
A COMUNICAÇÃO ESCRITA OFICIAL NO COTIDIANO LABORAL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO DO SETOR PÚBLICO

Ana Luísa Soares da Silva

Faculdade Internacional de Curitiba – FACINTER

alagoanaluisa@hotmail.com

RESUMO: O presente artigo discorre sobre a importância da comunicação escrita oficial, aqui entendida como Redação Oficial, bem como sua forma de apresentação no cotidiano laboral do profissional de secretariado executivo do setor público, mais precisamente do Campus Arapiraca da Universidade Federal de Alagoas. Tal pesquisa tem como objetivo geral analisar a redação das comunicações oficiais e identificar se a instituição supracitada segue o padrão de redação definido pelo Manual da Presidência da República. Com isso pretende-se difundir o conhecimento do Manual de Redação Oficial da Presidência da República e chamar a atenção de todos os servidores públicos para a importância da obediência às normas de redação oficial. Para subsidiar o estudo foi realizada uma pesquisa de campo para o tratamento do tema, sendo recolhidos alguns exemplares autênticos de ofícios e memorandos de alguns setores do campus. Frente à análise, verificou-se que a redação das comunicações oficiais do setor público analisado não são padronizadas de acordo com o Manual de Redação Oficial da Presidência da República. Dessa forma, torna-se urgente a necessidade dos servidores públicos dominarem os gêneros discursivos da modalidade administrativa, cabendo, principalmente, aos secretários executivos a tarefa de divulgação das normas de redação oficial no setor em que atua.

Palavras-chave: Comunicação. Escrita Oficial. Redação Oficial. Profissional de Secretariado Executivo. Setor Público.

ABSTRACT: This article discusses about the importance of official written communication, here understood as Official Wording as well as its form of presentation in the daily work of professional of executive secretariat of public sector, more precisely Campus Arapiraca of Federal University of Alagoas. Such research aims at analyzing the wording of official communications and to identify whether the institution mentioned above follows the pattern of wording set by the Republic Presidency's Manual. Thus, it aims to spread the knowledge of the Official Wording's Manual of the Republic Presidency and to call attention of all public servants to the importance of the obedience to the norms of official wording. To support the study was conducted a field research for the treatment of the subject, and were collected some authentic copies of memos and letters from some sectors of the campus. Faced with the analysis, it was found that the wording of the official communications from the public sector in analysis are not considered standard in accordance with the Official Wording's Manual of the Republic Presidency. Thus, it is an urgent need for the public servants to master the

discursive genres of administrative modality, leaving mainly to the executive secretaries the task of disclosing the standards of official wording in the sector where they serve.

Keywords: Official Writing Communication. Official Wording. Professional of Executive Secretariat. Public Sector.

INTRODUÇÃO

Sem dúvida, a comunicação escrita oficial faz parte do cotidiano laboral do profissional de secretariado executivo que desempenha suas atividades no setor público, seja no âmbito municipal, estadual ou federal. Isso se deve, especialmente, ao fato de o setor público, em todas as suas instâncias, tratar-se de uma instituição burocrática, requerendo assim, que os assuntos pertinentes à administração sejam tratados, principalmente, de forma escrita.

E para regulamentar a redação das comunicações oficiais no âmbito público foi criada por uma comissão da Presidência da República um manual de Redação Oficial, o qual teve suas regras consolidadas através da instrução normativa do secretário da administração federal nº 04 de 06.03.1992. A finalidade básica é apresentar normas para elaboração de comunicações oficiais, de modo que o serviço público se comunique com impessoalidade e o máximo de clareza.

Ao elaborar normas de linguagem a ser empregadas em expedientes oficiais, o Manual de Redação da Presidência da República não quer ser contrário à evolução da língua, quer apenas explicitar regras, de forma que as comunicações do setor público sejam uniformizadas e isentas de termos arcaicos, como formas de tratamento e cortesia, certas expressões e clichês, que foram incorporadas ao longo do tempo, e que na atualidade estão em desuso. Antigamente a tendência era uma redação rebuscada, hoje, ao contrário, a tendência é uma redação clara, objetiva e simples.

E por falar em termos em desuso, convém destacar que a grande maioria das comunicações que transitam no setor público apresenta-se fora do padrão conforme preceitua o Manual de Redação Oficial da Presidência da República.

Com base nisso, tornou-se importante evidenciar a relação do secretário executivo com a comunicação escrita oficial, através de uma análise da redação das comunicações oficiais de duas unidades de ensino: Palmeira dos Índios e Arapiraca, do Campus Arapiraca da Universidade Federal de Alagoas, onde há alguns profissionais de secretariado em atuação.

Neste contexto, tal artigo visa refletir sobre a redação das comunicações oficiais expedidas pelos setores no âmbito do Campus Arapiraca, com o objetivo de identificar se a instituição segue o padrão de redação definido pelo Manual da Presidência da República. Com isso, pretende-se analisar como se dá a redação das comunicações oficiais do setor público e qual é o papel do secretário executivo frente à redação dessas comunicações.

O interesse em estudar as comunicações oficiais, deve-se ao fato de nos depararmos constantemente, com inúmeras comunicações oficiais que transitam no setor público, mas precisamente no Campus Arapiraca, redigidas e formatadas fora do padrão de redação oficial. Verifica-se que o expediente ofício e memorando, em particular, são muito presentes na atividade administrativa do campus supracitado.

Vale salientar, que para fundamentar esta pesquisa foram usados como suporte teórico autores como: Gilmar Ferreira Mendes (2002), Isidoro Blikstein (1985), Raimundo Nonato

Júnior (2009), entre outros. Após o levantamento de inúmeras informações a respeito do tema, serão apresentadas as considerações e reflexões sobre o estudo. A discussão em torno do tema permitirá não só identificar a importância da comunicação escrita oficial no âmbito da Administração Pública, mas também definir o perfil profissional adequado às atuais competências do profissional de secretariado executivo do setor público frente à redação das comunicações oficiais.

