



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE**  
**DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

**THAIZE DA SILVA SANTANA**

**USO DAS TÉCNICAS DE REDAÇÃO OFICIAL NO SETOR PÚBLICO: UM  
ESTUDO DE CASO NA PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPELA**

São Cristóvão

2016

**THAIZE DA SILVA SANTANA**

**USO DAS TÉCNICAS DE REDAÇÃO OFICIAL NO SETOR PÚBLICO: UM  
ESTUDO DE CASO NA PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPELA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientadora: Profa. Dra. Sueli Maria da Silva Pereira

São Cristóvão

2016

**Thaize da Silva Santana**

**USO DAS TÉCNICAS DE REDAÇÃO OFICIAL NO SETOR PÚBLICO: UM  
ESTUDO DE CASO NA PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPELA.**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Curso de Secretariado Executivo, Universidade Federal de Sergipe, para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Profa. Dra. Sueli Maria da Silva Pereira  
Doutora em Desenvolvimento Regional e Urbano – Universidade Salvador/BA- UFBA  
Universidade Federal de Sergipe - UFS

Prof. Me. Abimael Magno do Ouro Filho  
Mestre em Administração – Universidade Federal de Sergipe - UFS  
Universidade Federal de Sergipe - UFS

Profa. Dra. Nathalia Carvalho Moreira  
Doutora em Administração Pública e Governo – Escola de Administração de Empresas de São Paulo-  
EAESP/Fundação Getúlio Vargas - FGV  
Universidade Federal de Sergipe - UFS

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus por sempre está do meu lado me dando forças e foco para concluir esse trabalho. Em seguida a minha família pelo apoio e incentivo que me deram para que eu concluísse minha graduação, em especial a minha mãe Sileide e minha avó Gildete que cuidaram da minha filha para que eu pudesse continuar a estudar. Ao meu marido José Unilson (Neto) por nunca me deixar desistir do curso e por sempre me apoiar em todos os meus objetivos.

Agradeço também ao meu Prof. Me. Abimael Magno do Ouro Filho por ter me dado incentivos e orientações que me levaram a iniciar esse trabalho. A Profa. Dra. Sueli Maria da Silva Pereira pelas orientações e acompanhamento que me permitiram chegar até aqui.

“Viva como se fosse morrer amanhã.  
Aprenda como se fosse viver pra sempre.”

Mahatma Gandhi.

## RESUMO

A correspondência oficial é a comunicação escrita essencial aos órgãos públicos. Através dela os servidores estabelecem relações, fecham negócios e emitem esclarecimentos. Por ser uma comunicação exclusiva dos órgãos públicos, em 1992 a Presidência da República criou o Manual de Redação Oficial da Presidência da República, que consiste em normatizar tais correspondências, dando ao setor público mais agilidade nos processos; uniformidade na formatação; mais clareza, concisão e impessoalidade aos textos oficiais. Apesar de pertencer aos órgãos públicos a redação de correspondências oficiais e comerciais fazem parte das atribuições diárias do secretário executivo. Em seu cotidiano ele elabora, emite e recebe todos os tipos de correspondências, por esse motivo é essencial ao profissional estar sempre atualizado sobre os padrões estabelecidos pelo mercado e também aos que os órgãos públicos vigentes normatizam. O objetivo geral deste trabalho foi analisar as correspondências oficiais da Secretaria Municipal de Educação da prefeitura de Capela/Sergipe, verificando os parâmetros utilizados e comparando-as com as orientações estabelecidas pelo manual de redação oficial. Este trabalho foi realizado através de uma análise documental e entrevistas, estudo de caso único e de caráter qualitativo. Os resultados apontam que a Prefeitura Municipal de Capela possui um padrão para redigir suas comunicações oficiais, contudo tal padrão adotado não está em conformidade com as normas do Manual de Redação Oficial da Presidência da República.

**Palavras-chave:** Redação Oficial. Manual de Redação Oficial da Presidência da República. Técnicas de redação oficial.

## ABSTRACT

Official correspondence is the essential written communication to public bodies. It is through its use that civil servants establish relationships, close deals and issue clarification. Being an exclusive communication of public bodies in 1992 the Presidency of the Republic created the Official Writing Guide of the Presidency, which regulates such matches, giving the public sector more agility in its procedures; uniformity in formatting; as well as more clarity, conciseness and impersonality to official texts. Despite belonging to public bodies, the writing of official and business correspondence are part of the daily duties of the executive secretary. In her daily life she elaborates, sends and receives all types of correspondence, therefore it is essential that the professional be always up to date on the standards set by the market and by what to the existing public agencies standardize. The aim of this study was to analyze the official correspondence of the Municipal Capela Prefecture Education, checking the parameters and comparing them with the guidelines established by the official style guide. This work was qualitative documentary analysis of a single case. The results show that the City of Capela has a standard to write its official communications, but such standard adopted is not in accordance with the standards of the Presidency Official Writing Manual.

