio usual de comunicação entre autoridades de um mesmo órgão. Instrumento que serve para fazer comunicações sobre assuntos rotineiros, esse gênero tem sua importância na comunicação interna de órgãos públicos, porém como já foi citado temos ainda o memorando externo e o interdepartamental.

b) Modelo

Figura 7 : Modelo de um Memorando



Fonte: Medeiros (2006, p. 295)

Segue um exemplo do gênero memorando com seus devidos componentes expostos no modelo acima.

2.2.8 ATA

Segundo a definição de Ney (1988, p.78, grifo originais do autor), "É o RESUMO ESCRITO dos fatos e ocorrências, resoluções e decisões de uma assembléia, sessão ou reunião. A ata é documento que se situa entre os atos de assentamento, enquanto os avisos,

ofícios e memorando, entre os de correspondência. “ Existem dois tipos de ata : a ordinária e a extraordinária.” (MEDEIROS, 2006, p.210)

A ata ordinária é a que resulta de reuniões estabelecidas em estatutos, ou convocadas com regularidade. Já a ata extraordinária relata reuniões ocorridas fora das datas costumeiramente previstas. A ata deve ser assinada pelos participantes da reunião e pelo presidente ou secretário. Algumas observações e normas a respeito da lavratura desse documento conforme informa Medeiros (2006, p. 210),

- a) Lavrar a ata em livro próprio ou em folha soltas. Deve ser lavrada de tal modo que impossibilite a introdução de modificações;
- b) Sintetizar de maneira clara e precisa as ocorrências verificadas;
- c) Na ata do dia, são consignadas as retificações feitas à anterior;
- d) O texto será digitado ou manuscrito, mas sem rasuras;
- e) O texto será compacto, sem parágrafos ou com parágrafos numerados, mas não se fará uso de alíneas;
- f) Se manuscrito, no caso de erros constatados no momento de redigi-la, emprega-se a partícula corretiva “digo”;
- g) Quando o erro for notado após a redação de toda a ata, recorre-se à expressão: “ em tempo”, que é colocada após todo o escrito, seguido-se então o texto emendado: Em tempo: na linha onde se lê “bata”, leia-se “para”;
- h) Os números são grafados por extenso;
- i) Quando ocorrem emendas à ata ou alguma contestação oportuna, a ata só será assinada após aprovadas as correções;
- j) Há um tipo de ata que se refere a atos rotineiros e cuja redação tem procedimentos padronizados. Nesse caso, há um formulário a ser preenchido;
- k) A ata é redigida por um secretário efetivo. No caso de sua ausência, nomeia-se outro secretário (ad hoc) designado para essa ocasião.

a) Estrutura

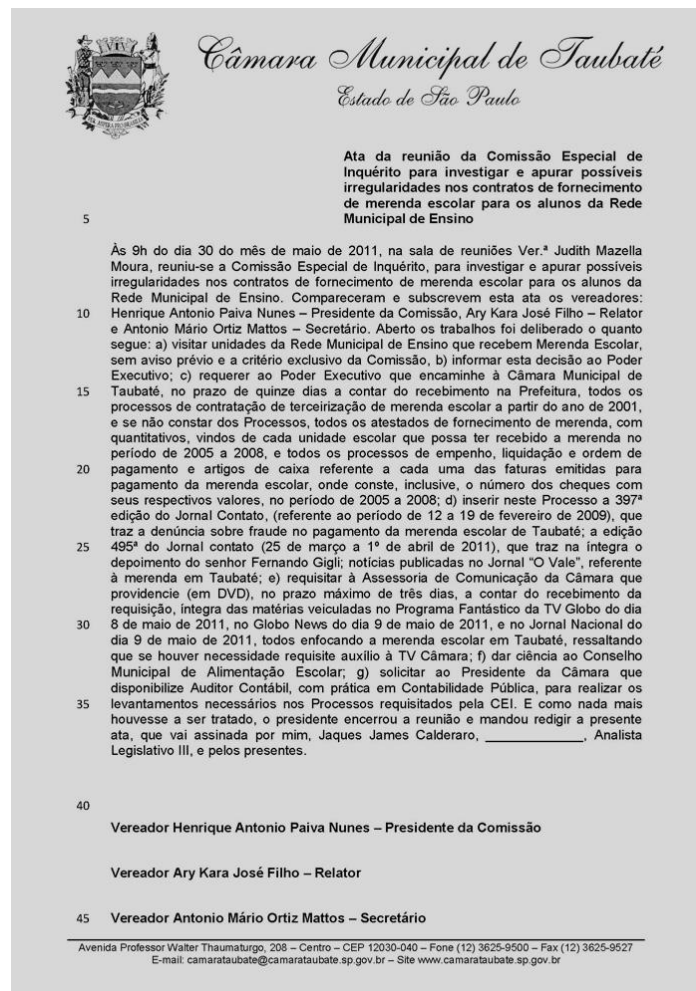
Devem constar de uma ata segundo Medeiros (2006) os seguintes componentes:

- a) Dia, mês, ano e hora da reunião (por extenso);
- b) Local da reunião;
- c) Pessoas presentes (com suas respectivas qualificações);

- d) Declaração do presidente e secretário;
- e) Ordem do dia;
- f) Fecho;
- g) Assinaturas de presidentes, secretário, participantes.

b) Modelo

Figura 8: Modelo de Ata



Fonte: <http://www.marioortiz.com.br>. Acesso em: 04 ago.2013.

Segue acima o modelo do gênero Ata com os elementos que a compõe no momento de sua lavratura.

3 CORRESPONDÊNCIA, COMERCIAL E OFICIAL: CONCEITOS E A FORMAÇÃO SECRETARIAL

O presente trabalho trata de alguns tipos de correspondência que na sua finalidade são gêneros textuais escritos, aprendidos ao longo da vida acadêmica e levados em seguida para a vida profissional do bacharel em secretariado. Um profissional que tem a responsabilidade de confeccionar textos dentro da esfera das correspondências, deve ter segurança no ato de redigir, fazendo o bom uso da grafia, das normas gramaticais, nunca esquecendo de que aquele documento representa o órgão ou empresa para o qual ele trabalha.

Para entrarmos no universo das correspondências se faz necessário trazer algumas definições sobre esses textos na visão de alguns autores.

No seu livro *Correspondências Linguagem & Comunicação* Beltrão (2004, p.13) diz que “Correspondência é o conjunto de normas regedoras das comunicações escritas entre pessoas ou entidades; orientam a feitura e a tramitação dos documentos.”

Já na visão de Medeiros (2006, p. 161), “Correspondência é um meio de comunicação escrita entre pessoas. É o ato ou estado de corresponder, adaptar, relatar ou o acordo de uma pessoa com outra; é uma comunicação que se efetiva por meio de papeis, cartas ou documentos.”

A partir das idéias desses dois estudiosos compreendemos a importância da correspondência na tramitação e no fluxo de um ou vários documentos e seu uso como uma ferramenta de comunicação tanto interna como externa, nas organizações públicas e privadas. É através das correspondências que se faz um pedido, dá-se uma ordem, oferece-se aconselhamento, e é através delas que se ordena um ato judicial, se fazem acordos comerciais, comunicados são expostos. Enfim, grandes negociações se iniciam ou se encerram através de uma correspondência que pode ser realizada através de um email ou mesmo de uma carta comercial.

A correspondência pode ser classificada de acordo com as informações de Pontes (2008) como,

- a) **Oficial** – que ocorre entre órgãos da mesma administração direta ou indireta do serviço público civil ou militar, no âmbito municipal, estadual ou federal;
- b) **Empresarial** – através da qual as empresas (quer sejam estabelecimentos bancários quer de indústria e comércio) se comunicam com as pessoas físicas ou jurídicas, tendo em vista as mais diversas finalidades;

c) **Particular** – que se dá entre pessoas físicas, podendo ter ou não caráter de intimidade.

Falaremos em mais detalhe de dois tipos de correspondência que são relevantes para o secretário executivo, já que estão com frequência presentes no dia a dia desse profissional: as Correspondências Oficiais e a Comercial. Destacaremos alguns pontos importantes e suas particularidades quanto ao aspecto e o meio em que circulam, além de discutir eventuais problemas redacionais relacionados às técnicas de redação comercial e oficial.

3.1 Correspondências Oficiais

Faz-se necessário a apresentar algumas considerações no contexto da correspondência oficial: suas particularidades, classificações e as formalidades que cercam esse universo da correspondência no âmbito público.

“*Correspondência oficial* é o conjunto de normas regedoras das comunicações escritas, internas e externas, de repartições públicas” (BELTRÃO, 2004, p.79 grifos do autor). É uma comunicação que tramita dentro do Serviço Público e que pode ter como receptor o próprio serviço público ou o conjunto de cidadãos ou instituições a quem é endereçada.

Quanto a sua classificação, a correspondência oficial pode ser segundo Medeiros (2006)

- a) **Secreta**: é a que se refere exclusivamente a documentos ou informações que exijam absoluto sigilo e cuja divulgação possa comprometer a segurança do Estado;
- b) **Confidencial**: é a que diz respeito a informações de caráter pessoal ou a assunto cujo conhecimento deve ficar o mais restrito possível;
- c) **Reservada**: é aquela cujo resguardo seja restrito ou transitório;
- d) **Ostensiva ou ordinária**: é a que não se acha incluída nas classes anteriores e cuja divulgação não prejudica a administração.

Outra classificação relevante divide as correspondências oficiais em grupos de acordo com sua natureza, caráter, tramitação, e espécie de documento oficial:

- a) **Natureza**: normal, urgente;
- b) **Caráter**: poder ser ordinária, reservada, confidencial;
- c) **Quanto à via de tramitação**: comum, aérea, telegráfica, por rádio, por fax;

d) **Espécie:** ato normativo (decreto, portaria, instrução, ordem de serviço e outros), correspondência externa, correspondência interna, correspondência interdepartamental.

Quanto aos meios em que tramitam as comunicações oficiais, o decreto-lei nº 200 de 25-2-1967 estabelece que:

Art. 4º A Administração Federal compreende:

I – A administração direta, que se constitui dos serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios.

II – A administração indireta, que compreende as seguintes categorias de entidades, dotadas de personalidade jurídica própria:

- a) autarquias;
- b) empresas públicas;
- c) Sociedade de economia mista”

A linguagem empregada nesse tipo de correspondência tem suas particularidades; é recomendado que o redator utilize o registro formal com clareza, precisão, sobriedade, concisão e objetividade.

“A linguagem oficial deve caracterizar-se pelo emprego de palavras ou frases sóbrias, polidas e respeitosas. Não cabe, neste caso, uma linguagem informal ou vulgar.” (BELTRÃO, 2004, p. 84).

Para ressaltar a importância da linguagem, na redação de correspondências oficiais, o Manual de Redação da Presidência da República vêm ressaltar,

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. (BRASIL, 2002, p.5)

Finalmente é importante discutir, o aspecto dos documentos da correspondência oficial (BELTRÃO, 2004, p. 84):

- Margem esquerda: 15 toques
- Margem direita: 5 a 7 toques
- Entrada de parágrafo: 15 toques
- Espaço interlinear: 2 (que é o oficial); em casos especiais usa-se o espaço 1, como se verifica nas transcrições ou citações.

3.2 Correspondências Comerciais

A correspondência comercial é tipo de comunicação que tramita nas transações comerciais, seja na esfera comercial ou industrial.

Segundo Beltrão (2004, p. 94), “Correspondência comercial é o conjunto de preceitos orientadores da elaboração e circulação de papéis próprios ao comércio e à indústria, destinados a criar, manter ou encerrar transações.”

Medeiros (2006, p. 162), por outro lado, ressalta que, “Na correspondência comercial, o conteúdo da mensagem deve ser sempre significativo para o receptor, ir ao encontro de seu interesse, de suas necessidades.”

O volume de documentos deste tipo é enorme. As empresas a todo o momento se utilizam de várias formas de documentos escritos para se comunicarem e assim manterem suas relações comerciais em um mundo tão globalizado e em que as informações devem circular de maneira rápida e efetiva.

O secretário executivo que atua no mercado privado, em especial na área comercial, industrial ou até mesmo na área bancária, precisa estar atento aos vários instrumentos usuais de comunicação escrita utilizados nas transações comerciais, seja um email, muito comum após o advento da internet, ou uma carta comercial destinada a um cliente ou fornecedores.

3.3 Problemas comuns na correspondência

Na era da globalização, em que tudo acontece de forma muito rápido, é preciso ter mais ainda cautela no momento em redigimos qualquer documento em uma correspondência. O correio eletrônico é uma das ferramentas de que bem ilustram essa nova realidade.

O tempo para ser fazer uma revisão do que se está redigindo muitas vezes já não é suficiente. Devido a isso, podem ocorrer erros graves de digitação, palavras mal empregadas, idéias confusas e repetidas, ambigüidades textuais, problemas gramaticais, que podem comprometer a qualidade do texto final. É necessário atenção e cuidado na redação de uma carta comercial, um memorando ou mesmo uma ata de reunião extraordinária, bem como outro documento.

O primeiro ponto crítico que gera receio e muita dúvida nos redatores é o domínio gramatical. Profissionais de diversas áreas temem e cometer erros graves na redação de documentos quando é necessário um cuidado maior com a linguagem. Problemas comuns são

a concordância de alguns verbos, a colocação pronominal mais adequada e o emprego da crase.

Nesse sentido, Medeiros (2006, p. 54) afirma que, “o conhecimento gramatical é imprescindível ao redator profissional de cartas comerciais. Incluem-se nesse conhecimento: ortografia, acentuação, concordância verbal e nominal, regência verbal e nominal, crase, colocação pronominal.” Além disso, o autor aconselha evitar ou substituir algumas expressões muito usuais no dia a dia como, por exemplo: “*seguem em anexo* (**anexos** ou **anexamos**); e etc. (etc. significa **e outras coisas**; dispensa, portanto, a conjunção **e** antes da abreviatura); encaminhamos em anexo (simplesmente **encaminhamos** ou **anexamos**); face à (**em face de** ou **diante de**).

Afetações e colocações exageradas devem ser evitadas ou abandonadas pelo redator, pois segundo ainda Medeiros (2006), elas não são adequadas ao nível de seriedade das correspondências comerciais ou oficiais.