A COMUNICAÇÃO ESCRITA E O SECRETÁRIO EXECUTIVO

Segundo Bordenave (2003, p.36), a comunicação serve para que as pessoas se relacionem entre si, transformando-se mutuamente e a realidade que as rodeia. Tal autor cita que pela comunicação as pessoas compartilham experiências, ideias e sentimentos, influenciando-se e modificando a realidade onde estão inseridos.

Não há dúvida que a comunicação é fator de sobrevivência, uma vez que garante a atuação e o relacionamento no meio social. A linguagem seja falada ou escrita, é o elemento fundamental desse inter-relacionamento na sociedade. Entretanto, é a língua escrita, mais bem elaborada, que mantém a unidade linguística de um povo, ao mesmo tempo em que reflete a história da humanidade.

Sobre a escrita Saussure (*apud* VANOYE, 1983, p.63) faz a seguinte abordagem:

A escrita fixa os signos da língua. É a forma tangível das imagens acústicas da linguagem articulada. Além disso, manifesta um estado avançado da língua e só é encontrada nas civilizações evoluídas. Sua origem situa-se na necessidade que os homens encontram em conservar as mensagens da linguagem articulada, para veiculá-las ou transmiti-las.

A escrita é o estado avançado da língua, e por isso deve ser usada com propriedade, com concisão e com coerência, para que não seja mal interpretada, pelo indivíduo que dela faz uso, excluindo-se assim, qualquer possibilidade de estranhamento e imprecisão.

No setor público, a comunicação escrita oficial é uma prática social que tem como finalidade dizer algo que se julga importante a um interlocutor, estabelecendo assim um grau de formalidade e credibilidade. Segundo Oliveira e Motta:

O bom texto reúne vários atributos: passa a imagem certa, reúne os elementos essenciais à comunicação, leva o leitor à ação, é fruto do domínio do assunto, da linguagem e da quantidade de informações adequadas ao objetivo (200, p.12).

Desse modo, a qualidade da escrita é um atributo que o secretário executivo deve dominar, dado que, a redação de documentos oficiais integra a suas atribuições, conforme o que consta o artigo 4º da lei 7.377, de 30 de setembro de 1985, modificada pela lei 9.261 de 10/01/1996.

Art.4º São atribuições do Secretário Executivo:

- I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria.
- II - assistência e assessoramento direto a executivos;

A evolução da profissão por meio da pesquisa

Passo Fundo/RS: UPF, 20, 21 e 22 de outubro de 2011

- III - coleta de informações para consecução de objetivos e metas de empresas;
- IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;
- V - interpretação e sintetização de textos e documentos;
- VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro;
- VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;
- VIII - registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas;
- IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia;
- X - conhecimentos protocolares.

Segundo evidenciado no inciso “IV”, integram as rotinas do secretário executivo redigir textos profissionais especializados, aqui entendido como redação oficial.

O secretário executivo do setor público, um profissional relevante na instituição em que atua, dado a sua competência na escrita. No exercício de sua profissão poderá até assumir outras funções, mais a redação oficial deverá ser o seu atributo principal, considerando que a linguagem escrita é a forma de comunicação por excelência que a administração pública utiliza.

Observando o perfil do profissional de secretariado executivo e suas atribuições, é possível afirmar que, em virtude do seu posicionamento na organização, a comunicação escrita passa a ser essencial nas suas rotinas. Dessa forma, é muito importante que o secretário executivo do setor público faça uso do Manual de Redação da Presidência da República, ao mesmo tempo, que difunda tal manual no seu ambiente profissional, uma vez que o mesmo normatiza a redação das comunicações oficiais, no âmbito das instituições federais e autárquicas. Agindo dessa forma o secretário executivo desempenha suas atividades com competência e profissionalismo, contribuindo significativamente para a busca da melhoria constante, da excelência profissional e da produtividade da organização.

A COMUNICAÇÃO ESCRITA E O SUCESSO PROFISSIONAL

A apropriação da comunicação escrita é uma qualidade que faz diferença entre o sucesso e o fracasso de um profissional. Na era do conhecimento e da internet a exigência da comunicação eficiente no português padrão tornou-se fundamental. Escrever bem sempre foi uma habilidade vital na vida profissional.

É bem sabido que a atividade secretarial sempre esteve relacionada ao sucesso profissional dos escribas. Conforme Nonato Júnior:

Os escribas dominavam amplos conhecimentos intelectuais, principalmente a escrita, e utilizava tais conhecimentos para assessorar os regentes da política, da filosofia e da guerra”. exercendo diversas funções entre elas a de secretário. Cabia aos escribas secretariar os seus líderes utilizando o seu vasto conhecimento intelectual e de escrita(2009, p. 81).

A evolução da profissão por meio da pesquisa

Passo Fundo/RS: UPF, 20, 21 e 22 de outubro de 2011

No que se refere ainda aos escribas, o citado autor ainda evidencia que no Egito Antigo o escriba era um profissional da administração religiosa, civil e militar. Quando uma pessoa iletrada necessitava ler ou redigir um documento, era obrigada a pagar pelo trabalho deste profissional. Desse modo percebe-se que a atividade secretarial difundida na atualidade que é a redação oficial ou ainda técnica, foi bastante relevante na antiguidade.

O domínio da língua escrita sempre esteve relacionado ao prestígio e ao sucesso profissional, por isso sempre foi tema de pesquisas. Em 1988 uma pesquisa¹ feita no EUA mostrou que 79% dos executivos entrevistados citaram a escrita como uma das habilidades mais negligenciadas no mundo empresarial, contudo uma das mais importantes para a produtividade.