**Keywords:** Writing Journal. Writing Manual Journal of the Presidency. Technical officer writing.

## **LISTA DE ILUSTRAÇÕES**

Figura 1 Modelo de Ofício	21
Figura 2 Modelo de Memorando	24
Figura 3 Ofício nº 051	30
Figura 4 Ofício nº 065	34
Figura 5 Memorando nº 034	37
Figura 6 Memorando nº 046	39



## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1 Formas de tratamento	15
Quadro 2 Partes do documento	19

## SUMÁRIO

<b>1.</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>01</b>
1.1	PROBLEMA	02
1.2	OBJETIVO GERAL E OBJETIVOS ESPECÍFICOS	03
1.3	JUSTIFICATIVA	04
<b>2.</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b>	<b>05</b>
2.1	HISTORIANDO A REDAÇÃO OFICIAL	05
2.2	PRONOMES DE TRATAMENTO	14
2.3	FECHOS	18
2.4	IDENTIFICAÇÃO DO SIGNATÁRIO	18
2.5	PADRÃO OFÍCIO	18
2.5.1	OFÍCIO	20
2.5.2	MEMORANDO	23
<b>3.</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>25</b>
<b>4.</b>	<b>CARACTERIZAÇÃO DO SETOR PESQUISADO</b>	<b>27</b>
<b>5.</b>	<b>ANÁLISE DOS RESULTADOS</b>	<b>29</b>
5.1	ANÁLISE DOCUMENTAL	29
5.2	ENTREVISTAS	40
	<b>CONCLUSÃO</b>	<b>49</b>
	<b>REFERÊNCIAL</b>	<b>52</b>
	<b>APÊNDICE A- ROTEIRO DE ENTREVISTAS</b>	<b>54</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A correspondência oficial é a comunicação escrita essencial aos órgãos públicos. Segundo Medeiros (2000, p. 249) “é o meio pelo qual se procura estabelecer relações de serviço na administração pública”. Através dela os servidores estabelecem relações, fecham negócios e emitem esclarecimentos. Ainda segundo Medeiros (2000) “a redação oficial tem como objetivo racionalizar o trabalho e diminuir o custo”. Por ser uma comunicação exclusiva dos órgãos públicos em 1991, a Presidência da República criou uma comissão como intuito de uniformizar e simplificar as normas de redação de atos e comunicações oficiais (CAMPOS FERREIRA; GUIMARÃES, 2006). Como resultado desse trabalho, a comissão lançou, em 1991, o primeiro Manual de Redação da Presidência da República (MRPR) (SABINO et. al. 2014). O MRPR foi desenvolvido para nortear e orientar as repartições públicas sem seus atos e redações oficiais (SABINO et. al. 2014), além de normatizar tais correspondências, dando ao setor público mais agilidade nos processos; uniformidade na formatação; mais clareza, concisão e impessoalidade aos textos oficiais.

Apesar de ser decretado em lei, através da Instrução Normativa nº 4 de 06 de março de 1992, o uso do manual nas repartições públicas para elaboração de seus expedientes, na prática, sua utilidade não segue a finalidade para qual foi criado, que é normatizar os expedientes públicos, a fim de racionalizar o trabalho e diminuir os custos. O objetivo deste estudo é analisar os ofícios e memorandos elaborados pela Secretaria de Educação do Município de Capela/Sergipe, tendo como proposição que as orientações estabelecidas pelo Manual de Redação Oficial da Presidência da República pouco são usadas, podendo ser essa situação resultante pela má colocação dos profissionais designados para realizar tal tarefa, sendo eles pouco capacitados ou por desconhecem os princípios básicos da redação oficial.

## 1.1 PROBLEMA

A finalidade de uma correspondência é manter em contato duas entidades ou mais, que possuem relações de negócios. No âmbito público sua finalidade abrange relações de serviço em prol dos cidadãos. Assim como numa empresa a redação de seus documentos e correspondências mostra a credibilidade e preocupação com seus clientes, levando assim a conquistar a confiança destes em seu trabalho. Na administração pública essa preocupação é redobrada uma vez que seus clientes e usuários são a sociedade, que espera do serviço público qualidade, credibilidade e cuidado com os interesses e direitos de todos. Nesse cenário a redação de documentos e correspondências assume grande importância, pois através do modo como são redigidos esses expedientes é que se consegue enxergar o quanto há de cuidado e atenção de quem os elabora. Por isso busca-se indagar quais os parâmetros adotados pela Secretaria de Educação do Município de Capela para elaboração dos ofícios e memorandos?

## 1.2 OBJETIVO GERAL

Analisar os parâmetros adotados pela Secretaria de Educação do Município de Capela para elaboração dos ofícios e memorandos.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Avaliar os ofícios e memorandos da Secretaria de Educação do Município de Capela;
- b) identificar os parâmetros dos ofícios e memorandos da Secretaria de Educação do Município de Capela;
- c) comparar os parâmetros adotados para elaboração dos ofícios e memorandos da Secretaria de Educação de Município Capela com as orientações estabelecidas pelo Manual de Redação Oficial da Presidência da República;
- d) averiguar o nível de conhecimento básico dos funcionários em relação a elaboração dos ofícios e memorandos e a existência do manual.