Vejamos alguns exemplos:

- a) *a seu inteiro dispor;*
- b) *aproveitando o ensejo para colocar-nos a seu inteiro dispor;*
- c) *as considerações tecidas são realmente preocupantes;*
- d) *com os protestos de elevada estima e consideração;*
- e) *temos o prazer de;*
- f) *temos a hora de;*

As **gírias** são freqüentemente usadas em uma linguagem mais coloquial do dia a dia, porém deve-se ter o cuidado de não levar esse vício lingüístico para a comunicação nas correspondências.

O **laconismo** é outro elemento que acarreta problemas na correspondência comercial. Medeiros (2006. P. 53) define, o laconismo como a “(carência de palavras ou estilo telegráfico)”, que pode acarretar ambigüidades, equívocos e problemas de compreensão do texto por parte do leitor.

Expressões antiquadas devem ser evitadas. Certas expressões caíram em desuso e se tornaram obsoletas e de mau gosto nas redações comerciais e oficiais, devendo ser evitadas. Vejamos alguns exemplos conforme Medeiros (2006, p.53), seguem abaixo:

- a) *apraz-nos dirigir a;*
- b) *aproveitamos a oportunidade;*
- c) *através desta;*
- d) *com a presente;*

- e) conforme assunto ventilado;
- f) outrossim;
- g) sem mais para o momento;
- h) sendo o que se nos oferece para o momento

Finalmente, lembramos que um **Estrangeirismo** só deve ser usado quando realmente não haja palavras correspondentes no vernáculo. Há ainda outros problemas que podem comprometer a qualidade do texto escrito tais como, os jargões, a empolgação e os pleonasmos. É essencial estar sempre em contato com uma boa gramática, recorrer a um bom dicionário e manter uma leitura constante, seja de jornais, revistas, ou livros que tratem de assuntos referentes, as técnicas de redação de correspondências, sejam comerciais ou oficiais, para evitar incorrer neste tipo de erro.

Segundo Rodrigues (1998, p. 28) “Devemos evitar a todo custo à deselegância nos texto, principalmente a grosseria, o sensacionalismo, os apelos, as piadas de mau gosto, ou sarcasmo, os palavrões, os trocadilhos, o palavreado vazio e cheio de emoção etc.”

Essas observações referentes aos cuidados na redação dos textos técnicos são de grande relevância, pois se deve ter o cuidado quanto ao emprego de algumas palavras, se as idéias expostas no texto estão condizentes com a proposta e objetivo do texto, os desvios gramaticais, enfim, essa seção foi uma pequena demonstração de alguns cuidados que se deve ter na redação dos gêneros já citados nesse trabalho, mas também de tantos outros gêneros textuais utilizados no vários tipos de correspondências.

3.4. A Formação Secretarial *Versus* os Gêneros Textuais

Fazendo uma breve análise do projeto político-pedagógico do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, percebe-se, na sua estrutura curricular, a presença de disciplinas que têm como objetivo preparar os profissionais para realizar tarefas específicas de seu de campo de atuação e desenvolver atividades de acordo com as novas perspectivas do mercado.

Dentro dessa estrutura curricular, destacamos as disciplinas específicas de Português Instrumental I e II, que tem como objetivo os futuros profissionais no que diz respeito às técnicas de redação de comunicação escrita utilizadas por organizações privadas ou públicas.

As disciplinas de Português Instrumental I e II estão dispostas no projeto político-pedagógico dentro da categoria I, nomeada como: Conhecimento de Formação Geral e

Natureza Humanística e Social, sendo estas disciplinas obrigatórias na grade curricular do curso.

Conforme o Projeto Político-Pedagógico do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará (2006, p 32), a disciplina de Português Instrumental I tem a seguinte Ementa:

A disciplina HB868 - Português Instrumental I: Compreensão e produção dos diversos tipos de textos, percebendo-lhes a natureza – literária ou técnica e o tipo de composição - Narrativos, Descritivos e Dissertativos - conforme a destinação que venha a ter; estudo e elaboração de uma monografia e de outras composições de Natureza Técnica, necessárias ao desempenho profissional de um secretário; revisão dos aspectos gramaticais mais ligados à Produção de Textos Técnicos.

Já a disciplina Português Instrumental II contempla, “Produção de texto técnico atendendo os preceitos da Redação Técnica, Oficial e Comercial, bem como a observância nas situações de aplicabilidade desses textos no desempenho da função de secretário (a)”. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARA, 2006, p. 6)

Dentre as várias atividades realizadas pelo Secretário Executivo, destaca-se a,

Redação de Correspondência. A secretária deve ter redação própria. O conhecimento gramatical é imprescindível. Sua redação deve dispensar a leitura e conferência do executivo. Muitas cartas serão assinadas por ela mesma. [...] Digitação e edição de textos [...] Composição de relatórios, memorandos e listas de assuntos que farão parte da conversa profissional do executivo num encontro (MEDEIROS, 1995, p.21).

É nesse contexto percebemos que a importância do conhecimento das técnicas de produção textual para o profissional de Secretariado Executivo. Nesta perspectiva, Neiva & D’ Elias (2009, p. 224, grifos original dos autores) recomendam,

[...] que o profissional secretário, busque uma reciclagem constante das técnicas de redação e gramáticas (faça, se possível, o *Curso de Redação Empresarial* oferecido pela IOB Thomson ou leia *Moderna Redação Empresarial* de Edméa Garcia Neiva da IOB Thomson).

O profissional secretário deve estar atento às mudanças que os diversos textos técnicos venham a sofrer. Neiva & D’ Elias (2009, p. 223) complementam e afirmam que o secretário deve:

Suprir, com suas técnicas de redação empresarial, eventuais falhas redacionais que possa haver no seu setor. Dar suporte ao executivo, aliviando-o da redação [...] assume a redação da correspondência rotineira e auxilia, por meio de anotações das instruções recebidas, na escrita de relatórios, pareceres, e-mail etc.

O mundo acadêmico oferece sua contribuição para o crescimento e formação do profissional de Secretariado Executivo. Tendo em vista, porém, as limitações da formação universitária são importantes buscar outras fontes de um bom dicionário, gramáticas, site e

livros técnicos que tratem de assuntos referentes aos diversos gêneros utilizados no ambiente de trabalho do secretário ao longo do presente trabalho.

É importante destacar que não se quer apenas apresentar o secretário como mero digitador de textos técnicos, pois a sua função vai muito, além disso. Desejamos apenas refletir sobre a importância de textos como cartas, memorandos, ofícios e outros como ferramenta que estão constantemente presentes na área secretarial e que demandam uma gama imensa de conhecimento no momento de sua confecção.

Complementando, Medeiros (1995, p.19) afirma que,

a secretária deve ser mais que pessoa encarregada de datilografia ou digitação de correspondência, manutenção de arquivos [...] é a ponte entre aqueles que tomam decisões em nível gerencial e os que executarão tais decisões. [...] verdadeira assessora, profissional altamente qualificada. [...] suporte para o executivo.

Isso e deixa claro que a temática desse trabalho vem em busca de demonstrar a extrema importância a cerca dos textos técnico na vida acadêmica e profissional do Secretário Executivo. Um assunto tão relevante na área profissional de um secretário, já que muito se percebe a sua relevância e destaque nos vários concursos públicos para o provimento de cargos públicos, em provas do Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE), enfim, a temática desse trabalho tem seu grau de extrema importância e não se pode deixar de ressaltar essa importância na área secretarial.

3.5 Comunicação escrita para profissional em secretariado executivo

Ao refletir sobre a importância da comunicação para o secretariado, no que se refere aos métodos a serem utilizados pelos profissionais desta área, Schuler (2004, apud MEDEIROS, 2004, p. 45) apresenta a seguinte consideração:

Entre os fatores de comunicação a que a secretária deve dar especial atenção, como fator estratégico relevante que é, está o canal. Sua comunicação poderá resultar inócua, sem efeito, se escolher mal o canal que utilizará para estabelecer comunicação.

O autor define canal como,

o suporte material que possibilita veicular uma mensagem de uma emissor a um receptor, através do espaço e do tempo. É um meio mediante o qual a mensagem atinge o receptor, que a recebe e a interpreta. A escolha de um canal inadequado influencia negativamente na mensagem que se quer transmitir. (MEDEIROS, 1995 ,p.203)

E conclui por reafirmar a importância do profissional de secretariado neste contexto, ao declarar que “A secretária deve estar atenta quanto ao meio mais apropriado para a comunicação.” (MEDEIROS, 1995, p.212)

A respeito da atualização dos métodos e da constante revisão da técnica de escrita, o autor prossegue sua reflexão afirmando que,

A secretária deve observar que, se, para alguns, aprender a escrever é atividade das mais difíceis, há técnicas que proporcionam resultados satisfatórios. O trabalho da secretária é também um ofício de escrever. Ela deve atualizar suas redação pela leitura insistente e contínua de jornais, revista e livros: procurar parafrasear determinados modelos (depois desse estágio deve, evidentemente, afastar-se dos modelos); refletir sobre o que quer comunicar: escrever com criatividade, procurando estabelecer comparações, contrastes, exemplificações. (MEDEIROS, 2004, p.100)

Tal é o destaque que o autor atribui a uma boa performance na elaboração de documentos escritos, por parte do profissional de Secretariado, que sua conclusão final sobre o tema enfatiza o fato de que , “a secretária que sabe redigir bem acaba por ser distinguir dentro de qualquer empresa.” (MEDEIROS, 2004 , p.100)

No que diz respeito à importância da linguagem escrita de uma maneira geral, Marcuschi (2010, p.19) afirma “ A escrita é usada em textos sociais básicos da vida cotidiana, em paralelo direto com a oralidade.”

De acordo com o mesmo autor, aos textos escritos permeiam todas as esferas da atuação humana, tais como o trabalho, a escola, a família, a vida burocrática e a atividade intelectual, entre outros.

Marcuschi descreve a importância do secretário no ambiente de trabalho já que este é o profissional especializado da redação de documentos. “Em quase todos os ambientes de trabalho há alguém (uma determinada pessoa, a “secretária”) que *sabe escrever*, alguém que tem um desempenho escrito considerado “ideal” para aquele contexto.” (MARCUSCHI, 2010, p.20, grifos originais do autor).

4. METODOLOGIA DA PESQUISA

4.1 Caracterizações da Pesquisa

O presente estudo baseia-se em uma pesquisa descritiva com abordagem qualitativa e, principalmente, quantitativa. Dadas as características específicas dos gêneros textuais investigados (carta comercial, ofício, memorando, requerimento e a ata), buscou-se avaliar o nível de conhecimento dos futuros bacharéis em Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará a respeito desses gêneros, considerados relevantes pela frequência com que os profissionais secretários os encontram em seu dia a dia dentro das organizações.

4.2 Universo e Amostra da Pesquisa

A presente pesquisa tem como universo estudantes de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará de semestres avançados (três últimos semestres do curso).

A amostra foi constituída de 29 alunos nos três últimos semestres do referido curso de bacharelado.

4.3 Instrumento e coleta de dados

O instrumento utilizado para a coleta dos dados que fundamentam o presente trabalho foi um questionário - teste constituído de três partes. Na primeira seção do instrumento de pesquisa, procurou-se obter informações básicas sobre os participantes, tais como sexo, idade, escolaridade e situação profissional. Na segunda parte estão dispostas cinco questões tem como objetivo uma análise das dificuldades encontradas pelos respondentes que diz respeito as técnicas de redação dos gêneros analisados (carta comercial, ofício, memorando, requerimento e a ata).

Procurou-se também investigar as opiniões dos participantes quanto ao conhecimento adquirido ao longo do curso de graduação sobre esses gêneros.

A terceira parte é composta por 16 questões que destinadas a testar o conhecimento de determinadas características, estruturais e de formatação dos gêneros textuais supracitados. Essas questões foram formuladas com base das informações retirados dos livros de João Bosco de Medeiros (*Correspondência: técnicas de comunicação criativa*- 17ed. 2004) e de Odacir Beltrão (*Correspondência: linguagem & comunicação: oficial, comercial, bancária, particular*- 22 ed. 2004) e por último foram retiradas questões das edições

de provas dos anos de 2006 e 2009 do Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE).

Dos 29 (vinte e nove) questionários respondidos, 10 foram encaminhados por correio eletrônico (*e-mail*) (no corpo dos *e-mails* foram também fornecidas explicações sobre o preenchimento do questionário e, sobre o propósito da pesquisa). Dezenove (19) questionários foram respondidos em contato pessoal com os informantes, alguns dos quais foram incompletos.

Dos dezenove (19) questionários, esses foram entregues durante três dias seguidos nos horários de intervalos entre o primeiro e segundo tempo. Por ser um questionário longo composto de três partes exigia um pouco mais de tempo e de atenção por parte dos investigados, porém contou-se com a colaboração de todos que se prontificaram a participar. Apesar disso, consideramos que a quantidade de informações levantada é suficiente para embasar nossa análise, considerando-se o escopo limitado do presente estudo.

5. ANÁLISE DOS DADOS

5.1 Perfil do Investigado

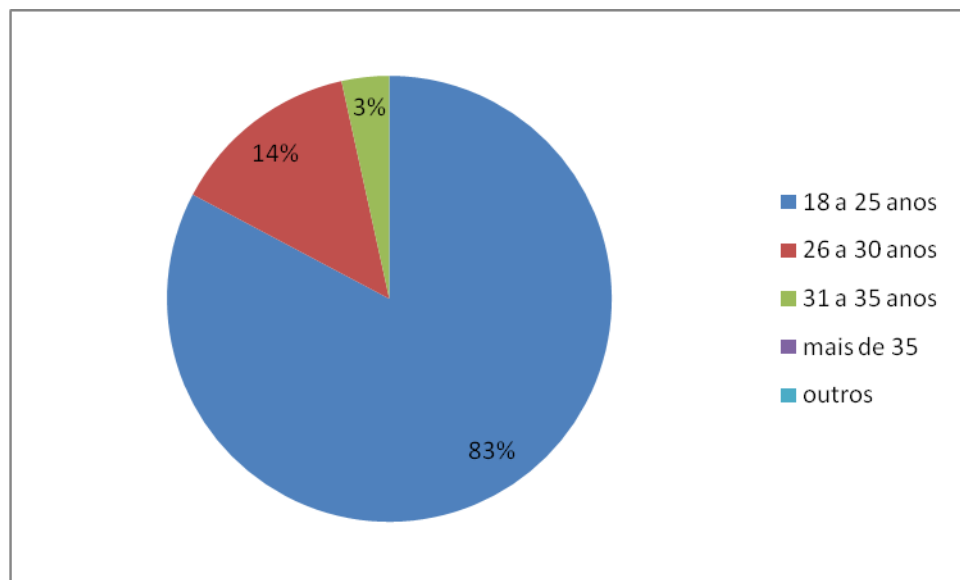
5.1.1- Perfil quanto à faixa etária

Tabela 1: Distribuição dos investigados por faixa etária

Faixa etária	Frequência absoluta(n)	Frequência relativa (%)
18 a 25 anos	24	82,76
26 a 30 anos	4	13,80
31 a 35 anos	1	3,44
Mais de 35 anos	0	0,00
Outros	0	0,00
Total	29	100,00

Fonte - Dados da pesquisa 2013 (Questão 1- Apêndice)

Gráfico 1 - % dos investigados segundo a faixa etária (Questão 1 – Apêndice)



Fonte - Dados da pesquisa 2013 (Questão 1- Apêndice)

A maioria dos investigados é bastante jovem, com (83%) deles encontrando-se na faixa de 18 a 25 anos e (14%) no intervalo de 26 a 30 anos. Apenas (3%) tem entre 31 e 35 anos e nenhum dos participantes tem mais 35 anos de idade.