Em 1992, uma outra pesquisa² feita pela *Associated Press* com quatrocentas e duas companhias mostrou que os executivos identificaram a redação como a habilidade mais valorizada em um empregado, mas disseram que 80% dos seus empregados em todos os níveis precisavam melhorar seus textos.

Crispino (2010, p.28) cita que em pesquisas como a realizada pela *Johnson O'Connor Research Foundation*, *Paul Nation* e *Harvard Business School*, revelam que a ascensão profissional nos Estados Unidos está diretamente ligada à quantidade de vocabulário que o profissional domina.

Diante desses dados, entende-se que a comunicação escrita é uma ferramenta indispensável para qualquer profissional, principalmente para os profissionais de secretariado, uma vez que garante o desempenho eficiente das atividades burocráticas. Desse modo, há de se refletir sobre a importância da comunicação, mais especificamente, a escrita, visto que quanto maior a quantidade de vocabulário que o profissional domina quanto mais o tornará apto para desenvolver suas atividades laborais.

OS SEGREDOS DA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Blikstein(1982, p.17) cita alguns princípios que constituem um dos segredos da comunicação escrita:

- I) Toda comunicação escrita deve gerar uma *resposta* a uma determinada ideia ou necessidade que temos em mente.
- II) A comunicação escrita será correta e eficaz se produzir uma resposta igualmente correta.
- III) Resposta correta é a que esperamos, isto é, aquela que corresponde a ideia ou necessidade que temos em mente.
- IV) Para avaliarmos a correção e a eficácia de uma comunicação escrita, temos de verificar sempre se:
 - a) houve uma resposta;
 - b) a resposta corresponde a ideia ou necessidade que queremos passar ao leitor.

O autor também enfatiza que se quisermos escrever bem, isto é, de modo eficaz,

¹ Informação citada no artigo A importância da Comunicação Escrita, obtido no site www.vestibular1.com.br, acessado em 12.10.2010;

² Idem 2.

devemos dirigir a nossa atenção para três funções básicas: produzir resposta, tornar comum e persuadir. Vale salientar, que a comunicação escrita teve o seu auge, e ainda predomina, nas organizações públicas que seguem os princípios da “Teoria da Burocracia”³ enunciados por Max Weber. Uma de suas características principais é o fato do destinatário estar ausente tornando-a, desse modo, um monólogo permanente do remetente.

Com isso, os principais cuidados que se deve ter para que a mensagem seja perfeitamente recebida e compreendida pelos receptores é o uso da norma padrão da língua, organização lógica das ideias, pontuação correta entre outros cuidados. Sendo ainda que, o remetente deve possuir um perfeito conhecimento do tema tratado.

Embora tenham surgido meios mais modernos como os meios eletrônicos e as novas tecnologias da comunicação/informação, a tradicional folha de papel continua a ser um instrumento de comunicação largamente utilizado, pelo fato de ser duradoura e permitir uma maior organização da mensagem. O hábito e o caráter de permanência no tempo, ao contrário da volatilidade da comunicação oral, são fatores que estarão na origem da utilização generalizada da comunicação escrita impressa.

A linguagem na comunicação escrita “oficial” (utilizada pelos setores da administração pública) deve ser norteadas pelas regras básicas de coerência e coesão, com também, pelo manual de redação da presidência da república, para que a mesma seja eficaz, e represente da melhor forma possível a administração pública.

CONSIDERAÇÕES SOBRE OS ASPECTOS GERAIS DA REDAÇÃO OFICIAL

A Redação oficial, em termos gerais, é a técnica de escrita que o serviço público utiliza para se comunicar formalmente com os órgãos públicos, setor privado e com os cidadãos em geral. E, conforme preceitua o Manual de Redação da Presidência da República “redação oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige atos normativos e comunicações” (MENDES, 2002, p.4).

No que respeita à redação oficial, Campus Ferreira e Guimarães(2006, p.159) postula que “a correspondência oficial está regulamentada, no território nacional, por diversos atos, datados desde o período imperial, um deles é a Instrução Normativa nº. 133, de 02-03-1982 do Departamento Administrativo do Serviço Público – DASP”.

No entanto, em 1991, através do decreto 100.000 de 11 de janeiro de 1991, a Presidência da República autorizou a criação de uma comissão com o intuito de uniformizar e simplificar as normas de redação de atos e comunicações oficiais. Dessa forma, após nove meses de trabalho o presidente da comissão, Gilmar Ferreira Mendes, apresentou a primeira edição do Manual de Redação da Presidência da República. Posteriormente, a instrução normativa Secretário da Administração Federal nº 4 de 06.03.1992, consolidou as regras constantes do Manual da Presidência da República, com o objetivo de tornar obrigatória sua observação para todas as modalidades de comunicação oficial comuns aos órgãos que compõem a Administração Federal. Após decorridos dez anos, houve a necessidade de atualização da referida obra, o que resultou na elaboração da segunda edição.

Dessa forma, o Manual de Redação da Presidência da República busca uniformizar e padronizar a redação das comunicações oficiais, ao mesmo tempo, que modernizar a administração pública, permitindo a acelerar o andamento de comunicações e processos. Com isso tal manual visa contribuir para a consolidação de uma cultura administrativa de

³ Informação obtida através do acesso ao site
<http://www.knoow.net/cienceconempr/gestao/comunicacao.htm>

profissionalização dos serviços públicos e de respeito aos princípios constitucionais, objetivando a constante melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade.