### 1.3 JUSTIFICATIVA

Para aprofundar o conhecimento acerca da redação oficial, ocorreu um grande interesse na pesquisa advindo do contato com o Manual de Redação Oficial da Presidência da República durante aulas de redação oficial, realizado no curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe. Se pôde conhecer sobre o universo oficial, além das normas que o rege, e que foram criadas para padronizar, aperfeiçoar e tornar mais eficiente o serviço público. Outro fator de grande importância veio da experiência vivida durante um período de trabalho em empresa privada que mantinha convênio com o órgão público municipal, a Prefeitura Municipal de Capela, que por sua vez recebia documentos oficiais. Por meio dessa experiência pôde-se observar na prática como essa administração pública lida com seus documentos, aflorando o interesse em conhecer se a prefeitura seguia padronização na elaboração de seus expedientes e se essa padronização estava em conformidade com o Manual de Redação Oficial da Presidência da República.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Historiando a Redação Oficial**

Redação oficial é o meio pelo qual se procura estabelecer relações de serviço na administração pública (MEDEIROS, 2010, p.273). É também entendida como uma linguagem burocrática, uma maneira peculiar dos órgãos públicos, criada há muito tempo, porém hoje reduzida a raros traços, com exceção das formas tabeliosas<sup>1</sup> e forenses<sup>2</sup> (BELTRÃO; BELTRÃO, 2011, p. 57). Para Sabino (2014, p. 108) redação oficial é a ação de redigir com ordem e método textos administrativos emanados por autoridades públicas. E de acordo com o Manual de Redação Oficial da Presidência da República (2002, p. 4) redação oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige atos normativos e comunicações.

De acordo com Flôres (2002, p.11 apud FERREIRA; CAMBRUSSI, 2011, p. 11), os textos produzidos no âmbito da Redação Oficial podem ser agrupados em duas categorias: correspondências e documentos. Biagioni (1975, p. 10) afirma que todo ato administrativo corresponde a um documento oficial. E segue conceituando como ato administrativo toda e qualquer manifestação declarativa de direito ou mantenedora da ordem pública oriunda de qualquer dos três poderes do Estado. Já a correspondência oficial é o conjunto de normas regedoras das comunicações escritas, internas e externas, de repartições públicas (BELTRÃO; BELTRÃO, 2011, p. 57). Lima (2010, p. 1) afirma que correspondência oficial é a comunicação que se estabelece oficialmente entre expedidor e receptor que representam, ou pelo menos um deles, algum órgão da Administração Pública.

Apesar dessa segmentação, as correspondências e os documentos oficiais estão intimamente relacionados: primeiro, porque esses textos possuem características em comum; segundo, porque é de praxe que o encaminhamento de documentos seja acompanhado de correspondência (FERREIRA; CAMBRUSSI, 2011, p. 11). As características semelhantes nesses documentos são os princípios da administração pública que são refletidos nos

---

<sup>1</sup> Que se emprega invariavelmente em instrumentos lavrados por tabelião. (Dicionário Priberam da Língua Portuguesa, 2008-2013. Disponível em: < <https://www.priberam.pt/DLPO/tabeli%C3%A3o>>. Acesso em: 08 de nov. de 2015).

<sup>2</sup> Dos tribunais ou a eles relativo. (Dicionário Priberam da Língua Portuguesa, 2008-2013. Disponível em: < <https://www.priberam.pt/DLPO/forense>>. Acesso em 08 de nov. de 2015).

documentos, além de seguirem uma padronização pré-determinada, que será apresentada a seguir.

Biagioni (1975, p. 11) traz cinco razões que caracterizam a redação oficial como sendo específica dos órgãos da Administração Pública: tem características próprias; é feita por pessoal da Administração Pública; obedece a um trâmite pré-determinado pela legislação; não se sujeita, em seu conteúdo, a injunções de ordem pessoal; e sua terminologia exige a aplicação de termos exatos, com a significação que a Administração lhes dá e, não, com a equivalência vulgar.

A correspondência oficial pode ser classificada quanto ao seu trâmite que são as internas e externas. Para Biagioni (1975, p. 13) correspondência externa é a que se efetua entre a autoridade geral e outra autoridade da administração pública local e as demais autoridades fora do âmbito de sua atuação, bem como o particular. Lima (2010, p. 1) reafirma que correspondência externa é a que se efetua entre a autoridade geral e outra autoridade da administração local e as demais autoridades, fora do âmbito de sua atuação. É o tipo de correspondência usada para fora do âmbito público, que mantém relação a administração e uma entidade e/ou particular.

Em contra partida as correspondências internas são usadas dentro da administração, mantendo em contato os servidores e seus devidos subordinados, e como também de servidor para servidor. Biagioni (1975, p. 13) conceitua a correspondência interna como sendo a que mantém, entre si, as diversas autoridades, bem como seus respectivos subordinados no âmbito de determinado órgão administrativo, sobre qualquer assunto de serviço. Em relação a correspondência interna Lima (2010, p. 1) diz ser a que mantêm, entre si, diversas autoridades, bem como seus respectivos subordinados no âmbito de determinado órgão público, sobre qualquer assunto de serviço.