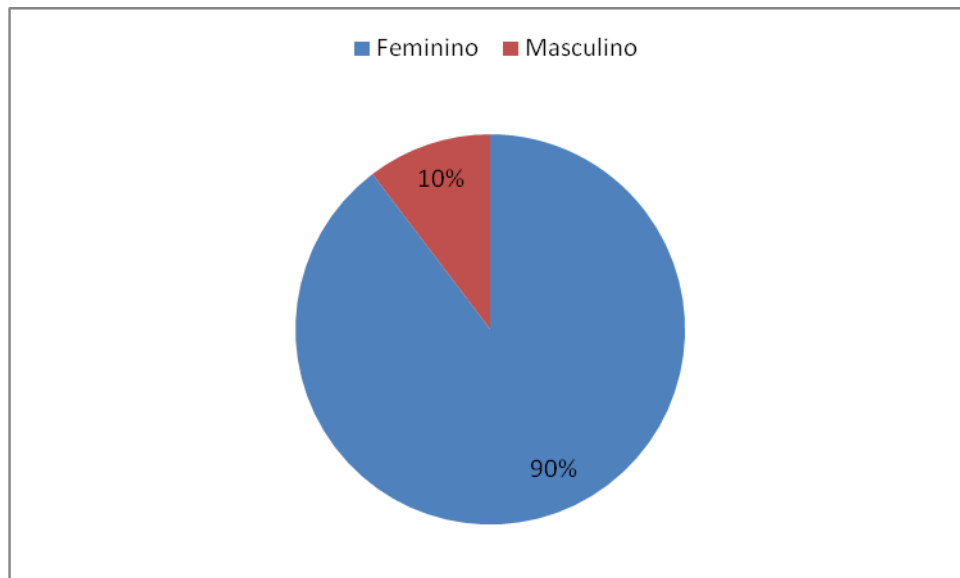
5.1.2 Perfil dos investigados segundo gênero

Tabela 2 : Distribuição dos investigados por gênero

Sexo	Frequência absoluta (n)	Frequência relativa (%)
Feminino	26	89,66
Masculino	3	10,34
Total	29	100

Fonte : Dados da 2013 (Questão 2 –Apêndice)

Gráfico 2- % dos investigados segundo o gênero (Questão 2 –Apêndice)



Fonte - Dados da 2013 (Questão 2 –Apêndice)

A pesquisa demonstra claramente que a maioria dos participantes(90%) é do sexo feminino e que o sexo masculino teve mínima expressividade dentro da amostra, com apenas (10%). Reafirma-se, portanto, a observação de que a área secretarial ainda permanece como nicho profissional eminentemente feminino, como é fortemente divulgado na sociedade em geral.

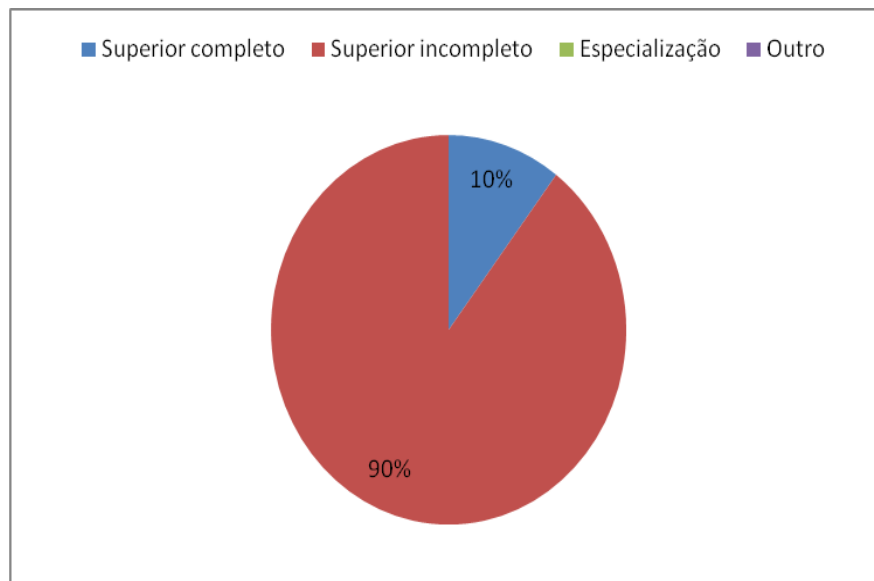
5.1.3 Perfil dos investigados segundo o grau de escolaridade

Tabela 3- Distribuição dos investigados por grau de escolaridade

Escolaridade	Frequência absoluta (n)	Frequência relativa (%)
Superior completo	3	10,35
Superior incompleto	26	89,65
Especialização	0	0
Outro	0	0
Total	29	100

Fonte- Dados da pesquisa 2013 (Questão 3 – Apêndice)

Gráfico 3 -% dos investigados por grau de escolaridade (Questão 3 – Apêndice)



Fonte- Dados da pesquisa 2013 (Questão 3 – Apêndice)

Com a amostra coleta abrangem os três últimos semestres do curso de graduação da Universidade Federal do Ceará, apenas 10% dos participantes apresentam nível superior completo (correspondendo aos questionários aplicados aos alunos graduados, do último semestre). Os demais, constituindo 90% da amostra, são ainda estudantes e, portanto, apresentam nível superior incompleto.

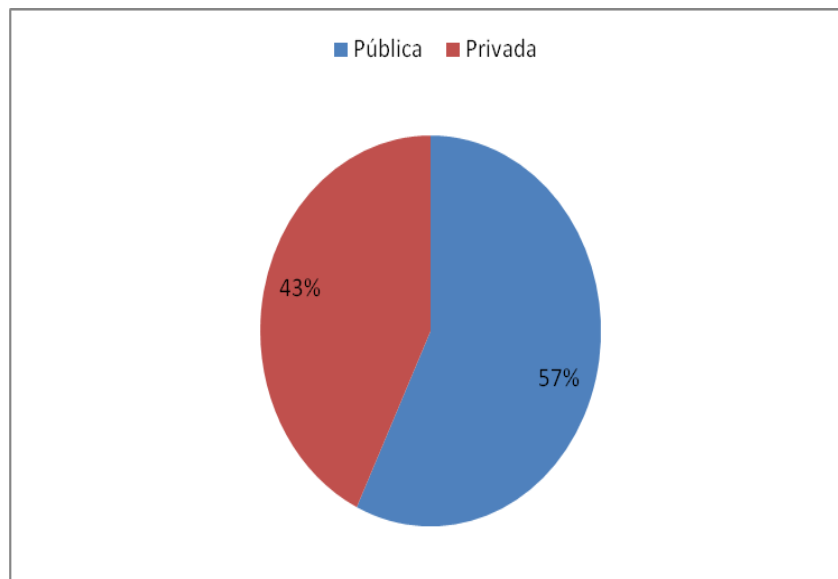
5.1.4 Perfil dos investigados conforme o tipo de organização em que trabalham

Tabela 4- Distribuição dos investigados por tipo de organização

Tipo de organização	Frequência absoluta (n)	Frequência relativa (%)
Pública	16	57,14
Privada	12	42,85
Total	¹28	99,99

Fonte: Dados da Pesquisa 2013(Questão 4 – Apêndice)

Gráfico 4 - Dados da Pesquisa 2013(Questão 4 – Apêndice)



Fonte: Dados da Pesquisa 2013(Questão 4 – Apêndice)

A amostra do gráfico evidencia que um total de 43% dos participantes atuam em empresas privadas, enquanto os outros 57% trabalham em organizações pública.

5.1.5 Perfil dos investigados conforme trabalho em estagio supervisionado

Tabela 5- Tabela quanto ao estágio

¹ O total de questionários colhidos foi 29 , porém um aluno respondeu que no momento não se encontra trabalhando, totalizando apenas 28 respondentes na questão 4 - Apêndice

Estágio	Frequência absoluta (n)	Frequência relativa (%)
Trabalho como estagiário	14	50,00
Não Trabalho como Estário	14	50,00
Total	²28	99,99

Fonte: Dados da pesquisa 2013 (Questão 5 – Apêndice)

Do total de participantes da pesquisa, exatamente 50% atuam no momento como estagiários, enquanto a outra metade exata do grupo investigado trabalha dentro de outras situações profissionais, especialmente como funcionários efetivos em seus cargos.

5.1.6 PARTE II - Percepções sobre os gêneros (Carta Comercial, Ofício, Requerimento, Atas e Memorando) e sua aprendizagem.

5.1.7 Quais as dificuldades que você encontra ao redigir um texto em um desses gêneros (Memorando, Ofício, Carta Comercial, Ata, Requerimento)?

Seguem alguns relatos expostos pelos estudantes do curso de Secretariado Executivo referente a redação de alguns gêneros referente a questão em análise, eles expuseram as seguintes dificuldades:

“A estrutura, as técnicas para cada gênero e como o assunto principal deve ser abordado em um determinado documento. Utilização do emprego de uma linguagem correta nos seguintes gêneros. Lembrar das normas da ABNT, modo de apresentação dos gêneros, linguagem oficial que deve ser utilizada, seguir o padrão que é imposto por cada documento. Outros responderam que sentiram muita dificuldade no início que estavam trabalhando como secretário (a), mas que com prática do dia a dia foi se adquirindo maior habilidade na redação de alguns documentos. Outros participantes da pesquisa dizem que não se lembram das regras na hora de digitar um determinado documento.

Foram citadas também as normas gramaticais, as concordâncias de determinados verbos, a questão da coesão, coerência na estruturação dos textos.

“A falta de habilidade em outros documentos, pois na área que estar estagiando só faz de uso de apenas alguns gêneros citados na pesquisa.” (PARTICIPANTE I)

²O total de questionários colhidos foi 29 , porém um aluno respondeu que no momento não se encontra trabalhando, totalizando apenas 28 respondentes na questão 5 - Apêndice

“Dificuldade na carta comercial por estar sempre estagiando em órgãos públicos não tendo prática nesse tipo de documento.” (PARTICIPANTE II)

“As particularidades que cada documento traz quanto à formatação, estrutural”. (PARTICIPANTE III)

“Outros responderam não ter dificuldades, porém se utiliza do Google como ferramenta de auxílio nos gêneros pesquisados, mas acha que não saberia redigir um ofício.” (PARTICIPANTE IV)

Todas essas dificuldades evidenciam com clareza a imensa carga de informações que cercam esses e outros tipos de gêneros na abrangência das correspondências.

Percebe-se nesses relatos a grande preocupação dos pesquisados quanto ao emprego de uma linguagem mais formal, correta, concisa, coerente, adequada e quanto aos termos gramaticais que serão empregados em determinados documentos. Percebendo isso é válido o que Medeiros (2006, p.63) vem orientar referente à adequação da linguagem formal ao destinatário,

A linguagem formal é elaborada de acordo com as normas gramaticais. É burocrática, artificial e conservadora, precisa, impessoal, destituída de espontaneidade e, não raro, de graça e beleza. Em termos de vocabulário, ela deve adaptar-se ao ambiente, assim como às normas sintático-morfológicas

Além da questão da linguagem, entra também questões como a formatação dos vários tipos de gêneros, normas empregada em cada documento, problemas com o emprego das normas gramaticais, enfim, os participantes demonstram que existem diversas limitações quanto à redação dos textos técnicos propostos no presente trabalho.

5.1.8 No ambiente em que atua, você se depara com situações em que precisa redigir textos em algum desses gêneros (Memorando, Ofício, Carta Comercial, Ata, Requerimento)?

Tabela 6 - A freqüência na redação dos respectivos gêneros

Redação dos gêneros	Freqüência absoluta (n)	Freqüência relativa (%)
Sim	10	34,48
Não	6	20,68
Às vezes	7	24,15
Nunca	6	20,69
Total	29	100

Fonte - Dados da pesquisa 2013 (Questão 2 PII- Apêndice)

Pela a ilustração do gráfico 34,48 % se deparam em ter que redigir esses gêneros no dia a dia. Já os 20,68% não precisam redigir esse tipo de documento no seu ambiente de trabalho. Quanto aos demais 24,15%, afirmam que “às vezes” redigem esses tipos de documentos. Por último, a opção “Nunca redige” esses documentos representou 20,69% dos investigados.

Segue o resumo das respostas dos investigados quanto aos motivos que levam a redação desses documentos:

Não preciso redigir esses documentos. Redigem Atas na reunião da diretoria. Solicitações, convite de outros órgãos. Comunicação de informações a clientes. Quando a chefia deseja fazer alguma solicitação (seja ela interna ou externa) ou quando deseja enviar um memorando para convocação de reunião interna. Quando precisa solicitar, informar ou expuser motivos a órgão públicos. Solicitações para órgão público. Reuniões, assembléia, respondendo correspondências oficiais e informando aos departamentos sobre assuntos inerentes ao órgão em que atua. (PARTICIPANTES X)

Na maioria das respostas foram relatados que de alguma forma se deparam em ter que redigir algum tipo de texto, seja os relatados na pesquisa ou outros. Os textos relacionados na pesquisa são utilizados de diversas maneiras em suas rotinas de trabalho, seja numa comunicação externa ou interna, redigindo e registrando fatos importantes em uma reunião, ou seja, é freqüentemente utilizado nas rotinas de trabalho dos participantes.