Neste contexto, tal manual também postula que:

A redação oficial deve caracterizar-se pela impessoalidade, uso padrão culto da linguagem, clareza, concisão, formalidade e uniformidade. Tais atributos decorrem fundamentalmente da Constituição, que dispõe, no artigo 37: “A administração direta, indireta ou fundacional, de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência(...)”. Sendo a publicidade e a impessoalidade princípios fundamentais de toda a administração pública.(MENDES, 2002, p.4)

Os atributos da redação oficial, acima citados, sempre deverão permitir uma única interpretação, de modo a garantir a impessoalidade e a uniformidade das comunicações. Desse modo, as comunicações oficiais são necessariamente uniformes, pois há sempre um único comunicador (o Serviço Público) e o receptor dessas comunicações ou é o próprio Serviço Público (no caso de expedientes dirigidos por um órgão a outro) ou o conjunto dos cidadãos ou instituições tratados de forma homogênea (o público).

Os princípios da redação oficial aqui abordados, os quais decorrentes da constituição, tem a finalidade de proporcionar ao Poder Público a comunicação de forma impessoal e com a máxima clareza. Assim, apresentadas as características fundamentais da redação oficial, passemos a análise pormenorizada de cada uma delas.

Quanto a Impessoalidade, a redação das comunicações oficiais deve ser isenta das impressões individuais de quem comunica, um vez que independentemente de quem se trate, o destinatário deve ser concebido de forma homogênea e impessoal. Não tendo desta forma, lugar para impressões pessoais. Considerando as normas da redação oficial, observa-se que, quem sempre comunica é o setor público, o que se comunica é sempre algum assunto relativo às atribuições do órgão que comunica e o destinatário dessa comunicação ou é o público, o conjunto de cidadãos, ou outro órgão público, do Executivo ou um dos outros Poderes da União. É devido ao princípio da impessoalidade que os verbos iniciadores de parágrafos da correspondência oficial apresentam-se sempre na primeira pessoa do plural, como, por exemplo, “solicitamos”, “encaminhamos”, entre outros.

Em se tratando da “linguagem nas comunicações oficiais” esta deve ser clara, concisa, impessoal, para que seja entendida pelo público em geral e não por apenas um grupo. Por isso que os textos oficiais requerem o uso do padrão culto da língua, uma vez que tal padrão concebe as regras da gramática e um conjunto do vocabulário formal comum aos usuários da língua.

Considerando a “formalidade e padronização” as comunicações oficiais devem obedecer a certas regras de formalidade. Além das já citadas como impessoalidade, uso do padrão culto da língua, há regras a serem seguidas como a formalidade de tratamento, podendo servir como exemplo, “senhor”, “senhora”, entre outros. A formalidade diz respeito à polidez à civilidade. É necessária a uniformidade das comunicações e o estabelecimento do padrão oficial considerando que a administração federal é una.

Isso nos faz questionar a não padronização das comunicações oficiais no âmbito no institucional. Cada setor concebe as comunicações oficiais de uma forma, e adota as normas conforme conhecimento particular. Nesse sentido, cabe ao secretário formalizar e padronizar

a redação das comunicações oficiais no âmbito da instituição que atua.

Sobre “concisão”, esta consiste em informar o máximo com o mínimo de palavras, que é, antes uma qualidade do que uma característica do texto oficial. A *clareza*, por sua vez, é uma qualidade básica, e que sem ela, a comunicação oficial não atinge o seu objetivo que é comunicar. No entanto, a clareza, não existe por si só, depende das demais características, a saber: impessoalidade, uso padrão da linguagem, formalidade e padronização e, finalmente, concisão.

METODOLOGIA

Este trabalho foi elaborado em duas etapas: uma de revisão bibliográfica em busca de referenciais teóricos e a outra de pesquisa de campo, que tem como objetivo fornecer dados para o tratamento do tema proposto.

No que concerne a pesquisa bibliográfica, a mesma traz algumas abordagens sobre comunicação escrita, redação oficial e secretário executivo apresentadas através de tópicos.

Em relação à pesquisa de campo foram analisados os expedientes emitidos pelas duas unidades de ensino Palmeira dos Índios e Arapiraca, do Campus Arapiraca da Universidade Federal de Alagoas. Também, para compor a referida pesquisa, foram colhidas algumas informações com cinco secretários executivos, entre seis que atuam no Campus, a respeito da elaboração redação das comunicações oficiais.

Quanto à modalidade interna foram analisados apenas “memorandos”, e quanto à modalidade externa “ofícios”. E isso nos condiciona a analisar os dois expedientes da mesma forma, uma vez que a padronização da modalidade de comunicação interna *memorando* segue a mesmas regras de padronização da modalidade de comunicação externa *ofício*. Apenas diferenciando-se àquela modalidade desta, no que se refere ao seu destinatário, o qual deve ser mencionado pelo cargo, a exemplo: “Ao Sr. Chefe do Departamento de Administração”.

No que diz respeito ao gênero *ofício*, a coleta do corpus contou com dez exemplares autênticos de *ofícios*, tendo como fonte as secretarias das respectivas unidades de ensino. Estes *ofícios* ao serem emitidos são assinados por seus diretores, considerando que no plano hierárquico da instituição, o diretor é a maior autoridade. E isso justifica a definição de *ofício*, que segundo o Manual de Redação da Presidência da República, é uma modalidade de comunicação expedida para e pelas demais autoridades institucionais, com a finalidade do tratamento de assuntos oficiais pelos órgãos públicos.

Tal coleta foi feita aleatoriamente, mas de forma que só contivesse *ofícios* emitidos pelas unidades de ensino supracitadas. Os escreventes dos *ofícios* emitidos nessas unidades são geralmente secretários executivos, os quais recebem do diretor, através de comunicação oral, a determinação da tarefa de redigir *ofícios*.

Nas unidades de ensino, Palmeira dos Índios e Arapiraca, os *ofícios* são utilizados para estabelecer comunicação com a reitoria e os diversos departamentos de ordem administrativa, além de serem usados para outras instituições fora da Universidade.