Beltrão e Beltrão (2011, p. 57) classifica a correspondência oficial quanto a natureza do assunto sendo ela secreta, é a que se refere exclusivamente a documentos ou informações que exijam absoluto sigilo e cuja divulgação possa comprometer a segurança do Estado ou as suas relações internacionais; confidencial, é a que diz respeito a informações de caráter pessoal ou a assunto cujo conhecimento deve ficar o mais restrito possível; reservada, é aquela cujo resguardo seja restrito ou transitório; e ostensivo ou ordinário, é a que não se acha incluída nas classes anteriores e cuja divulgação não prejudica a administração.



Beltrão e Beltrão (2011, p. 58) cita ainda outra forma mais abrangente de classificar a correspondência oficial, segundo o autor ela pode ser classificada quanto à natureza: normal e urgente; quanto ao caráter: ordinária, reservada, confidencial; quanto a via de transmissão: comum, aérea, telegráfica, por rádio, por fax; e quanto à espécie: ato normativo (decreto, portaria, instrução, ordem de serviço e outros), correspondência externa, correspondência interna e correspondência interdepartamental.

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) (FERREIRA, 2006, p. 2385). Essa instrução foi destinada a orientar os órgãos integrantes do Sistema de Serviços Gerais (SISG) quanto à necessidade de estabelecerem procedimentos, ou de reverem os que tenham estabelecido, sobre a elaboração de ofícios, memorandos, cartas e pareceres - atos oficiais de uso mais genérico e frequente – e, assim, imprimirem maior celeridade na expedição desses atos no andamento de processos, com a diminuição dos respectivos custos.

Após a edição do Decreto nº 100.000, em 11 de janeiro de 1991, os números de decretos no Brasil foram zerados, passando os seguintes à nova numeração. A partir dessa legislação, o então Presidente da República, Fernando Afonso Collor de Mello, autorizou a criação de uma comissão para a revisão da redação de atos e comunicações oficiais (SABINO, 2014, p. 108). A comissão foi criada em 1991, e presidida pelo Ministro do Supremo Tribunal Federal Gilmar Ferreira Mendes e que contou com a contribuição de diversos colaboradores, dentre os quais o diplomata Nestor Foster Júnior (MORAIS, 2011, p. 5). Essa comissão tinha a tarefa de rever, atualizar, uniformizar e simplificar as normas de redação de atos e comunicação oficiais (SABINO, 2014, p. 108).

O trabalho tratou da sistematização das comunicações oficiais, da padronização da diagramação dos expedientes, da definição de modelos, da supressão de arcaísmos e da metodologia referente à elaboração de atos normativos no âmbito do Poder Executivo (MORAIS, 2011, p. 5). Então, a partir do trabalho dessa comissão, em 1992, foi elaborado o Manual de Redação da Presidência da República; e a partir daí surgiu a Instrução Normativa nº. 4, de 6 de Março de 1992 (FERREIRA, 2006, p. 2385). Essa instrução tinha a finalidade de consolidar as regras constantes do Manual de Redação da Presidência da República, tornando obrigatória sua observação para todas aquelas modalidades de comunicação oficial comum aos órgãos que compõem a Administração Federal.

Passados mais de dez anos da primeira edição do Manual, tornou-se necessária a revisão e atualização, sendo lançada uma segunda edição em 2002. A primeira parte do Manual sofreu adequações diante do uso da informática nas comunicações. Na segunda parte, as adequações ocorreram diante da evolução legislativa estabelecida (SABINO, 2014, p. 109). O manual é norteado de princípios submetidos aos da administração pública. Segundo consta no Manual de Redação Oficial da Presidência da República (2002, p. 4):

A redação oficial deve caracterizar-se pela impessoalidade, uso do padrão culto de linguagem, clareza, concisão, formalidade e uniformidade. Fundamentalmente esses atributos decorrem da Constituição, que dispõe, no artigo 37: “A administração pública direta, indireta ou fundacional, de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (...)”. Sendo a publicidade e a impessoalidade princípios fundamentais de toda administração pública, claro está que devem igualmente nortear a elaboração dos atos e comunicações oficiais.

Como apresentado no manual a redação de atos e comunicações oficiais devem seguir aos estabelecidos na Constituição de 1988. Assim como toda a administração pública, tais documentos são de caráter público, pois em sua maioria, informam regras normas, ou assuntos que são de interesse para os cidadãos, relacionados diretamente aos seus direitos (FERREIRA, 2006, p. 2385).

O primeiro princípio estabelecido pelo manual que caracteriza a redação oficial é a impessoalidade. Sendo ela princípio básico de toda Administração Pública, deve nortear, de igual modo, a elaboração dos atos e as comunicações oficiais (LIMA, 2010, p. 2). Ferreira (2006, p. 2386) afirma que a impessoalidade decorre da ausência de impressões individuais do emissor, do receptor e, ainda do caráter impessoal do assunto tratado na mensagem. A impessoalidade é característica essencial ao texto público, dado que é o Estado que está se comunicando, o que inviabiliza o uso de qualquer expressão que contenha impressões pessoais nos textos oficiais (MORAIS, 2011, p. 7).