5.1.9 Você tem procurado aperfeiçoar-se nas técnicas de redação dos gêneros citados (Memorando, Ofício, Carta Comercial, Ata, Requerimento)?

Tabela 7- Aperfeiçoamento nas técnicas de redação dos gêneros

Redação dos gêneros	Frequência absoluta (n)	Frequência relativa (%)
Sim	8	27,58
Não	11	37,93
Às vezes	10	34,49
Nunca		
Total	29	100

Fonte- Dados da pesquisa 2013 (3 PII- Apêndice)

A amostra evidencia que 27,58 % dos entrevistados fazem o aperfeiçoamento das técnicas quanto à redação desses e outros gêneros não citados na pesquisa. Outros 37,93 %

não fazem o aperfeiçoamento das técnicas. Outro grupo representado por 34,49% afirma que às vezes faz qualquer tipo de atualização quanto à redação desse e outros tipos de gêneros.

Segue algumas formas utilizadas pelos investigados para fazerem atualização das técnicas de redação comercial e oficial:

Estudando através de modelos apresentados nos livros paradidáticos. Redigir o mesmo documento várias vezes para adquirir a técnica. Aperfeiçoamento através de cursos online. Pesquisa através da internet, ou Manual oficial de redação da Presidência da República. Pesquisas através da internet e leituras de livros da área de redação desses gêneros. Acompanhando as mudanças que possam aparecer da redação desses e outros documentos do gênero através do Manual oficial de Redação da Republica. Outros adquirem o conhecimento apenas nas aulas ministradas na Faculdade. Outros responderam que sempre se auxiliam de dicionários e gramáticas quando precisam. (PARTICIPANTES X)

De ante desses relatos, os participantes da presente pesquisa demonstram na sua maioria que se utiliza de diversas formas para se atualizarem diante dos diversos textos técnicos que tenham que manipular nas suas rotinas de trabalho. Sejam através de livros, revistas, sites, gramáticas e etc. Demonstram utilizarem de diversos mecanismos para o aprimoramento de suas técnicas.

5.1.10 Em sua opinião, o curso de graduação da Universidade oferece recursos para o desenvolvimento da prática de redação dos gêneros citados (Memorando, Ofício, Carta Comercial, Ata, Requerimento)?

Tabela 8 - Contribuição do curso quanto o conhecimentos das técnicas da redação dos gêneros citados

Curso de Graduação	Frequência absoluta (n)	Frequência relativa (%)
Sim	11	37,93
Não	18	62,07
Total	29	100

Fonte: Dados da pesquisa (4 PII – Apêndice)

Com uma porcentagem de 37,93% dos investigados, acham que o curso oferece recursos para o desenvolvimento das práticas na redação dos respectivos gêneros. Já os 62,07% acham que não.

Seguem algumas questões e opiniões relevantes levantadas pelos os estudantes referentes a essa questão:

De acordo com uma das respostas dos investigados o curso ainda deixa a desejar em relação a este assunto, pois o que é passado aos estudantes é uma visão vaga, por não terem ainda professores o bastante que sejam formados no curso, ainda existe uma lacuna a ser preenchida.

Outra opinião levantada foi em relação à grade do curso que oferece apenas duas disciplinas voltadas para ao ensino dos respectivos textos técnico.

Outro entrevistado acha satisfatório o ensino referente aos gêneros em questão, cabe aos alunos exercitar o que foi repassado no decorrer do curso.

Julga insuficientes as disciplinas que aborda esse assunto, segundo um questionário respondido por um investigado. (PARTICIPANTE I)

Já outro respondeu que deve existir um esforço perante o aprendizado que se recebe do curso e, além disso, deve existir a vivência da prática na confecção desses documentos. Para alguns só existe o teoria e pouca aplicabilidade do conteúdo.

Já os que acham que deveria ter uma disciplina específica somente para esse assunto.

As aulas são muito superficiais referentes a essa temática. Por exemplo, as cadeiras de Técnicas em Secretariado deixam a desejar referente à abordagem sobre esse assunto.

Seguem outra opinião referente aos questionamentos dos entrevistados:

O curso deveria focar mais nesses aspectos referente as técnicas de redação em correspondência tanto comercial como oficial. A falta de professores por um período longo e logo depois teve que ser substituído por outro professor, o que deixou desejar o aprendizado na época que foi disciplina. As disciplinas ofertadas pela a Universidade não suprem nossas necessidades. Pouco tempo e poucas disciplinas que abordam esse assunto deixam essa carência no aprendizado referente a esse assunto.

Outros questionários não foram respondidos em relação a essa questão. Percebe-se uma preocupação dos discentes investigados quanto à atenção dado para a temática trabalhada nessa pesquisa. Existe na maioria dos relatos uma necessidade que o curso deveria investir mais tempo na carga horário dos textos técnicos no curso de Secretariado Executivo.

5.1.11 A formação que adquiriu na faculdade foi suficiente para o desenvolvimento da prática de redação dos gêneros citados (Memorando, Ofício, Carta Comercial, Ata, Requerimento) ?

Tabela 9 - Formação adquirida

Formação Adquirida	Frequência absoluta (n)	Frequência relativa (%)
Sim	6	20,69
Não	23	79,31
Total	29	100

Fonte: Dados da pesquisa (5 PII – Apêndice)

A maioria acha que o curso não ofereceu formação suficiente na prática da redação dos gêneros citados, esse resultado foi representado por uma porcentagem de 73,31 % já outro grupo acha que sim, que curso ofereceu formação para ter habilidades e competência na prática desses gêneros.

Seguem algumas opiniões do corpo discente referente a essa questão:

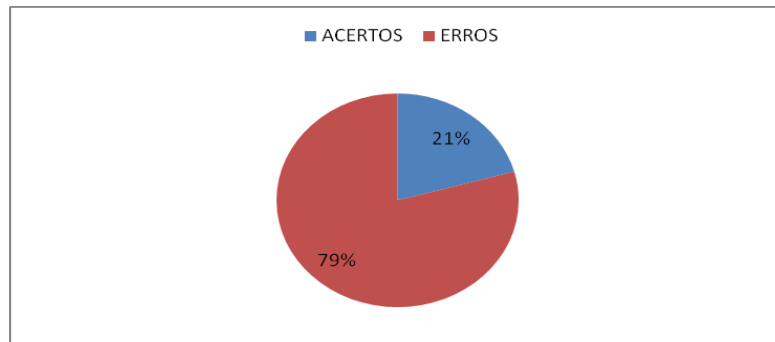
Disciplinas insuficientes sem aprofundamento. Durante o curso não dá para aprender tudo que é necessário. Portanto o aprendizado vem com a prática diária nas empresas. Enquanto estive na faculdade tive muitas oportunidades de pôr em prática o aprendizado da sala de aula, não sentindo nenhuma dificuldade referente a esse assunto. A vivência nas empresas e cursos extracurriculares ofereceram uma maior bagagem no aprendizado. As disciplinas de Português Instrumental não focaram muito nesses gêneros, fora que apenas a prática pode levar ao aperfeiçoamento. O aprendizado ofertado pela Universidade é superficial. O ensino nesse aspecto atingiu o objetivo final. É só questão de tentar praticar, pois não adianta termos a teoria e não praticar o que foi ensinado, pois tudo acaba caindo no esquecimento. É satisfatório para realizar as atividades nessa área das correspondências. (PARTICIPANTES X)

Novamente percebe-se que há uma lacuna entre a satisfação dos discentes investigados nessa pesquisa e a didática dos textos técnicos ministradas ao durante o curso, apesar de também existirem relatos positivos quanto a temática abordada nessa questão.

5.1.12 Parte III - Caracterização dos gêneros (Carta Comercial, Ofício, Requerimento, Ata e Memorando)

5.1.13 - A respeito da definição de “correspondência”, podemos afirmar que (marque todas as opções abaixo que se aplicarem):

Gráfico 5 – Resultado referente a definição de correspondência



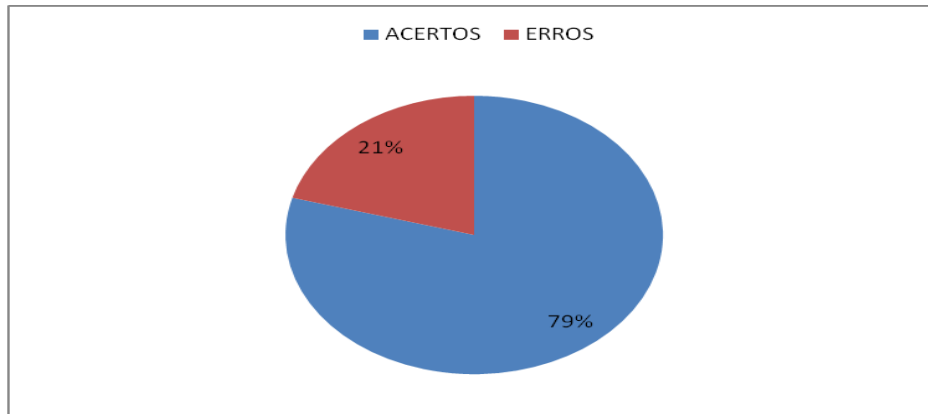
Fonte: Dados da pesquisa (Questão 1 P III – Apêndice)

Essa questão focalizou a respeito da conceituação sobre Correspondência e baseado nos conceitos apresentado no livro de João Bosco Medeiros intitulado como: *Correspondência: Técnicas de Comunicação Criativa* e que trás na página 161 o conceito de correspondência. A questão ficou disposta em quatro itens que foram de A, B, C e D. As opções corretas seriam as letras A e B onde continhas os conceitos sobre correspondência baseado no livro de (MEDEIROS, 2006).

Essa questão apresentou 21 % de acertos e 79% de erros. A maioria responderam outras opções sem ser os itens A e B.

5.1.14 - “É um meio de comunicação muito utilizado na indústria e no comércio, com o objetivo de iniciar, manter ou encerrar transações”. A afirmação anterior corresponde à descrição de um (a):

Gráfico 6 - Resultado referente a identificação dos gênero carta comercial



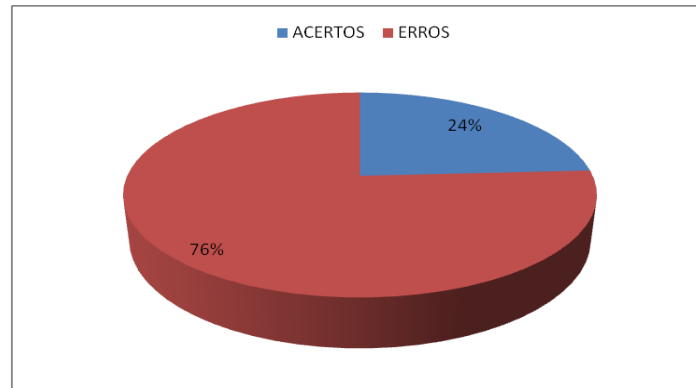
Fonte: Dados da pesquisa (Questão 2 PIII- Apêndice)

A questão número 2 (PIII) também tratou sobre o conceito de Carta Comercial. A fonte de pesquisa para conceituar esse gênero foi pesquisada no Livro de João Bosco Medeiros (2006, p.161). A questão ficou disposta em quatro itens de A, B, C e D tendo como resposta certa a letra A.

Nessa questão percebe que houve o inverso, pois 79% obtiveram acerto enquanto 21% responderam outros itens que não condizem com a resposta correta, que estava localizada na letra A da respectiva questão. Os discentes não tiveram dificuldade em identificar o gênero Carta Comercial. Foram apresentados outros gêneros nas opções, porém o resultado foi positivo.

5.1.15 - Marque o item abaixo de acordo com a ordem em que devem aparecer em um ATA (caso algum item não se aplique a este tipo de documento, deixe em branco):

Gráfico 7 - Resultado referente reconhecimento da composição da ATA



Fonte: Dados da pesquisa (Questão 3 PIII- Apêndice)

A questão número 3 (PIII) focalizou a forma como e estrutura uma ata, as parte principais que compõem esse gênero. A questão tinha quatro itens dispostos de A, B , C e D e resposta mais completa e representado a estrutura da Ata conforme fonte de pesquisa de Medeiros (2006) estava no item C. Por ser uma questão mais complexa e que exigia mais atenção por terem itens muito parecidos, a margem de erros foi maior representada por 76% dos respondentes e apenas 24% obtiveram acertos.

5.1.16 - Marque o item abaixo de acordo com a ordem que devem aparecer em um MEMORANDO (caso algum item não se aplique a este tipo de documento, deixe em branco):

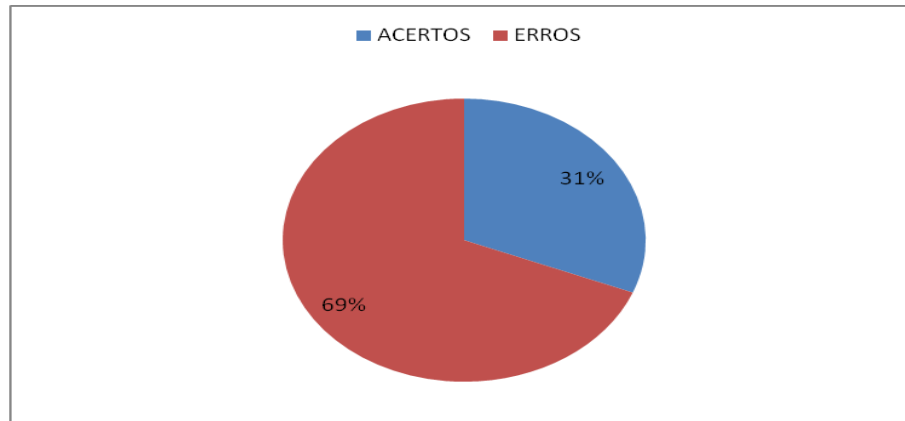
A questão 4 (PIII) apresentou a estrutura que compões um Memorando de acordo com Medeiros (2006), “são partes constitutivas do memorando: Timbre, endereço (quando se trata de uma empresa privada), código (iniciais do departamento), número do memorando, localidade, ementa (referência) ou assunto, receptor, texto, assinatura, anexos.”

A questão tinha quatro itens com resposta correta na letra A.

Nessa questão 31% responderam que o item A apresentava a resposta mais completa sobre a estrutura do Memorando. Já 69% responderam outros itens que não completavam ou apenas apresentava alguns itens que constitui um Memorando.