Quanto aos *memorandos*, a coleta do corpus contou também com dez exemplares autênticos, os quais são muito frequentes no âmbito da instituição, sendo utilizados internamente, entre os diversos setores. Tais expedientes são emitidos por todos os setores, e por todo e qualquer servidor, os quais em sua maioria, não têm conhecimento das normas da redação oficial.

CONSIDERAÇÕES SOBRE A REDAÇÃO DAS COMUNICAÇÕES OFICIAIS: INTERNA E EXTERNA

No setor público, conforme já salientado, a comunicação escrita é uma prática social, podendo ser interna ou externa. Tanto interna com externa, pode ser utilizada com várias finalidades e conteúdos.

A redação das comunicações oficiais deve seguir os preceitos explicitados da redação oficial. Lima (2010, p.1) aborda as comunicações oficiais como correspondência oficial, e define como:

correspondência oficial é a comunicação que se estabelece oficialmente entre expedidor e receptor que representem, ou pelo menos um deles, algum órgão da administração Pública. Obedece a normas regedoras das comunicações escritas, internas ou externas, das repartições públicas; sua redação é, portanto, padronizada, alterando-se apenas, naturalmente, o conteúdo específico de cada comunicação.

Considerando o trâmite, conforme evidenciado por Lima (2010) tais comunicações no âmbito institucional podem ser:

- a) interna: a que mantêm, entre si, diversas autoridades, bem como seus respectivos subordinados no âmbito de determinado órgão administrativo, sobre qualquer assunto ou serviço. Podendo ser feita por meio de ofício, memorando, indicação, consulta, requerimento, relatório, circular, ordem de serviço, etc.
- b) externa: a correspondência que se efetua entre a autoridade geral e outra autoridade da administração local e demais autoridades, fora do âmbito de sua atuação, bem como a particular. Podendo ser feita por meio de ofícios, carta oficial, telegrama, requerimento, relatórios, proposta e outras.

No âmbito das organizações, a comunicação é importante por dois motivos. Primeiro porque a comunicação é o processo através do qual os líderes realizam as funções de planejamento, organização, liderança e controle, e segundo, porque a comunicação é uma atividade a qual os líderes dedicam uma enorme proporção de seu tempo.

Damante (1999, p.13), afirma que “a comunicação interna engloba todos os atos de comunicação que se produzem no interior de uma organização e que variam nas modalidades em que são utilizados, nos meios de divulgação e nas funções que desempenham”.

Comuns a quase todas as modalidades de comunicação oficial, quer seja interna ou externa, são: o emprego dos pronomes de tratamento, a forma dos fechos e a identificação do signatário. Assim, cabe aos profissionais de secretariado cumprir e fazer cumprir as normas que regem a redação oficial no âmbito institucional da Administração Pública.

Sobre os expedientes *Ofício* emitidos pelas Unidades de Ensino Palmeira dos Índios e Arapiraca.

Foram analisados dez ofícios, todos emitidos no ano de 2010. Destes, três foram emitidos para órgãos externos a universidade e sete emitidos para alguns setores da

universidade, a saber:

- 02 para o Prefeito da cidade de Palmeira dos Índios;
- 01 para a Diretora de uma escola;
- 02 a Reitora
- 03 para pró-reitores
- 01 para o Presidente da Junta Médica da UFAL
- 01 para o Gerente de Serviços Gerais da Instituição

a) Quanto ao emprego dos pronomes de tratamento, observou-se que um dos ofícios analisados, foi redigido com o pronome de tratamento em desacordo com a norma.

(1) “Senhor Prefeito, (vocativo)
Conforme reuniões mantidas com V. S^a. (...)”.

Considerando que prefeito é uma autoridade do Poder Executivo, o mesmo deve ser tratado pelo pronome *Vossa Excelência* conforme normatiza o Manual da Presidência da República. Nesse sentido, a forma de tratamento adequada é:

Ex1. “Senhor Prefeito, (vocativo), Conforme reuniões mantida com Vossa Excelência, ou ainda, V. Ex.^a;

b) Quanto ao emprego do vocativo, observou-se que três dos ofícios analisados foram redigidos com o vocativo fora dos padrões do manual de redação supracitado.

- (2) “Excelentíssimo Senhor Prefeito”
- (3) “Prezada Reitora”
- (4) “Prezado Pró-Reitor”

Analisando, temos:

Ex.2: *Excelentíssimo Senhor Prefeito*: somente em comunicações dirigidas ao Chefes do Poder Executivo, do Poder Legislativo e do Poder Judiciário poderão ser empregadas o vocativo *Excelentíssimo Senhor*, seguido do cargo respectivo. Assim o trato da autoridade conforme a norma é “*Senhor Prefeito*”.

Ex.3: *Prezada Reitora*: a forma *Vossa Magnificência* é empregada em comunicações dirigidas a reitores de universidade, correspondendo-lhe o vocativo *Magnífico Reitor*. Assim o vocativo correspondente a autoridade é “*Magnífica Reitora*”.

Ex.4: *Prezado Pró-Reitor*: as autoridades dos poderes executivo, legislativo e judiciário, exceto os chefes de poder, serão tratadas com o vocativo *Senhor*, seguido do cargo respectivo. Saliente-se aqui também que o manual da Presidência da República não faz nenhuma menção quanto ao emprego do adjetivo “Prezado” como vocativo. Assim conforme a norma o correto é “*Senhor Pró-Reitor*”.

c) Quanto aos fechos, todos os ofícios foram redigidos com o fecho *Atenciosamente*. Vale salientar que quem os emitiu foram diretores de unidades de ensino da UFAL. E diretor é

uma autoridade hierarquicamente inferior a pró-reitor e reitor, conforme o quadro abaixo:

Quadro Hierárquico

REITOR
PRÓ-REITOR
DIRETOR
COORDENADOR

Fonte: elaborada pela autora

Conforme abordado por Mendes(2002, p.11), o Manual de Redação Oficial da Presidência da República estabelece o emprego de somente dois fechos diferentes para todas as modalidades de comunicação oficial “a) para autoridades superiores, inclusive o presidente da República: *Respeitosamente*; b) para autoridades de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior: *Atenciosamente*”;

Assim, com base no Manual, podemos salientar que sete desses ofícios foram redigidos com o fecho em desacordo com a norma. Nesse sentido, para as autoridades arroladas abaixo deveria ser usado o fecho *Respeitosamente*.