Segundo consta no Manual de Redação Oficial da Presidência da República (2002, p. 4) o tratamento impessoal que deve ser dado aos assuntos que constam das comunicações oficiais decorre: da ausência de impressões individuais de quem comunica, da impessoalidade de quem recebe a comunicação, e do caráter impessoal do próprio assunto tratado.

A preferência pela impessoalização de textos formais (técnicos, empresariais, oficiais) decorre, primeiramente, da necessidade de a ênfase dos documentos recair sobre as

informações que eles contêm e não sobre quem os elabora; depois, de não se desejar marcar o autor dos textos como “dono” das ideias que estão sendo comunicadas por ele, o que poderia dar a elas pouco crédito, já que seriam avaliadas de uma posição pessoal e individualizada, e não institucional e coletiva, como deve ser (FERREIRA; CAMBRUSSI, 2011, p. 15). Ou seja, A redação oficial deve ser isenta da interferência; da individualidade que a elabora (FERREIRA, 2006, p. 2386). Isso quer dizer que os documentos e as comunicações oficiais sempre são feitos em nome do serviço público (FERREIRA; CAMBRUSSI, 2011, p. 15). E como tal não devem levar impressões e ideias individualizadas, que possam transparecer que a administração pública está a serviço de um particular e não da sociedade.

Em conformidade com a impessoalidade está o padrão culto da língua. Um dos requisitos mais importantes da redação oficial. Devido ao seu caráter impessoal e a finalidade de informar com o máximo de clareza e concisão, os textos oficiais requerem o uso do padrão culto da língua (FERREIRA; GUIMARÃES, 2006, p. 161). O uso do padrão culto da língua portuguesa garante que o texto seja redigido para todos de forma igualitária, excluindo os regionalismo e gírias, que possam comprometer o entendimento e formalidade do texto. Este assegura, portanto, que a linguagem utilizada nos textos oficiais não seja restrita a determinados grupos e facilita a comunicação do Poder Público com seus interlocutores (MORAIS, 2011, p. 6).

Segundo o Manual de Redação Oficial da Presidência da República (2002, p. 5) padrão culto é aquele em que se observam as regras da gramática formal, e se emprega um vocabulário comum ao conjunto dos usuários do idioma. A necessidade de empregar este nível de linguagem decorre do próprio caráter público e da finalidade das correspondências, pois os ofícios em sua maioria informam regras ou normas, ou assuntos que são de interesse para os cidadãos relacionados diretamente aos seus direitos. Ferreira; Cambrussi (2011, p. 14) traz dois aspectos da linguagem formal na redação oficial:

O primeiro aspecto da linguagem formal está relacionado à norma padrão do português brasileiro. A variedade formal da linguagem é regida pela adequação às regras da gramática normativa, pois, desse modo, garante-se rigor quanto à forma, o segundo aspecto, relacionado ao emprego da linguagem formal, diz respeito à interdição quanto ao emprego de gírias e de expressões regionais, idiomáticas ou populares nos textos oficiais.

O Manual de Redação Oficial da Presidência da República (2002, p. 5) é claro quando afirma que uso do padrão culto na redação oficial decorre do fato de que ele está acima das diferenças lexicais, morfológicas ou sintáticas regionais, dos modismos vocabulares, das

idiossincrasias linguísticas, permitindo, por essa razão, que se atinja a pretendida compreensão por todos os cidadãos, já que este trata de assuntos de interesses público, devendo manter assim seu entendimento perante todos. Porém o manual ressalta que o padrão culto nada tem contra a simplicidade de expressão, desde que não seja confundida com pobreza de expressão. De nenhuma forma o uso do padrão culto implica emprego de linguagem rebuscada, nem dos contorcionismos sintáticos e figuras de linguagem próprios da língua literária.

A clareza está relacionada a finalidade do uso culto da língua. Como apresentado, a finalidade da redação oficial é comunicar com o máximo de clareza e concisão, e para isso faz uso da linguagem formal. A clareza consiste na expressão exata de um pensamento (MEDEIROS, 2010, p. 68). Ela pressupõe ideias claras, identificadas em frases curtas. É a compreensão textual por parte de qualquer pessoa, independente do conhecimento ou não do assunto (BELTRÃO; BELTRÃO, 2011, p. 60). Um texto claro é aquele que é de fácil compreensão por parte do leitor. Porém a clareza não é algo que se atinja por si só, ela depende estritamente das demais características da redação oficial, são elas a impessoalidade, o padrão culto da língua, formalidade e padronização e a concisão (BRASIL, 2002).