Por se tratar de uma questão que exigem mais atenção, e por se tratar de partes específica do documento em questão, de certa forma pode vir a confundir com outros documentos que possam possuir estrutura parecida a do Memorando.

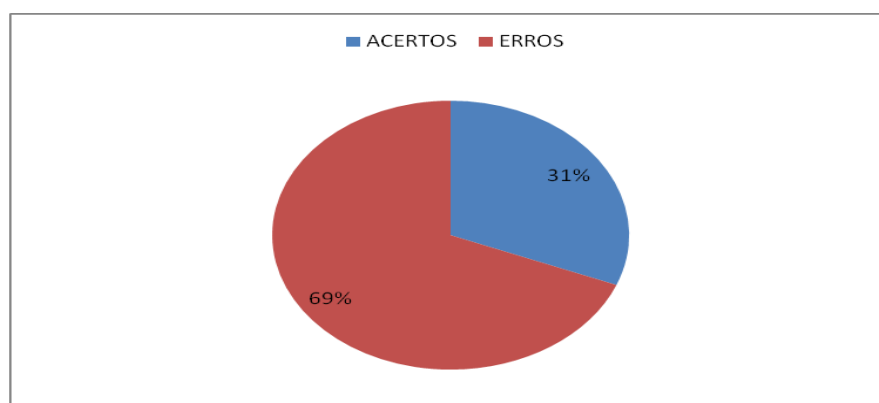
Gráfico 8 - Resultado referente ao reconhecimento da estrutura do Memorando



Fonte: Dados da pesquisa (Questão 4 PIII- Apêndice)

5.1.17 - Em relação ao MEMORANDO, julgue as afirmativas conforme seu conhecimento desse documento.

Gráfico 9 - Resultado referente ao reconhecimento do Memorando



Fonte: Dados da pesquisa (Questão 5 PIII- Apêndice)

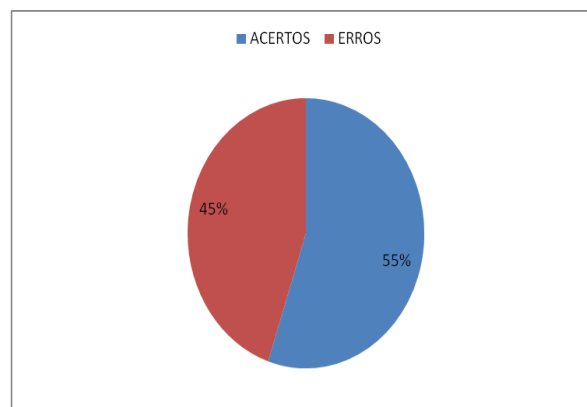
A questão número 5 (PIII) trás algumas observações importantes sobre o Memorando. A questão foi estruturada por itens em algarismos romanos de I a V, nesses itens traduziam enunciados relacionados ao MEMORANDO, desses enunciados apenas os itens I, II e III continham informações verdadeiras a respeito do MEMORANDO. Essas informações

foram retiradas da Monografia de Manoela Moreira Pontes que tratou da Análise Estrutural e Organizacional da Comunicação Interna e Externa. No capítulo sobre Memorando na página 26. As repostas estavam dispostas nos item I, II e III que serviram como base para essa questão.

Observando o gráfico de acertos e erro observa-se que 31% de acertos e 69% de erros na questão em análise. Uma questão com um pouco mais de complexidade, pois se tratou da identificação do Memorando e de seus tipos. Em contra partida um resultado inferior de acerto por parte dos participantes da pesquisa referente a essa questão.

5.1.18 - A respeito do MEMORANDO, podemos afirmar que (marque todas as opções abaixo que se aplicarem):

Gráfico 10 - Resultado do reconhecimento dos tipos Memorandos



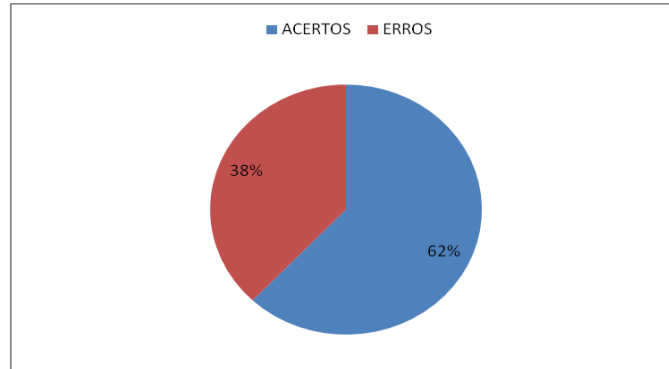
Fonte: Dados da pesquisa (Questão 6 PIII- Apêndice)

A questão de número 6 (P III) abordou o conhecimento dos entrevistados sobre os tipos de Memorando que circulam na área comercial e oficial. Para título de informação temos o Memorando externo, interdepartamental e o de comunicação interna. A questão tratou do Memorando de comunicação. Segundo Medeiros (2006, p.262), Memorando interno, “ Hoje chamado comunicação ou comunicação interna, usual nas relações internas da empresa ou órgão públicos, nos seus departamentos, setores ou seções. Essa era a resposta correta que estava contida no item B. As outras opções eram exemplos de outros documentos retirados do mesmo livro.

Percebe-se que houve uma margem de acerto considerada, pois 55% dos questionários analisados acertaram marcando a opção B, enquanto 45 % responderam outras opções que não se relacionavam ao gênero em análise.

5.1.19 - Em relação ao OFÍCIO, é correto afirmar que:

Gráfico 11- Reconhecimento sobre circulação do Ofício



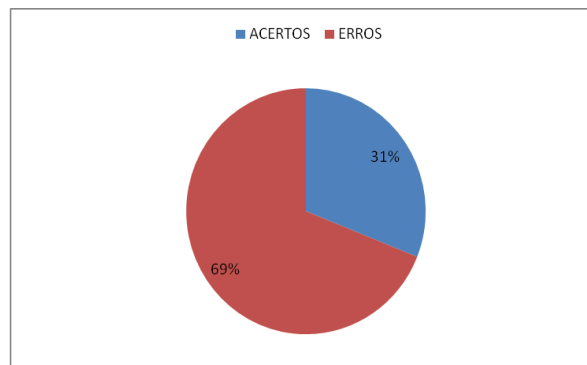
Fonte: Dados da pesquisa (Questão 7 PIII- Apêndice)

A questão de numero 7 (PIII) tratou do gênero Ofício e abordou o conceito de mesmo conforme Medeiros (2006). A questão continha quatro itens de A, B, C e D. Sendo o item C o correto, no qual informas ser um documento escrito, usado para a comunicação dos órgão do serviço público, usado também para fins não estritamente oficiais (comunicação de autoridades eclesiástica, de clubes e associações).

Outra questão que mostrou um nível de acerto considerado, onde 62% obtiveram acerto contra 38% de erros nessa questão.

5.1.20 - Quais alternativas contem a ordem correta em que os itens abaixo devem aparecer em um OFÍCIO?

Gráfico 12 – Resultado Estrutura do Ofício



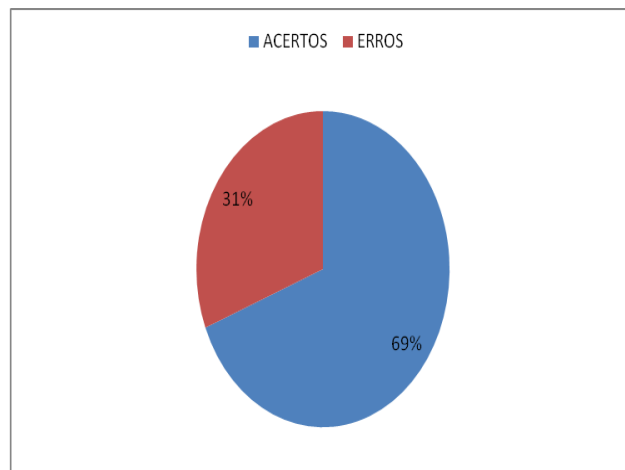
Fonte: Dados da pesquisa (Questão 8 PIII- Apêndice)

A questão de número 8 (PIII) trata da estrutura do Ofício. Na questão tinha três opções que eram de A, B e C cada uma trazia um tipo de estrutura, porém a estrutura do Ofício, estava no o item B . Segundo Medeiros (2006), traz a seguinte estrutura do Ofício: “Timbre ou cabeçalho, Índice e número, Local e data, Assunto ou ementa, Vocativo ou invocação, Texto: Exposição do assunto, Fecho ou cumprimento final, Assinatura, Anexos e Endereços.

O resultado da questão apresentou 31% de acertos referente a esse assunto e 69% de erros dos participantes.

5.1.21 - Quais alternativas contem a ordem correta em que os itens abaixo devem aparecer em um REQUERIMENTO?

Gráfico 13 - Resultado quanto a estrutura do Requerimento



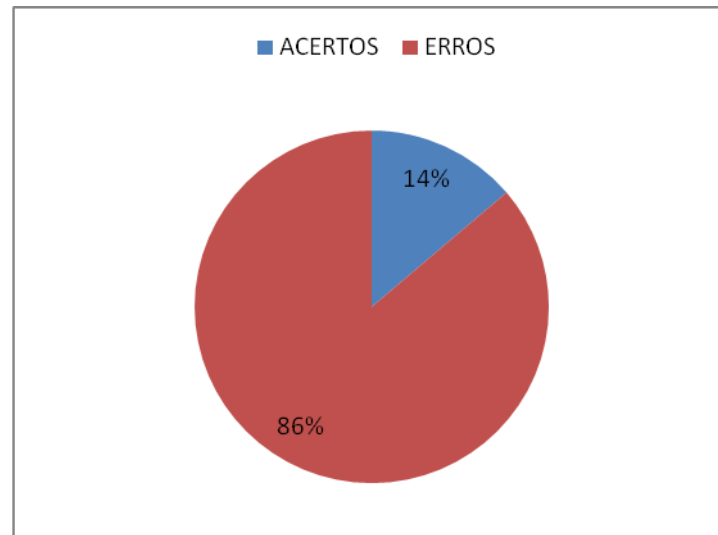
Fonte: Dados da pesquisa (Questão 9 PIII- Apêndice)

A questão de número 9 (PIII) também tratou da estrutura do Requerimento e a questão ficou composta dos itens A, B, C e D. Todos outros itens continham algum tipo de estrutura diferente do Requerimento. O item que melhor apresentou a estrutura desse documento estava no item C de acordo com as informações apresentadas no livro de Medeiros (2006, p. 322) que mostra os componentes de um requerimento: “Invocação, Texto, Fecho, Local e data e Assinatura.”

O resultado mostrou um nível de acerto foi de 69% dos questionários respondido e que apenas 31% não tiveram êxito respondendo outras alternativas.

5.1.22 - A respeito da ATA, podemos afirmar que:

Gráfico 14 - Resultado quanto elaboração da ATA.



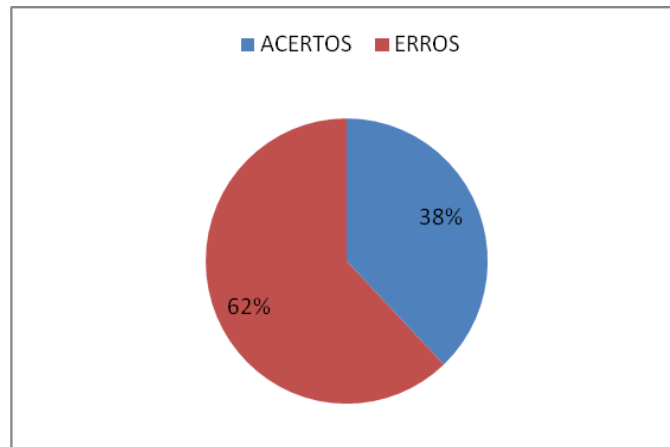
Fonte: Dados da pesquisa (Questão 10 PIII - Apêndice)

A questão de número 10 (PIII) tratou de observações a respeito da lavratura de uma Ata. A questão tinha quatro itens de A, B, C e D. A resposta sobre as normas na a lavratura de uma Ata estavam nas opções C e D. De acordo com Medeiros (2006, p.210) a Ata, “É redigida por um secretário efetivo. No caso de sua ausência, nomeia-se outro secretário (ad hoc), designado para essa ocasião. Se manuscrita, nos casos de erros constatados no momento de redigi-la, emprega-se a partícula corretiva “digo”. Por tanto esses eram os enunciados das questões C e D. As outras opções não continham afirmações coerentes a respeito da Ata.

Essa questão mostrou um grande índice de erros dos participantes que ficou em torno de 86 % e apenas 14% obtiveram acertos nessa questão.

5.1.23 Na redação de uma Carta Comercial, o profissional de Secretariado Executivo deve:

Gráfico 15 - Reconhecimento quanto a linguagem empregada no gênero Ofício



Fonte: Dados da pesquisa (Questão 11 PIII - Apêndice)

A questão de número 11 (PIII) foi retirada das provas do ENADE ano base 2006 de número 31. A temática dessa questão gira em torno da Carta Comercial. A questão apenas quer saber se o candidato tem noção de uma linguagem limpa e sem os vícios e a eficiência e simplicidade na comunicação desse tipo gênero.

A questão foi colocada tal qual a da prova do ENADE, apenas foi diminuído um item para uma maior agilidade na hora das respostas do questionário em questão.

A opção certa na prova do ENADE é a letra E, conforme o gabarito exposto no site do ENADE. No questionário a resposta certa é a Letra C.

O resultado mostra 62% de erros dos questionários analisados e 38% de acertos. Essa questão demonstrou que os participantes apresentaram pouca habilidade na identificação da proposta da questão em análise. E por esse ou outros motivos o resultado não foi tão positivo na abordagem dessa questão.