Autoridade	Fecho Usado	Fecho Padrão
(5) Ao Exmo. Sr. ... Prefeito..	Atenciosamente, Profº... Diretor...	Respeitosamente, Profº... Diretor...
(6) Ao Exmo. Sr. ... Prefeito..	Atenciosamente, Profº... Diretor...	Respeitosamente, Profº... Diretor...
(7) À Magnífica Reitora Profª ..	Atenciosamente, Profº... Diretor...	Respeitosamente, Profº... Diretor...
(8) À Profª ... Reitora da Universidade Federal de Alagoas	Atenciosamente, Profº... Diretor...	Respeitosamente, Profº... Diretor...
(9) Ao Profº ... Pró-Reitor Estudantil Universidade Federal de Alagoas	Atenciosamente, Profº... Diretor...	Respeitosamente, Profº... Diretor...
(10) Ao Profº ... Pró-Reitor Estudantil Universidade Federal de Alagoas	Atenciosamente, Profº... Diretor...	Respeitosamente, Profº... Diretor...
(11) Ao	Atenciosamente,	Respeitosamente,

Profº ... Pró-Reitor da PROGINST Universidade Federal de Alagoas	Profº... Diretor...	Profº... Diretor...
--	------------------------	------------------------

Fonte: elaborada pela autora

Depreende-se com isso que nos ofícios exemplificados acima, deveria ter sido empregado o fecho “Respeitosamente” por tratar-se de autoridades enquadradas num patamar hierárquico superior ao emissor, no caso um diretor de unidade da universidade.

d) Quanto a linguagem da comunicações oficiais em análise, convém destacar que os propósitos comunicativos vêm também expressos por atos da fala através de verbos performativos⁴, como se vê nos seguintes excertos:

(12) “Cumprimentando V. Magnificência, vimos pelo presente, solicitar vossa intervenção...”

(13) “ Vimos pelo presente, solicitar alguns dados referentes ao Processo ...”

(14) “Solicitamos dessa direção a permissão para que os alunos...”

Saliente-se também, que esses propósitos aparecem expressos de várias formas, e, às vezes, entremeados de fórmulas de polidez, como as expressões iniciais nos excertos (12) e (13) acima. Há de se evidenciar que, tais expressões foram impostas por regras de convenções e costumes, não sendo mais adequado o uso das mesmas conforme o que preceitua o Manual de Redação da Presidência da República, considerando que a linguagem das comunicações oficiais deve ser direta e objetiva. Nesse íterim, ressalte-se ainda, que não há mais espaço para termos arcaicos, ainda encontrados na redação das comunicações oficiais tais como:

(15) Sem mais para o momento, agradecemos-lhe.

(16) Grato(a) pelas suas providências, apresentamos os nossos protestos de consideração e apreço.

Sobre o expediente *Memorando* emitido pelas Unidade de Ensino Palmeira dos Índios e Arapiraca

Foram analisados, também dez memorandos, todos emitidos no ano de 2010, pelos diversos setores das unidades de ensino Palmeira dos Índios e Arapiraca, a saber:

- 02 pelo Sistema de Registro e Controle Acadêmico-SRCA/ Unidade Palmeira dos Índios;
- 02 pela Administração/ Unidade Palmeira dos Índios;
- 01 pela Biblioteca Central/ Unidade Palmeira dos Índios;
- 01 pela Coordenação de Serviço Social;
- 01 pela Administração/ Unidade Arapiraca;

⁴ J. L. Austin denomina de *verbos performativos* os verbos cuja enunciação realiza a ação que eles exprimem e que descrevem certa ação do sujeito que fala. Eu *digo*, eu *prometo*, eu *juro* são verbos performativos porque, ao enunciar esta frase, se pratica a ação de dizer, prometer, de jurar.

- 02 pela Direção Geral/ Unidade Arapiraca;
- 02 pela Secretaria Executiva/ Unidade Arapiraca;

Para efeito de melhor visualização, optamos por apresentar alguns itens do expediente *memorando* através de uma quadro. Neste, os itens fora do padrão de redação oficial estão apresentados em **negrito**.

	Memorando Setor/Unidade	Destinatário	Vocativo	Fecho	Signatário
1	Memo nº (...)- SRCA (Unidade Palmeira dos Índios)	À Ilma (...) Técnica em Assuntos Educacionais CRCA (Unidade Arapiraca)	Prezada TAE	Atenciosamente,	(...) Técnica em Assuntos Educacio nais
2	Memo nº (...)- SRCA (Unidade Palmeira dos Índios)	À Ilma Sra. (...) Diretora do Departamento de Registro e Controle Acadêmico-CRCA (Campus A. C. Simões)	Prezada Diretora	Grata,	(...) Técnica em Assuntos Educacionais
3	Memo nº (...)- ADM (Unidade Palmeira dos Índios)	À Administração (...) (Unidade Arapiraca)	Prezado Administrador	Atenciosamente,	(...) Assistente em Administração
4	Memo nº (...)- BPPI (Unidade Palmeira dos Índios)	Ao Bibliotecário (...) (Unidade Arapiraca)	Prezado Bibliotecário	Atenciosamente,	(...) Bibliotecária
5	Memo nº (...)- CSSO (Unidade Palmeira dos Índios)	Para CRCA A/C (...) (Unidade Arapiraca)	Não há	Agradecemos a atenção	(...) Coordenadora do Curso (...)
6	Memo nº (...)- Administração (Unidade Arapiraca)	À Direção Acadêmica (Unidade Arapiraca)	Prezado (a) Senhor (a)	Atenciosamente,	(...) Administrador
7	Memo nº (...)- Direção Geral Unidade Arapiraca)	Ao Profº (...) Presidente da Comissão (...) (Unidade Arapiraca)	Senhor Presidente	Atenciosamente,	(...) Diretor
8	Memo nº (...)- Direção Geral (Unidade Arapiraca)	Ao Profº (...) Presidente da Comissão (...) (Unidade Arapiraca)	Senhor Presidente	Atenciosamente,	(...) Diretor