Para se alcançar a clareza textual Medeiros (2010, p. 68) recomenda o período curto, a ausência de adjetivação, de circunlóquios, de ambiguidade, a quebra da ordem lógica. O uso da oração subordinada deve ser moderado e apresentar relações e nexos conjuntivos evidentes; a frase de labirinto e aquelas que se estendem em subdivisões infundáveis devem ser evitadas. Contribuem ainda para clareza a ausência de solecismos (erros de sintaxe), cacografias (erros de grafia), deformações (alteração na forma das palavras), cruzamentos léxicos (emprego equivocado de palavras parecidas, expressões viciosas, barbarismos, impropriedades e vícios de tratamento) (LIMA, 2010, p. 2).

Além de observar essas características acima que contribuem para a clareza, outro aspecto deve ser levado em conta como a releitura dos documentos. Segundo consta no Manual de Redação Oficial da Presidência da República (2002, p. 6) a ocorrência, em textos oficiais, de trechos obscuros e de erros gramaticais provém principalmente da falta da releitura que torna possível sua correção, na revisão de um expediente, deve-se avaliar, ainda, se ele será de fácil compreensão por seu destinatário. Pois para que o texto torne-se claro é imprescindível a devida compreensão por parte do leitor. E para que isso ocorra o redator deve reavaliar seu texto, explicitar, desenvolver, esclarecer, precisar os termos técnicos, o significado das siglas

e abreviações e os conceitos específicos que não possam ser dispensados (BRASIL, 2002, p. 6).

A transparência do sentido e a inteligibilidade dos documentos e correspondências oficiais são requisitos do próprio Estado de Direito, por isso é inadmissível que um texto legal não seja entendido de forma clara pelos cidadãos. A publicidade do texto implica, portanto, necessariamente, a clareza e a concisão (FERREIRA; CAMBRUSSI, 2011, p. 16). Para se atingi a transparência no serviço público, que é de direito dos cidadãos, é preciso usar da clareza e concisão dos documentos. Podendo assim usar da publicidade para veicular tudo o que está sendo feito pela administração pública em razão do cidadão. Nesse ponto de vista a clareza anda lado a lado com a concisão dependendo uma da outra para o devido entendimento do texto.

Para Beltrão e Beltrão (2011, p. 62) a concisão deve ser considerada a utilização de termos absolutamente indispensáveis para que o pensamento seja colocado e entendido imediatamente pelo destinatário. Medeiros (2010, p. 72) complementa afirmando que concisão consiste em dizer muito com poucas palavras. Ou seja, conciso é o texto que consegue transmitir um máximo de informações com um mínimo de palavras (BRASIL, 2002, p. 6). Porém, deve-se levar em conta que concisão não diz respeito a pobreza de informação. E ainda ter o cuidado de não pretender alcançar a concisão em detrimento da clareza (LIMA, 2010, p. 2).

Para se obter um texto concisão é necessário evitar palavras supérfluas, desnecessárias, com muita adjetivação, repetições de termos e ideias, sob pena de comprometimento da eficácia do documento (BELTRÃO; BELTRÃO, 2011, p. 62). A concisão recomenda a expressão do pensamento em poucas palavras para evitar um acúmulo que, muitas vezes, visa apenas impressionar o leitor com a sabedoria que se pretende expressar com vocabulário prolixo (GOLD, 2010, p. 64).

A prolixidade leva o redator a redigir informações demais, comprometendo a ideia principal do documento. Estendendo-se mais que o necessário levando o leitor a uma leitura exaustiva e desnecessária. Provocando neste desânimo em concluir a leitura do documento. É um defeito muito frequente em principiantes o uso de subordinação, que por sua estrutura, favorece a prolixidade. O período torna-se longo e recheado de orações intercaladas que se envolvem e emaranham (MEDEIROS, 2010, p. 72). Para que isso não ocorra Gold (2010, p. 9)

recomenda expor ao destinatário as ideias principais, retirando do texto informações supérfluas, que levam o leitor a perder o foco do assunto tratado.

No tocante a formalidade e uniformidade, dois últimos princípios citados pelo manual, Ferreira (2006, p. 2386) afirma que a formalidade não se destina apenas ao cuidado com o uso dos pronomes de tratamento, diz respeito também, à delicadeza e à cortesia no emprego das palavras, enquanto a padronização estabelece características da redação e da apresentação dos textos que irão uniformizar as comunicações oficiais. Um texto formal é essencial a administração pública, para isso faz-se uso não só de formas tratamento adequadas, mas também de elementos característicos dos documentos oficiais. Como a polidez, à civilidade no próprio enfoque dado ao assunto do qual cuida a comunicação (BRASIL, 2002, p.5).

Dentre esses elementos estão exigência da impessoalidade, o uso do padrão culto da linguagem, a utilização de formas sóbrias de diagramação e principalmente, polidez e o emprego adequado dos pronomes de tratamento (BARBOSA, 2011, p. 28), além de formas tratamento e certos clichês, que ainda são usados pela redação por serem entendidas como maneiras tratamento de respeito com algumas autoridades.