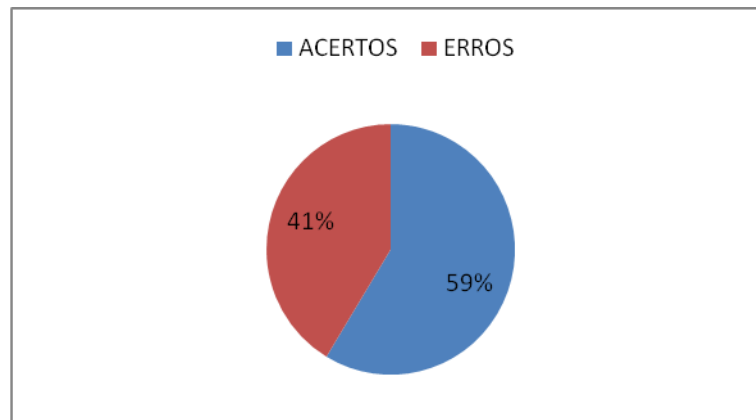
5.1.24 - A respeito do Ofício no 85/82 é correto afirmar:

A questão de número 12 (PIII) também retirada das provas do ENADE 2006 de número 34 vem tratar do aspecto do Ofício que pode ser endentado, quando apresenta entrada nos parágrafos, também poder vir em bloco, quando não apresenta entrada de parágrafo e por

último pode aparecer de forma de semibloco, que mescla as características do endentado e do bloco (BELTRÃO, 2004)

Apesar da complexidade da questão mostrou um resultado positivo, pois mostra que 59% marcaram a opção de item C onde se encontravam todas afirmativas corretas sobre o Ofício. Já 41% marcaram outras opções que não se relacionavam com as informações corretas sobre o Ofício.

Gráfico 16- Resultado a parte física do Ofício



Fonte: Dados da pesquisa (Questão 12 PIII - Apêndice)

A abordagem dessa questão mostrou um resultado extremamente positivo. Os discentes demonstraram maior habilidade na temática dessa questão e souberam identificar os aspectos referente a exposição ou a apresentação do texto de um ofício com suas particularidades em relação ao modelo de semibloco, bloco ou até mesmo o formato endentado dos textos de um ofício.

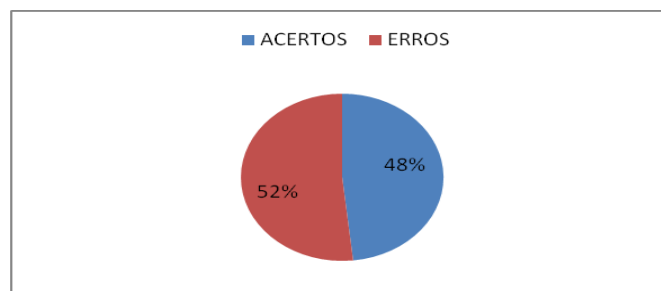
5.1.25 O Manual de Redação da Presidência da República (WWW.planalto.gov.br), estabelece normas para redação de documentos oficiais

A questão de número 13 (P III) é outra questão retirada das provas do ENADE do ano de 2009 e vem tratar da questão dos Vocativos e as Formas de Tratamento usado na redação de um Ofício. A questão trás três opções disposta nos itens A , B e C . Cada uma trás informações sobre o emprego de certos pronomes de Tratamento, de acordo com o cargo . A resposta dessa questão é o item B. A opção B diz que o superlativo Ilustríssimo é dispensada para as autoridades que recebem o tratamento de Vossa Senhoria e para particulares, sendo

suficiente o uso do Vocativo Senhor. As outras opções expõem informações incoerentes sobre o emprego da forma de Tratamento “ Vossa Santidade ” e do Vocativo “Magnífico Reitor.”

Apesar de ser uma questão que trata da temática dos vocativos e dos pronomes de tratamento que, geram tantas dúvidas quanto ao seu emprego, os discentes mostraram um bom desempenho, pois por se ter diversas formas de tratamentos e vários tipos de vocativos para se referir as diversas autoridades ou a outros cargos, o que gera dúvidas numa redação de diversos textos que se possa redigir, os discentes obtiveram um resultado significativo.

Gráfico 17- Resultado sobre emprego de Vocativo e Pronomes de Tratamento



Fonte: Dados da pesquisa (Questão 13 PIII - Apêndice)

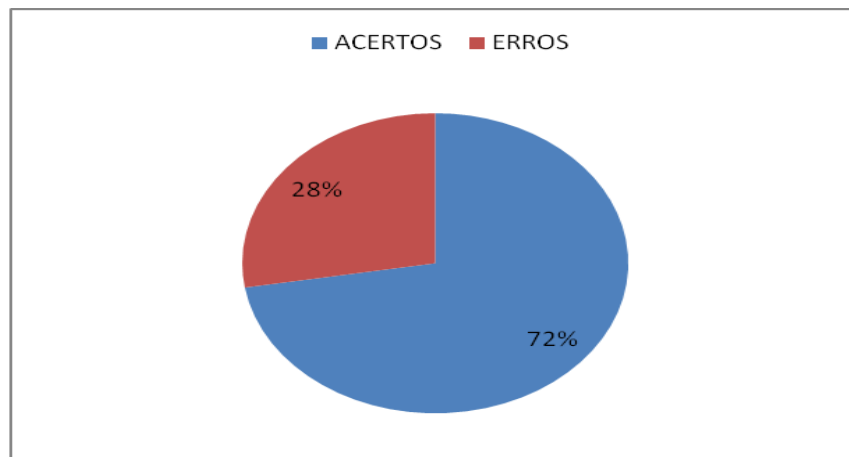
O resultado do gráfico demonstra um equilíbrio entre acerto e erros. Temos 48% de resposta assertivas e 52% de respostas incorretas.

5.1.26 - O Manual de Redação da Presidência da Republica (www.planalto.gov.br) estabelece normas para redação de documentos oficiais .

Ao redigir um ofício, quais elementos compõem a estrutura desse tipo de documento?

A questão de número 14 (PIII) foi retirada do ENADE 2009 de número 34 que trata da estrutura de um Ofício. A questão estar com o mesmo formata da questão do ENADE, apenas foi reduzido o número de opções para o questionário em questão. A questão estar disposta em três itens de (A B e C) e a resposta é a letra A onde contem a melhor opção que trás os elementos que compões o Ofício que são: Titulo, Local e data, Destinatário, Vocativo, Texto, Fecho e Assinatura.

Gráfico 18 - Resultado quanto a estrutura do Ofício



Fonte: Dados da pesquisa (Questão 14 PIII - Apêndice)

O número de acerto ficou em torno de 78% mostrando que boa parte dos investigados tem conhecimento na estrutura que compões o ofício. Os 28 % por centos responderam outras opções que não se relacionam com a estrutura de um ofício.

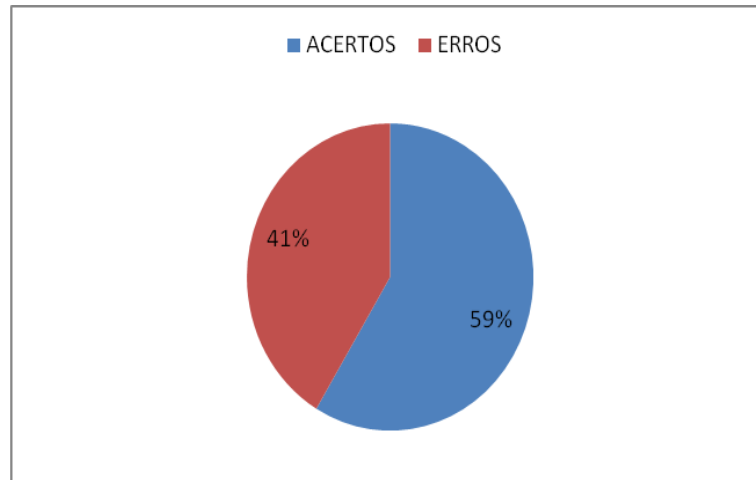
Perante o resultado positivo dos participantes, demonstrou-se terem conhecimento nos elementos que compõem o gênero Ofício.

5.1.27 - Ao redigir um Requerimento, deve-se ter ciência de que ele é composto das seguintes partes:

A questão de número 15 (PIII) aborda a questão da estrutura do Requerimento que segundo Medeiros (2006, p. 322) o Requerimento está composto de: “Invocação, Texto, Fecho, Local e data e Assinatura.”

E essa citação estar na opção de letra C, as outras opções que estão nos itens A, B e D não condiz com a estrutura de um Requerimento.

Gráfico19- Resultado quanto à estrutura do Requerimento



Fonte - Dados da pesquisa (Questão 15 PIII - Apêndice)

O resultado apresentou um maior número de acerto com 59% e 41% responderam outras opções que não se enquadram na estrutura de um Requerimento.

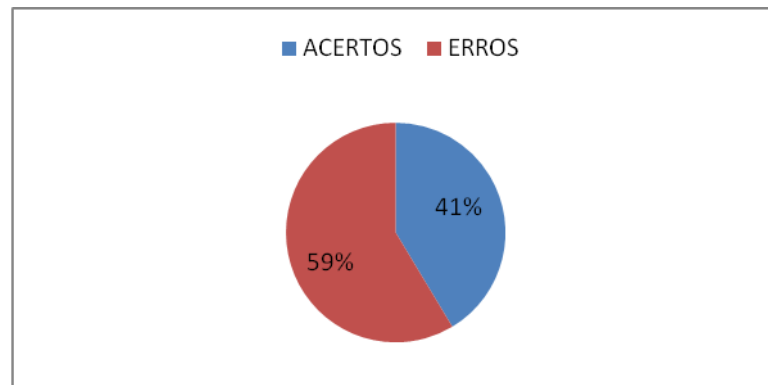
5.1.28 Ao redigir uma CARTA COMERCIAL, a Secretaria Executiva deve ter conhecimento de sua estrutura que se compõem das seguintes partes?

A questão de número 16 (PIII) novamente aborda sobre a estrutura de uma Carta Comercial. Segundo Pontes (2008) o corpo de uma Carta Comercial é constituído de, “Cabeçalho ou timbre, Destinação ou endereçamento, Data, Iniciação, Corpo da Carta, Fecho da carta.”

A questão foi composta de quatro itens disposto de A , B , C e D. A citação exposta logo acima foi lançada na opção A, que conseqüentemente era a resposta correta . As demais opções não se aplicavam a estrutura de uma Carta Comercial.

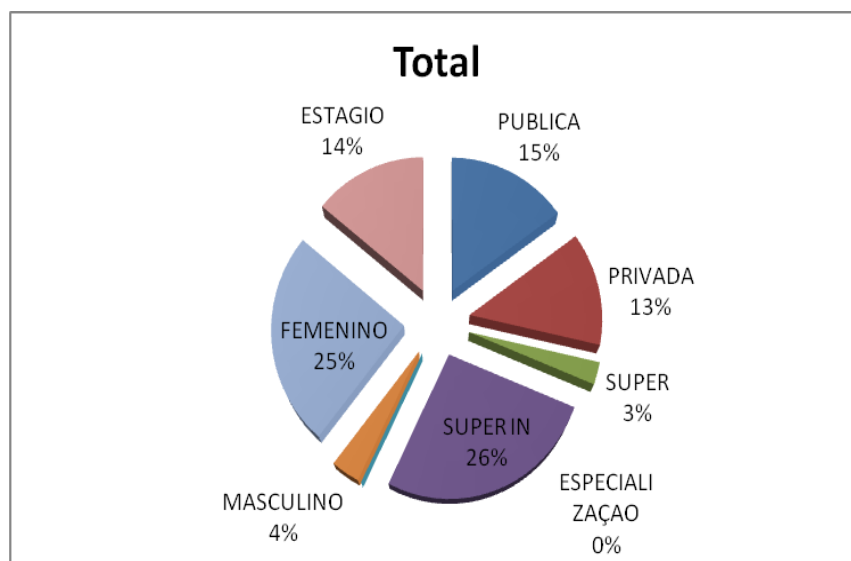
O gráfico dessa questão demonstra que 59% de erros referentes a esta questão e outros 41% obtiveram acerto.

Gráfico 20- Resultado sobre conhecimento dos Componentes da Carta Comercial



Fonte- Dados da pesquisa (Questão 16 PIII - Apêndice)

Gráfico 21 – Especificação do grupo de entrevistado que obtiveram acertos dentro do grupo das 16 questões proposta na pesquisa



Fonte- Dados da pesquisa 2013

O gráfico acima, demonstra o perfil dos participantes que acertaram qualquer uma das 16 (dezesesseis) questões proposta nesse trabalho.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho iniciou-se por uma análise teórica da importância da comunicação escrita, em especial da correspondência em seu contexto geral, para a prática profissional do bacharel em Secretariado Executivo. Dentro do contexto da correspondência, buscou-se focalizar o estudo de gêneros frequentemente utilizados pelo bacharel em secretariado executivo em seu dia a dia, tais como a carta comercial, o ofício, o memorando, o requerimento e a ata.

Deu-se especial atenção estrutura, composição, circulação e a linguagem empregada na redação desses gêneros, e buscou-se averiguar o reconhecimento desses componentes pelos membros do corpo discente que participaram da pesquisa propriamente dita dos últimos semestre de graduação do curso de Secretariado Executivo. Através da aplicação de um questionário buscou-se fazer uma avaliação das competências dos discentes quanto ao reconhecimento da estrutura composicional e o emprego da linguagem dentro dos gêneros investigados. Além disso, a seguir focalizou opiniões, as indagações e os anseios dos discentes quanto ao ensino desses gêneros na graduação.

Os dados coletados sugerem que os membros do corpo discente que participaram do estudo estão conscientes da importância do tema aqui abordado. As respostas aos questionários sugerem que maiorias dos respondentes consideram que se deve dar uma atenção especial às disciplinas em que se estudam esses e outros gêneros, como por exemplo, a disciplina de Português Instrumental e mesmo as disciplinas de Técnicas de Secretariado que também abordam a redação de alguns textos técnicos.

As questões que focalizaram o nível de conhecimento dos participantes quanto aos gêneros apontam para uma situação animadora. Os participantes obtiveram alta porcentagem de acerto na maioria das questões apresentadas. As questões que exigiram uma maior atenção e que apresentaram um grau de dificuldade maior obtiveram os maiores índices de erros, o que já era esperado e não influenciou demasiadamente os resultados, em sua maioria positiva. É interessante notar que o número de acerto foi maior entre os respondentes que atuam profissionalmente no setor público.

Embora o estudo aqui apresentado aqui tenha um escopo limitado e objetos modestos, foram observadas algumas dificuldades comuns em qualquer situação de investigação semelhante. Como exemplo, podemos citar a falta de espírito de colaboração por parte de alguns colegas, que se recusaram a participar da pesquisa ou mostraram-se pouco comprometidos durante a aplicação dos questionários. Gostaríamos de enfatizar que o

trabalho de conclusão de curso é pré-requisito para a obtenção do grau de bacharel em Secretariado Executivo, o que implica na necessidade de todos os estudantes de realizar as pesquisas necessárias para a elaboração da monografia. Somos todos pesquisadores, em algum momento, e não obteremos sucesso sem a cooperação de todas as partes envolvidas.