9	Memo nº (...)- Secretaria Executiva (Unidade Arapiraca)	Ao Gabinete da Reitora	Magnífica Reitora,	Atenciosamente,	(...) Secretária Executiva
1 0	Memo nº (...)- Secretaria Executiva (Unidade Arapiraca)	Ao Gerente de Serviços Gerais (...) GSG/SINFRA/UFAL	Senhor Gerente,	Atenciosamente,	(...) Secretária Executiva

Fonte: elaborada pela autora

Vejamos as considerações sobre os itens em destaque:

a) Destinatário: Reza a regra que o expediente memorando segue a mesma padronização do expediente ofício, diferenciando-se àquela modalidade desta, apenas no que se refere ao seu destinatário, o qual deve ser mencionado pelo cargo, a exemplo: “Ao Sr, Chefe do departamento de Administração”. Assim, todos os destinatários estão mencionados em desacordo com a norma.

b) Formas de Tratamento: O adjetivo de tratamento *ilustríssimo (Ilmo)*, assim como digníssimo(DD), foi abolido, devendo-se ser usado o pronome *Senhor* para as autoridades que recebem o tratamento de *Vossa Senhoria*.

c) Vocativo: As autoridades dos poderes executivo, legislativo e judiciário, exceto os chefes de poder, conforme reza o manual de Redação da Presidência da República serão tratadas com o vocativo *Senhor*, seguido do cargo respectivo. Saliente-se aqui também que tal manual não faz nenhuma menção quanto ao emprego do adjetivo “Prezado” como vocativo.

d) Fechos: Quanto aos fechos o Manual de Redação da Presidência da República estabelece *Respeitosamente* para autoridades superiores e *Atenciosamente* para autoridades de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior. (MENDES, 2002, p.11).

Desse modo, fazendo-se as devidas correções do quadro acima, o qual apresenta alguns itens provenientes de memorandos sob análise, o mesmo deveria apresentar-se conforme o quadro abaixo:

	Memorando Setor/Unidade	Destinatário	Vocativo	Fecho	Signatário
1	Memo nº (...)- SRCA (Unidade Palmeira dos Índios)	À Sra Técnica em Assuntos Educacionais (...) CRCA (Unidade Arapiraca)	Senhora TAE	Atenciosamente,	(...) Técnica em Assuntos Educacio nais

2	Memo nº (...) - SRCA (Unidade Palmeira dos Índios)	À Sra. Diretora do Departamento de Registro e Controle Acadêmico-CRCA (...) (Campus A. C. Simões)	Senhora Diretora,	Respeitosamente	(...) Técnica em Assuntos Educacionais
3	Memo nº (...) - ADM (Unidade Palmeira dos Índios)	Ao Sr. Administrador (...) (Unidade Arapiraca)	Senhor Administrador,	Atenciosamente,	(...) Assistente em Administração
4	Memo nº (...) - BPPI (Unidade Palmeira dos Índios)	Ao Sr. Bibliotecário (...) (Unidade Arapiraca)	Senhor Bibliotecário,	Atenciosamente,	(...) Bibliotecária
5	Memo nº (...) - CSSO (Unidade Palmeira dos Índios)	À Sra. Técnica em Assuntos Educacionais (...) (Unidade Arapiraca)	Senhora TAE	Atenciosamente,	(...) Coordenadora do Curso (...)
6	Memo nº (...) - Administração (Unidade Arapiraca)	À Sra. Diretora Acadêmica (...) (Unidade Arapiraca)	Senhora Diretora	Respeitosamente,	(...) Administrador
7	Memo nº (...) - Direção Geral Unidade Arapiraca)	Ao Sr. Presidente da Comissão (...) (...) (Unidade Arapiraca)	Senhor Presidente	Atenciosamente,	(...) Diretor
8	Memo nº (...) - Direção Geral (Unidade Arapiraca)	Ao Sr. Presidente da Comissão (...) (...)	Senhor Presidente	Atenciosamente,	(...) Diretor
9	Memo nº (...) - Secretaria Executiva (Unidade Arapiraca)	À Magnífica Reitora (...) Campus A. C. Simões	Magnífica Reitora,	Respeitosamente,	(...) Secretária Executiva
10	Memo nº (...) - Secretaria Executiva (Unidade Arapiraca)	Ao Sr. Gerente de Serviços Gerais (...) GSG/SINFRA/UFAL	Senhor Gerente,	Atenciosamente,	(...) Secretária Executiva

Fonte: elaborada pela autora

RESULTADOS

Os recortes dos expedientes *ofício e memorando* analisados, evidenciam a não padronização das comunicações oficiais do setor público. O principal motivo dessa não conformidade com o Manual de Redação Oficial da Presidência da República, deve-se ao fato da instituição sob análise não seguir o padrão estabelecido pelo Manual de Redação da Presidência da República.