A formalidade prescreve, portanto, uma produção textual formal, polida e atenta às normas de forma e, com isso, concorre para a uniformidade dos textos, facilitando o processo de comunicação oficial (MORAIS, 2011, p. 9). Ou seja, a formalidade é uma das características que faz parte da uniformidade dos textos oficiais. O manual foi criado com intuito de uniformizar o serviço público no que diz respeito a elaboração de seus documentos oficiais. Administração federal é uma, é natural que as comunicações que expede sigam um mesmo padrão. O estabelecimento desse padrão, é uma das metas do manual, exige que se atente para todas as características da redação oficial e que se cuide, ainda, da apresentação dos textos (BRASIL, 2002, p. 5).

A administração é única, sendo necessário que sua comunicação siga um padrão que a identifique (BARBOSA, 2011, p. 28). Com isso o manual traz informações quanto á diagramação, formas de tratamento para cada tipo de documento, vocativo, texto, endereçamento, fecho elementos que foram criados para padronizar os documentos em todo território nacional. Fazendo com que qualquer cidadão em qualquer parte do país, possa reconhecer o tipo de documento e sua finalidade. Assim encerram-se os princípios da redação de documentos oficiais segundo o Manual de Redação Oficial da Presidência da República.

Identifica-se a importância de um manual para orientação dos servidores. Pois em um mundo em que a informação está cada dia mais rápida e inconstante, verifica-se que todas as instituições sejam públicas ou privadas necessitam de um meio para fazer com que seus colaboradores conheçam sua rotina, suas atividades, diretrizes e normas de funcionamento (BARBOSA, 2011, p. 31). Sendo assim o Manual de Redação Oficial da Presidência da República orienta as formas de apresentação pelo Poder Público dos atos normativos e comunicações, baseados na redação oficial (SABINO, 2014, p. 108).

Contudo há autores como Nascimento (2012, p. 20) que afirma o fornecimento de modelos de documentos, padronização baseada em formas de cortesia, espaçamento, nível de vocabulário etc. não garante que os profissionais de escrita, nas diferentes instituições públicas e privadas, consigam produzir textos com eficiência. Porém esse estudo acredita que a criação e utilização de um manual que norteie a elaboração de textos oficiais, são essenciais para o funcionamento do serviço público, orientando seus servidores quanto aos princípios e finalidades dos seus documentos. Mesmo que os sujeitos modifiquem os padrões, adapte-os ou até ignore-os (NASCIMENTO, 2012, p. 20) o estabelecimento de padrões descritos em manuais e regidos por lei asseguram que o poder público trabalha em prol da melhoria de seus sistemas de escrita.

O estabelecimento de fórmulas, padrões e regras de apresentação visam a racionalizar o trabalho, diminuir custos e aumentar a eficiência desses textos oficiais (SABINO, 2014, p. 109). Contudo vale ressaltar que o manual atualizado em 2002 necessita de nova revisão. Pois os manuais em qualquer organização devem estar em contínua atualização, principalmente no que diz respeito à forma de redação e linguagem, que estão em constante mudança (BARBOSA, 2011, p. 32). Sendo assim o manual apresenta necessidade de revisão quanto a parte de elemento de ortografia e gramática que se apresentam demasiado diante do novo acordo ortográfico estabelecimento pelo decreto nº 6.583 de 29 de setembro de 2008.

A seguir será apresentado o padrão ofício, que é o modelo de diagramação dos ofícios, memorandos e avisos, com base no Manual de Redação Oficial da Presidência da República. Juntamente com a definição dos específicos documentos, com exceção do aviso. Pois este é uma comunicação de uso exclusivo dos ministérios, é usado para estabelecimento de comunicação entre ministros. E o foco deste estudo está voltado para ofícios e memorandos, cuja sua utilização é feita por todos os órgãos públicos, sejam eles da esfera federal, estadual ou municipal. Porém antes será apresentada uma breve análise da utilização dos pronomes de

tratamento, fechos e signatários. Pois estes são de uso obrigatório em toda e qualquer comunicação oficial.

## 2.2 Pronomes de Tratamento

Os pronomes de tratamento e locuções pronominais seguem tradição desde o período Imperial. Segundo consta no Manual de Redação Oficial (BRASIL, 2002) os pronomes de tratamento latinos tu e vós, após serem incorporados ao português, passaram a ser usados como expediente linguístico de distinção e de respeito, a segunda pessoa do plural no tratamento de pessoas de hierarquia superior. Os vassallos usavam essas formas de tratamentos para diferenciar-se de seus servos e aproximar-se de seu rei.

Lima (2010, p. 6) conceitua expressão de tratamento como sendo o pronome ou a locução de que se serve uma pessoa para falar ou escrever a outra. Esclarecendo ainda que as expressões de tratamento são, teoricamente, da segunda pessoa gramatical – a pessoa com quem se fala – desde que uma tradição milenar estabeleceu que às autoridades supremas não se poderia falar diretamente, senão por meio de seus elevados atributos. A partir dessa tradição ao final de século XVI esse modo de tratamento indireto já estava em voga também para os ocupantes de certos cargos públicos. O *vossa mercê* evolui para *vosmecê* e depois para *você*. É dessa tradição que provém o atual emprego de pronomes de tratamento indireto como forma de dirigirmo-nos às autoridades civis, militares e eclesiásticas (BRASIL, 2002).