Finalmente, se espera que o presente estudo tenha oferecido uma contribuição útil para o desenvolvimento do conhecimento dentro da área secretarial, e desejamos, no futuro, ampliar o escopo da pesquisa de forma a apresentar dados mais abrangentes sobre o tema aqui investigado.

REFERÊNCIAS

- BAKHTIN, Mikhail. **Estética da criação verbal**. Tradução M.E.G. Gomes. 3ª Edição. São Paulo: Martins Fontes, 2000 [1979].
- BELTRÃO, Odacir; BELTRÃO, Mariusca. **Correspondências: linguagem & comunicação: oficial, comercial, bancária, particular**. 22. Ed. São Paulo: Atlas. 2004. 379 p.
- BRASIL. **Casa Civil e Subchefia para Assuntos Jurídicos: Decreto-lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967**. Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del0200.htm>. Acesso em: 21 jun. 2013.
- DIONISIO, Angela P.; MACHADO, Anna R.; BEZERRA, Maria A. (orgs) . **Gêneros textuais e Ensino**. Rio de Janeiro: Editora Lucerna. 2002.
- Federação Nacional de Secretárias e Secretários. **FENASSEC**. Lei nº 7.377, de setembro de 1985. Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências. Disponível em:< http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_lei_regulamentacao.html > Acesso em: 01 ma. 2013.
- FERREIRA, Reinaldo Mathias. **Correspondência comercial e oficial**. 14 ed. São Paulo: Ática, 1999. 238 p.
- <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/manual/manual.htm>. Acesso em: 21 jun. 2013.
- <<http://portal.inep.gov.br/enade>>. Acesso em :03 jul. 2013.
- <http://www.si3.ufc.br/sigaa/public/curso/ppp.jsf?lc=pt_BR&id=657453>. Acesso em: 11 jul. 2013.
- MARCUSCHI, Luiz Antonio. **Da fala para a escrita: atividade de retextualização**. 10 ed. São Paulo: Cortez, 2010. 133 p.
- MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 1995. 327 p.
- MEDEIROS, João Bosco. **Técnicas de Redação**. São Paulo: Atlas, 1983.240 p.
- MEDEIROS, João Bosco. **Correspondência: técnicas de comunicação criativa**. 18. ed.São Paulo: Atlas.2006. 384 p.
- MEDEIROS, João Bosco. **Manual da Secretária**. 9. ed. São Paulo: 2004. 373 p.
- MEURER, J. L.; BONINI, Adair; MOTTA-ROTH, Désirée [orgs.]. **Gêneros: teorias, métodos, debates**. São Paulo: Parábola Editorial, 2005. 295 p.
- NEY, João Luiz. **Prontuários de Redação Oficial**. 12. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1988. 248 p.

NEIVA, Edméa Garcia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **As novas competências do profissional de Secretariado**. 2 ed. São Paulo: IOB, 2009. 281 p.

PONTES, M. M. Carta Comercial. *In*: _____.Análise Estrutural e Organizacional da Comunicação Interna e Externa. Fortaleza: Universidade Federal do Ceará, 2008. p.15

PEREIRA, Letícia Queiroz. Gêneros Textuais e letramento na educação de jovens e adultos., 2010.Disponível

<<http://www.uespi.br/prop/XSIMPOSIO/TRABALHOS/INICIACAO/Ciencias%20Humanas%20e%20Letras/GENEROS%20TEXTUAIS%20E%20LETRAMENTO%20NA%20EDUCAO%20DE%20JOVENS%20E%20ADULTOS%20AUTORA%20LETICIA%20QUEIROZ%20PEREIRA.pdf>>. Acesso em: 05 ma. 2013.

RODRIGUES, Manuela M. **Manual de modelos de cartas comerciais**. São Paulo: Atlas, 1998. 188 p.

SANTOS, Valeria Branco Moreira Pinto dos. **Análise de Gêneros em Cartas Comerciais em Inglês via Fax**, São Paulo, v. 15, p. 73-90, 1994.

APÊNDICE A
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIAS,
CONTABILIDADE E SECRETARIADO EXECUTIVO

As questões a seguir focalizam alguns dos gêneros textuais escritos mais utilizados pelo Secretário (a) Executivo (a) no seu dia-a-dia profissional. Por favor, responda as questões da forma mais completa possível.

Muito obrigada pela contribuição!

PARTE I – PERFIL DO INVESTIGADO

1) Idade

() 18 a 25 anos

() 26 a 30 anos

() 31 a 35 anos

() Mais de 35 anos

() Outro _____

2) Sexo

() Feminino () Masculino

3) Escolaridade

() Superior completo

() Superior incompleto

() Especialização

() Outro _____

4) Tipo de organização em que trabalha:

() Pública () Privada

5) Trabalha como estagiário:

() sim () não

PARTE II – percepções sobre os gêneros (Carta Comercial, Ofício, Requerimento, Atas e Memorando) e sua aprendizagem

1) Quais as dificuldades que você encontra ao redigir um texto em um desses gêneros (Memorando, Ofício, Carta Comercial, Ata, Requerimento)?

2) No ambiente em que atua, você se depara com situações em que precisa redigir textos em algum desses gêneros (Memorando, Ofício, Carta Comercial, Ata, Requerimento)?

- a) Sim b) Não c) Às vezes d) Nunca

Por favor, especifique em que situações isto ocorre.

3) Você tem procurado aperfeiçoar-se nas técnicas de redação dos gêneros citados (Memorando, Ofício, Carta Comercial, Ata, Requerimento)?

- a) sim
 b) não
 c) As vezes
 d) Nunca

Por favor, especifique de que maneira você tem procurado aperfeiçoar-se.

4) Na sua opinião, o curso de graduação da Universidade oferece recursos para o desenvolvimento da prática de redação dos gêneros citados (Memorando, Ofício, Carta Comercial, Ata, Requerimento)?

- a) Sim b) Não

Por favor, explique sua resposta.

5) A formação que adquiriu na faculdade foi suficiente para o desenvolvimento da prática de redação dos gêneros citados (Memorando, Ofício, Carta Comercial, Ata, Requerimento)?

- a) Sim b) Não

Por favor, explique sua resposta.

Parte III – Caracterização dos gêneros (Carta Comercial, Ofício, Requerimento, Ata e Memorando).

1) A respeito da definição de “correspondência”, podemos afirmar que (marque todas as opções abaixo que se aplicarem):

- a) é um meio de comunicação escrita entre pessoas.
- b) É o ato ou estado de corresponder, adaptar, relatar ou acordo de uma pessoa com outra.
- c) Refere-se a documentos em que se registram, resumidamente, mas com clareza, as ocorrências de uma reunião de pessoas.
- d) Refere-se à narração escrita pormenorizada e autenticada de um fato.

Fonte: Formulada através de informações do Livro Correspondência: Técnicas de Comunicação Criativa de João Bosco de Medeiros (2006, p. 161)

2) “É um meio de comunicação muito utilizado na indústria e no comércio, com o objetivo de iniciar, manter ou encerrar transações”. A afirmação anterior corresponde à descrição de um (a):

- a) carta comercial
- b) memorando
- c) carta oficial
- d) ofício

Fonte: Formulada através de informações do Livro Correspondência: Técnicas de Comunicação Criativa de João Bosco de Medeiros (2006, p. 161)

3) Marque os itens abaixo de acordo com a ordem em que devem aparecer em um ATA (caso algum item não se aplique a este tipo de documento, deixe em branco):

- a) Dia, mês, ano e hora da reunião (por extenso), vocativo, fecho, ementa.
- b) Dia, mês, ano e hora da reunião (por extenso), local da reunião, pessoas presentes (com suas respectivas qualificações), declaração do presidente e secretário, ordem do dia, assinatura do presidente, secretário, participantes, vocativo, fecho.
- c) Dia, mês, ano e hora da reunião (por extenso), local da reunião, pessoas presentes (com suas respectivas qualificações), declaração do presidente e secretário, ordem do dia, assinatura de presidente, secretário, participante.

d) () Dia, mês, ano e hora da reunião (por extenso), local da reunião, pessoas presentes (com suas respectivas qualificações), declaração do presidente e secretário, ordem do dia, assinatura do presidente, secretário, participantes, vocativo, fecho, anexos.

Fonte: Formulada através de informações do Livro Correspondência: Técnicas de Comunicação Criativa de João Bosco de Medeiros (2006, p. 262)

4) Marque os itens abaixo de acordo com a ordem que devem aparecer em um MEMORANDO (caso algum item não se aplique a este tipo de documento, deixe em branco):

a) () Timbre, endereço (quando se trata de uma empresa privada), código (iniciais do departamento), número do memorando, localidade, ementa (referência) ou assunto, receptor, texto, assinatura, anexos.

b) () Número do processo respectivo, título, ementa, texto, fecho, assinatura.

c) () Invocação, endereço (quando se trata de uma empresa privada), código (iniciais do departamento), número do memorando, localidade, receptor, texto, assinatura, anexos.

d) () Timbre, código e número, localidade e data, ementa, receptor, texto, cumprimento final, assinatura, anexos.

Fonte: Formulada através de informações do Livro Correspondência: Técnicas de Comunicação Criativa de João Bosco de Medeiros (2006, p.231)

5) Em relação ao MEMORANDO, julgue as afirmativas conforme seu conhecimento desse documento.

I – O MEMORANDO caracteriza-se por ter interlocutores internos ou externos.

II – Difere da carta comercial e do ofício por ter circulação limitada ao âmbito da empresa, enquanto que a carta e o ofício destinam –se a interesses externos, a clientes, consulentes, representantes, fornecedores, autoridades.

III- Sua principal característica é a agilidade.

IV- Está para empresa pública como a carta comercial e ofício estão para empresa privada

V – Na empresa privada só é utilizado quando dirigido ao serviço público

São verdadeiras as afirmativas:

A) () I, II, III, IV

B) () I, III

C) () II, V

D) () I, II, III,

Fonte: Formulada através de informações da Monografia: Análise Estrutural e Organizacional da Comunicação Interna e Externa (2008. p. 26) da discente, Manoela Moreira Pontes.

6) A respeito do MEMORANDO, podemos afirmar que (marque todas as opções abaixo que se aplicarem):

- a) () É o tipo de documento em que se confessa ou declara o recebimento de alguma coisa. Normalmente, é um escrito particular.
- b) () O memorando interno, hoje chamado comunicação ou comunicação interna, é usual nas relações internas da empresa ou órgãos público, nos seus departamentos, setores ou seções.
- c) () É um tipo de comunicação escrita cuja característica principal é ser redigida na terceira pessoa.
- d) () É um tipo de documento em que se declara algo. Na correspondência oficial, seu emprego é freqüente nos serviços policiais.

Fonte: Formulada através de informações do Livro Correspondência: Técnicas de Comunicação Criativa de João Bosco de Medeiros (2006, p.262)

7) Em relação ao OFÍCIO, é correto afirmar que:

- a) () É um documento previamente organizado pelo órgão, entidade ou empresa interessada, que exige, por isso mesmo, leitura cuidadosa antes de sua emissão.
- b) () É um instrumento jurídico pelo qual se certifica algo constante de elemento concreto: assentamento público (processos, despachos etc.)
- c) () É um documento escrito, usado para comunicação dos órgãos do serviço público, usado também para fins não estritamente oficiais (comunicação de autoridade eclesiástica, de clubes e associações).
- d) () É documento em que se alinham diretrizes; preceitos destinados a facilitar a execução de atos de rotina.

Fonte: Formulada através de informações do Livro Correspondência: Técnicas de Comunicação Criativa de João Bosco de Medeiros (2006, p.315)

8) Qual alternativa contém a ordem correta em que os itens abaixo devem aparecer em um OFÍCIO?

- a) () Timbre ou cabeçalho, Índice e número, Local e data, Assunto ou ementa, Vocativo ou invocação, Texto: Exposição do assunto, Fecho ou cumprimento final, Assinatura e Endereços.

b) () Timbre ou cabeçalho, Índice e número, Local e data, Assunto ou ementa, Vocativo ou invocação, Texto: Exposição do assunto, Fecho ou cumprimento final, Assinatura, Anexos e Endereços.

c) () Timbre ou cabeçalho, Índice e número, Local e data, Assunto ou ementa, Vocativo ou invocação, Exposição do assunto, Fecho ou cumprimento final.

Fonte: Formulada através de informações do Livro Correspondência: Técnicas de Comunicação Criativa de João Bosco de Medeiros (2006, p.316)

9) Qual alternativa contem a ordem correta em que os itens abaixo devem aparecer em um REQUERIMENTO?

a) () Invocação: forma de Tratamento, cargo e órgão a que se dirige; Texto: nome do requerente, sua filiação, sua naturalidade, seu estado civil, sua profissão e residência.

b) () Invocação: forma de Tratamento, cargo e órgão a que se dirige; Texto: nome do requerente, sua filiação, sua naturalidade, seu estado civil, sua profissão e residência Fecho

c) () Invocação: forma de Tratamento, cargo e órgão a que se dirige; Texto: nome do requerente, sua filiação, sua naturalidade, seu estado civil, sua profissão e residência, Fecho, Local e data, Assinatura.

d) () Invocação: forma de Tratamento, cargo e órgão a que se dirige; Texto: nome do requerente, sua filiação, sua naturalidade, seu estado civil, sua profissão e residência Assinatura

Fonte: Formulada através de informações do Livro Correspondência: Técnicas de Comunicação Criativa de João Bosco de Medeiros (2006, p.322)

10) A respeito da ATA, podemos afirmar que:

a) () A ata extraordinária é a que resulta de reuniões estabelecidas em estatutos, ou convocadas com regularidade.

b) () Deve ser assinada pelos participantes da reunião em alguns casos (conforme o estatuto da empresa), ou somente pelo secretário.

c) () É redigida por um secretário efetivo. No caso de sua ausência, nomeia-se outro secretário (ad hoc), designado para essa ocasião.

d) () Se manuscrita, nos casos de erros constatados no momento de redigi-la, emprega-se a partícula corretiva “digo”.