No Serviço Público, dada a necessidade de cada setor e a necessidade pessoal, grande parte dos servidores redigem comunicações oficiais, principalmente memorando, requerimento, entre outros, sem qualquer conhecimento sobre as normas. E não tendo conhecimento do Manual de Redação da Presidência da República, ou ainda não dando importância ao tema, tais servidores acabam cometendo erros grosseiros no que respeita a redação das comunicações oficiais.

A maioria dos secretários executivos das unidades Palmeira dos Índios e Arapiraca, indagados a respeito do não cumprimento das normas oficiais, ressaltaram que seguem as normas quando na elaboração das comunicações. No entanto, não se preocupam em difundir as mesmas com os demais servidores do setor, fazendo vista grossa quando se deparam com comunicações redigidas e formatadas fora do padrão de redação oficial. Estes ainda ressaltaram que a desobediência às normas de redação oficial não prejudicam o entendimento do propósito comunicativo, evidenciando apenas que a desqualificação linguística do servidor, coloca em dúvida a competência linguística da instituição.

Nesse sentido, a redação das comunicações do setor público, especialmente da instituição sob análise, encontra-se fora do padrão oficial.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

É bem sabido, que a cultura do serviço público é burocrática. A maioria dos assuntos da instituição, devem ser tratados formalmente e por escrito. Conforme evidenciado por alguns secretários executivos, a obediência às normas de redação é importante por que além de padronizar a redação das comunicações no âmbito público, a mesma tem o objetivo de facilitar a leitura através da concisão, clareza e objetividade do assunto exposto.

Nesse ínterim, saliente-se aqui, que nem todos os documentos que transitam no setor público são redigidos por profissionais especializados, como secretários executivos. E devido à maioria dos servidores não terem conhecimento suficiente e nem habilidade sobre o tema, acabam, portanto, não conseguindo enfrentar essa tarefa com proficiência adequada, redigindo comunicações fora do padrão oficial. Por esse motivo, torna-se urgente despertar a atenção dos servidores para a correta redação das comunicações oficiais, que por vezes, encontra-se subestimada em relação ao que preceitua o Manual de Redação da Presidência da República. Tal manual tem a função de contribuir para a consolidação de uma cultura administrativa de profissionalização dos servidores públicos e de respeito aos princípios constitucionais, objetivando a constante melhoria dos serviços prestados à sociedade.

Convém ainda destacar que a redação em todas as suas formas deve ser um espelho de mudanças ocorrentes na linguagem. Por isso, é inconcebível que mesmo contando com a existência de um manual de redação oficial, ainda circulem no meio institucional, comunicações oficiais em total desacordo com as normas. Desse modo, é urgente a necessidade dos servidores que trabalham no setor público dominarem os gêneros discursivos da modalidade administrativa, para que possam desenvolver com eficiência e eficácia a escrituração desses gêneros.

Assim, cabe aos secretários executivos que desempenham as suas atividades no setor público, difundir as normas contidas no Manual de Redação da Presidência da República, na instituição em que atua, ao mesmo que tempo, que zelar pelo seu cumprimento. Pois se o secretário executivo não fizer isso, quem então fará?

REFERÊNCIAS

BLIKSTEIN, Isidoro. **Técnicas da comunicação escrita**. 2.ed. São Paulo: Ática 1985.

BORDENAVE, Juan E. Díaz. **O que é comunicação?** São Paulo: Brasiliense, 2003.

CAMPUS FERREIRA, W.V; GUIMARÃES, K.C. **A Redação Oficial no Contexto Profissional de Secretariado Executivo Bilíngue**. FAZU em Revista, n.3, p. 159-166, 2006. Disponível em :
<<http://www.fazu.br/Imagens/publicacoes/documentos/FAZUEMREVISTA3.pdf>>. Acesso em 29.09.2010.

CRISPINO, Lília Veloso. **Pecados Corporativos**. *Revista de Língua Portuguesa*. São Paulo: Editora Segmento. Ano 4, nº 52, Fevereiro de 2010;

CRUZ, Edwaldo. **Redação oficial: conforme decreto nº 4.176/28.03.2002**. Maceió: Edufal, 2008.

DAMANTE, Nara. **Boa comunicação interna é vantagem competitiva. Comunicação empresarial**. São Paulo, 1999.

LIMA, A. Oliveira. **Manual de redação oficial: teoria, modelos e exercícios**. 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

MEDEIROS, J.B. **Correspondência: técnicas de comunicação criativa**. 13.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MENDES, Gilmar Ferreira. **Manual de Redação da Presidência da República**. 2.ed. Brasília: Presidência da República, 2002.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria**. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

NUNES, Paulo. **Conceito de Comunicação**. Disponível em
<<http://www.knoow.net/cienceconemp/gestao/comunicacao.htm>>. Acesso em: 18 out.2010.

OLIVEIRA, José P. M. & MOTTA, Carlos A. P. **Como escrever melhor**. São Paulo: Publifolha, 2002.

PEIXOTO, Francisco Balthar, **Redação na vida profissional**. São Paulo: Martins Fontes, 2001.

REIS, Lucineia Bueno. **A comunicação como componente na qualidade do serviço**. Disponível em: <[http://\(www.comunicacaoempresarial.com.br/comunicacaoempresarial/artigos/comunicacao_corporativa/artigo12.php\)](http://(www.comunicacaoempresarial.com.br/comunicacaoempresarial/artigos/comunicacao_corporativa/artigo12.php)>. (Acesso em: 02. dez. .2010)

VANOYE, Francis. **Usos da linguagem: problemas e técnicas na produção oral e escrita.** São Paulo: Martins Fontes, 1983.

TERSARIOL, Alpheu. **Minidicionário Brasileiro.** Erechin: Edelbra. 2ª edição, 1997.