Fonte: Formulada através de informações do Livro Correspondência: Técnicas de Comunicação Criativa de João Bosco de Medeiros (2006, p.210)

11) Na redação de uma carta comercial, o profissional de Secretariado Executivo deve:

I - ser eficiente para atingir o objetivo proposto;

II - pensar e agir de acordo com o pensamento e as ações características da empresa;

III - acreditar que suas declarações serão entendidas como posições da empresa;

IV - usar de criatividade para conseguir fórmulas de comunicação ao mesmo tempo simples e eficientes;

V - evitar chavões que nada acrescentam à mensagem.

Orientam para uma correta elaboração de uma carta comercial, expressando processos de negociação, comunicações interpessoais ou intergrupais e eficiência redacional, apenas os itens

a) () II, III e IV.

b) () III, IV e V.

c) () II, III, IV e V.

Fonte: Retirada das provas do ENADE/2006, questão de número 31.

12) Ofício no 85/82

Belém, 4 de maio de 2006.

Ementa: Solicitação

Senhor Presidente:

Considerando a realização do Primeiro Encontro Acadêmico de Secretários Executivos, patrocinado pela Federação Nacional dos Secretários – FENASSEC – São Paulo, vimos solicitar de V.Sa. a cessão do auditório do Grêmio Esportivo Sabará para realização do referido encontro no período de oito a quinze de setembro do corrente ano.

Dirigimos-lhe este pedido por sabermos do seu interesse em colaborar também com eventos acadêmicos e culturais.

Atenciosamente,

Hipólito Campos de Oliveira

PRESIDENTE SINDICATO SECRETÁRIOS DE BELÉM

Ilmo Sr.

ALCEBÍADES SÁ FONTES

D.D. Presidente do Grêmio Esportivo Sabará

R. Tucuns, 245

Nesta

Analisando o ofício acima, conclui-se que

- a) está inadequado em virtude da linguagem utilizada.
- b) está inadequado, pois o ofício não pode ultrapassar seis linhas de texto.
- c) seu formato está correto, pois o ofício pode ter disposição em bloco inteiro, bloco simples ou semibloco.

Fonte: Retirada das provas do ENADE/2006, questão de número 34.

13) O Manual de Redação da Presidência da Republica (www.planalto.gov.br) estabelece normas para redação de documentos oficiais.

Para redigir um ofício, é correto afirmar que

- a) () nas comunicações oficiais, estar abolido o uso do tratamento *Vossa Santidade*. Aos Sacerdotes utiliza-se *Vossa Excelência*.
- b) () fica dispensado o emprego do superlativo *ilustríssimo* para as autoridades que recebem o tratamento de *Vossa Senhoria* e para particulares, sendo suficiente o uso do pronome de tratamento *Senhor*.
- c) () ao tratamento *Vossa Magnificência*, empregado por força da tradição, em comunicações dirigidas aos reitores de universidades e autoridades religiosas, corresponde - lhe o vocativo *Magnífico Reitor, Magnífico*

Fonte: Retirada das provas do ENADE/2009

14) O Manual de Redação da Presidência da Republica (www.planalto.gov.br) estabelece normas para redação de documentos oficiais .

Ao redigir um ofício, quais elementos compõem a estrutura desse tipo de documento?

- a) () Título, Local e data, Destinatário, Vocativo, Texto, Fecho e Assinatura
- b) () Vocativo, Local e data, Destinatário, Texto, Fecho e Assinatura.
- c) () Título, Local e data, Destinatário, Texto, Fecho e Assinatura

Fonte: Retirada das provas do ENADE/2009, questão de número 34.

15) Ao redigir um Requerimento, deve-se ter ciência de que ele é composto da seguintes partes:

- a) () Invocação, Texto, Fecho, Local e data, Saudação
- b) () Invocação, Texto, Fecho, Local e data, Anexos
- c) () Invocação, Texto, Fecho, Local e data, Assinatura
- d) () Invocação, Texto, Fecho, Local e data.

Fonte: Formulada através de informações do Livro Correspondência: Técnicas de Comunicação Criativa de João Bosco de Medeiros (2006, p.322)

16) Ao redigir um CARTA COMERCIAL, a secretaria executiva deve ter conhecimento de sua estrutura que se compõem das seguintes partes ?

- a) () Cabeçalho ou timbre, destinação ou endereçamento, data , iniciação, corpo da carta, fecho da carta.
- b) () Timbre, numeração, procedência, contexto, data, assinatura
- c) () Endereço, data, endereço do destinatário, referências, saudação, texto, conclusão e a assinatura.
- d) () Data, endereço do destinatário, invocação, introdução e explanação, fecho e assinatura.

Fonte: Formulada através de informações da Monografia: Análise Estrutural e Organizacional da Comunicação Interna e Externa (2008. p. 17) da discente, Manoela Moreira Pontes.

Agradecemos pela sua participação em nossa pesquisa!

APÊNDICE B**GABARITO**

- 1. (A e B)**
- 2. A**
- 3. C**
- 4.A**
- 5.D**
- 6.B**
- 7.C**
- 8.B**
- 9.C**
- 10.(C e D)**
- 11.C**
- 12.C**
- 13.B**
- 14.A**
- 15.C**
- 16.A**

ANEXOS -A – Modelo de Carta Comercial

Figura 9 :Carta Comercial

São Paulo, 23 de setembro de 1999.

Sr. Arnaldo de Souza
Brasil Informática Ltda.
Rua José Monteiro, 79
053325-110 São Paulo SP

Prezado Senhor:

Ref: Atualização dos equipamentos das escolas CiaByte

É com grande prazer que informamos sobre os últimos testes realizados com a programação de cursos para o ano vindouro.

Tendo tido aprovação unânime por parte dos professores licenciados da CiaByte, solicitamos que sejam providenciadas as máquinas necessárias para o treinamento, devendo estas serem de última geração, mantendo-se o padrão IBM-PC.

Ficamos no aguardo de uma resposta por parte de V. Sas. quanto às datas para instalação das referidas máquinas.

Sem mais para o momento,

Prof. Eberlin
Diretor

Anexo:
detalhes sobre hardware

ANEXOS – B - Modelo do Ofício

Figura 10 - Ofício

5 cm	[Ministério] [Secretaria/Departamento/Setor/Entidade] [Endereço para correspondência]. [Endereço - continuação] [Telefone e Endereço de Correio Eletrônico]
Ofício nº 524/1991/SG-PR	Brasília, 27 de maio de 1991.
A Sua Excelência o Senhor Deputado [Nome] Câmara dos Deputados 70.160-900 – Brasília – DF	
Assunto: Demarcação de terras indígenas	
Senhor Deputado,	
2,5 cm	
1. Em complemento às observações transmitidas pelo telegrama nº 154, de 24 de abril último, informo Vossa Excelência de que as medidas mencionadas em sua carta nº 6708, dirigida ao Senhor Presidente da República, estão amparadas pelo procedimento administrativo de demarcação de terras indígenas instituído pelo Decreto nº 22, de 4 de fevereiro de 1991 (cópia anexa).	
2. Em sua comunicação, Vossa Excelência ressalva a necessidade de que – na definição e demarcação das terras indígenas – fossem levadas em consideração as características sócio-econômicas regionais.	
3. Nos termos do Decreto nº 22, a demarcação de terras indígenas deverá ser precedida de estudos e levantamentos técnicos que atendam ao disposto no art. 231, § 1º, da Constituição Federal. Os estudos deverão incluir os aspectos etno-históricos, sociológicos, cartográficos e fundiários. O exame deste último aspecto deverá ser feito conjuntamente com o órgão federal ou estadual competente.	
4. Os órgãos públicos federais, estaduais e municipais deverão encaminhar as informações que julgarem pertinentes sobre a área em estudo. É igualmente assegurada a manifestação de entidades representativas da sociedade civil.	
5. Os estudos técnicos elaborados pelo órgão federal de proteção ao índio serão publicados juntamente com as informações recebidas dos órgãos públicos e das entidades civis acima mencionadas.	

3,5 cm


6. Como Vossa Excelência pode verificar, o procedimento estabelecido assegura que a decisão a ser baixada pelo Ministro de Estado da Justiça sobre os limites e a demarcação de terras indígenas seja informada de todos os elementos necessários, inclusive daqueles assinalados em sua carta, com a necessária transparência e agilidade.


Atenciosamente,

[Nome]
[cargo]

ANEXOS –C - Modelo do Memorando

Figura 11 - Memorando




Câmara Municipal de Niterói
Secretaria da Mesa Diretora e das Comissões Permanentes

09 de junho de 2011


MEMO./ S.M.D.C.P./Nº. 097/2011


ASSUNTO: CÓPIA DO OFÍCIO SMH 114/2011

Senhor Vereador,

Dirijo-me a Vossa Excelência para encaminhar cópia do OF./SMH/Nº 114/11, conforme solicitação do Ver. Carlos Macedo – Líder de Governo.

Cordialmente,


Rúbia Cristina C. B. Secundino
Secretária da Mesa Diretora


RENATINHO

Excelentíssimo Senhor
GEZIVALDO RIBEIRO DE FREITAS – RENATINHO
Vereador da Câmara Municipal de Niterói.

Av. Ernani do Amaral Peixoto, nº 625, Centro – Niterói – RJ – CEP 24020-040 – Tel.: 3716-8600 – Ramal 240
www.camaraniteroi.rj.gov.br – camaramunicipaldeniteroi@gmail.com

ANEXOS - D – Modelo de Requerimento

Figura 12 - Requerimento

REQUERIMENTO

PROTOCOLO Nº 1433
DATA 04.03.2004

À
Prefeitura Municipal de Ibiúna


VISTO

Com a finalidade de informar processo judicial, Francisco Teotônio Simões Neto, brasileiro, divorciado, professor universitário, RG 3193375 e CPF 021786138-53, proprietário de lotes no loteamento Sítios Lagos de Ibiúna, residente e domiciliado à Rua Dr. Martinico Prado, 260, apartamento 71, Santa Cecília, São Paulo, CEP 01224-010, em seu próprio interesse e no de outros proprietários no loteamento, solicita à Prefeitura Municipal de Ibiúna as informações abaixo relacionadas:

1. A SASLI (Sociedade Amigos Sítios Lagos de Ibiúna), beneficiada pelo Decreto 685, de 20 de julho de 2000, recolheu à Prefeitura Municipal de Ibiúna a Taxa de Fiscalização e Vigilância (Lei 385 de 17 de fevereiro de 1997, modificada pela Lei 467, de 16 de setembro de 1998)?
2. A SASLI indicou à Prefeitura os associados inadimplentes e os não associados para que fossem cobrados diretamente pela Prefeitura? Qual a quantidade dos inadimplentes e não associados indicados?
3. A SASLI, quando requereu à Prefeitura Municipal de Ibiúna o "fechamento ao tráfego de veículos no loteamento Sítios Lagos de Ibiúna" (Decreto 685, de 20 de julho de 2000), informou ao Poder Público Municipal que:
 - a) Existiam três estabelecimentos comerciais regularmente instalados no loteamento? Uma fábrica de conservas e dois depósitos de materiais para construção?
 - b) Que os **traçados originais** das ruas no loteamento tinham prosseguimento com a malha viária em suas duas extremidades?
 - c) Que o fechamento ao tráfego através de muros, anterior à autorização, tinha sido objeto de questionamento junto à Prefeitura? (Petição à Prefeitura Municipal de Ibiúna, protocolo 1209, em 04-06-1991; Requerimento da Câmara Municipal de Ibiúna, por solicitação do vereador Hélio Roberto de Oliveira em sessão de 03-06-1991)


Ibiúna, 04 de março de 2004

Francisco Teotônio Simões Neto



ANEXOS – E - Modelo da Ata.

Figura 13 - Ata



FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS
EFETIVOS DE BAURU - FUNPREV
CNPJ 46.139.960/0001-38
Rua Agenor Meira nº 17-80 - CEP 17040 - 460 - Bauru - SP
Fone/Fax- (14) 3227-1444

ATA SESSÃO ORDINÁRIA Nº. 04/11, DE 25 DE FEVEREIRO DE 2.011.

Aos vinte e cinco dias do mês de fevereiro de dois mil e onze, às 14:00 horas, reuniram-se na sede administrativa da Fundação de Previdência dos Servidores Públicos Municipais de Bauru - FUNPREV - sito à Rua Agenor Meira nº. 17-80, Bauru, SP, sob a Presidência do Sr. Ricardo Chamma, verificando a presença dos conselheiros Gilson Gimenes Campos (membro/secretário), e Elaine Aparecida Sementille (membro). **HÁ QUORUM.** Instalados os trabalhos pelo Senhor Presidente, em seguida foram colocados em pauta os seguintes processos: **1)** Errata: ATA de nº 03/11 (anterior) onde se lê: "(...) janeiro de dois mil e onze, às 9:00. Leia-se: "(...) fevereiro de dois mil e onze, às 14:00 horas". **2)** O Conselho Curador recebeu em Sessão Ordinária de 03/11, de 18 de Fevereiro de 2011, o Boletim de Saldos Bancários – Saldo em 07/02/2.011. **3)** Processo nº 555/2.011 que trata sobre a autorização para firmar convênio consignado em folha de pagamento. O Conselho delibera pela autorização do referido Convênio. Contudo deve estar os documentos em conformidade com o que preconiza a Legislação sobre a matéria, retornando os autos para análise. **4)** Processo nº 170/2.010 que trata sobre "abono de permanência". O Conselho acompanha o parecer jurídico de fls. 14/21. Dar ciência ao requerente da decisão em grau de recurso – publicando-se. **5)** Processo nº 721/2.011 – Alteração junto a Resolução do Conselho Curador nº 33/2.010 ref. FIDC descritos nos itens A7 e A8. O Conselho solicita prazo (próxima reunião) ao Sr. Presidente para análise do referido processo para melhor análise do objeto em questão, ou seja, estudos de outros requisitos para suprir as cotas subordinadas dos referidos fundos em questão. Neste passo, informamos que a Ata da Sessão Ordinária (nº 04/2.011) será encaminhada ao r. Conselho Fiscal da FUNPREV. Ato contínuo, fica agendada a próxima reunião para o dia 11 de Março de 2.011, às 09:00 horas. Nada mais havendo a ser deliberado, eu, secretário _____ lavrei a presente ata, que após lida e aprovada, segue assinada pelos demais membros.


RICARDO CHAMMA
PRESIDENTE


GILSON GIMENES CAMPOS
MEMBRO/SECRETÁRIO


ELAINE APARECIDA SEMENTILLE
MEMBRO