Hoje as formas de tratamento seguem uma concordância peculiar quanto ao verbo, nome e pronome. Quanto ao verbo o pronome de tratamento deve fazer concordância com a terceira pessoa, do singular ou do plural, já que esta não se faz diretamente com a pessoa, mas com uma qualidade dela (BELTRÃO; BELTRÃO, 2007, p. 74). Embora se refiram à segunda pessoa gramatical (à pessoa com quem se fala, ou a quem se dirige a comunicação), levam a concordância para a terceira pessoa. É que o verbo concorda com o substantivo que integra a locução como seu núcleo sintático (BRASIL, 2002, p. 9). Exemplo “Vossa Senhoria nomeará o substituto”; “Vossa Excelência conhece o assunto”.

Quanto ao pronome, os pronomes possessivos referidos a pronomes de tratamento são sempre os da terceira pessoa: “Vossa Senhoria nomeará seu substituto” (e não “Vossa ... vosso...”)



(BRASIL, 2002, p. 9). Por fim a concordância, nas formas de tratamento, é feita com relação ao sexo das pessoas por elas identificadas (BELTRÃO; BELTRÃO, 2007, p. 75). Ou seja, o gênero gramatical deve coincidir com o sexo da pessoa a que se refere, e não com o substantivo que compõe a locução (BRASIL, 2002, p. 9). Sendo assim se for dirigida a um homem deverá ser escrito “Vossa Excelência está atarefado”, ou se for uma mulher “Vossa Excelência está atarefada”.

Em seguida no Quadro 1 serão apresentadas todas as formas de tratamento com suas devidas abreviações e vocativo.

Quadro 1: Formas de Tratamento

<b>Cargo</b>	<b>Tratamento</b>	<b>Abreviatura</b>	<b>Vocativo</b>
Presidente e vice-presidente da República.	Vossa Excelência	V. Ex <sup>a</sup> . (é imprópria)	Excelentíssimo Senhor Presidente (ou vice-presidente) da República.
Chefe do Gabinete Civil e Chefe do Gabinete Militar da Presidência da República; Ministros de Estado; Consultor Geral da República.	Vossa Excelência	V. Ex <sup>a</sup> .	Excelentíssimo Senhor
Membros do Congresso Nacional; Embaixadores e Cônsules; Procuradores Gerais; Desembargadores; Oficiais-gerais.	Vossa Excelência	V. Ex <sup>a</sup> .	Excelentíssimo Senhor
Governadores de Estado e Distrito Federal; Presidente e membros do Senado Federal; Presidente e membros da Câmara de Deputados Federais; Presidente e membros da Assembleia Legislativa Estadual; Prefeitos de Capital e Prefeitos Municipais.	Vossa Excelência	V. Ex <sup>a</sup> .	Excelentíssimo Senhor Governador (ou Prefeito etc.).
Presidente e	Vossa Excelência	V. Ex <sup>a</sup> .	Excelentíssimo

Membros do Supremo Tribunal Federal; Presidente e Membros Tribunal Federal de Recursos.			Senhor Presidente (ou Membro) do Egrégio <sup>3</sup> (ou Colendo <sup>4</sup> ) Tribunal.
Juízes de Direito; Juízes do Trabalho; Juízes Eleitorais; Juízes Federais; Auditores da Justiça Eleitoral; Desembargadores.	Vossa Excelência Meritíssimo Digníssimo	V. Ex <sup>a</sup> . MM. DD.	Meritíssimo Senhor Juiz do...; Digníssimo Senhor Juiz do...; Senhora Juíza Senhora Juíza.
Reitor e Vice-reitor de Universidade Pública ou Particular.	Vossa Magnificência Vossa Excelência	V. Mag <sup>a</sup> . V. Ex <sup>a</sup> . (é imprópria)	Magnífico Reitor (ou Vice-reitor) Excelentíssimo Senhor Reitor (ou Vice-reitor).
Papa.	Vossa Santidade	V. S. (é imprópria)	Santíssimo Padre.
Cardeais.	Vossa Eminência Reverendíssima	V. Em <sup>a</sup> . Revm <sup>a</sup> .	Eminentíssimo ou Reverendíssimo Senhor.
Bispos e Arcebispos.	Vossa Excelência Reverendíssima	V. Ex <sup>a</sup> . Revm <sup>a</sup> .	Excelentíssimo ou Reverendíssimo Senhor.
Sacerdotes, Clérigos e religiosos em geral.	Vossa Reverência	V. Rev.	Reverendo Senhor.
Reis e Imperadores	Vossa Majestade	V. M. (é imprópria)	Majestade.
Príncipes, duques e arquiduques.	Vossa Alteza	V. A. (é imprópria)	Sua Alteza.

<sup>3</sup> Egrégio: significa nobre, distinto; tratamento forense destinado aos tribunais superiores (BELTRÃO; BELTRÃO, 2007, p. 78).

<sup>4</sup> Colendo: significa respeitável; é tratamento geralmente aplicado às Câmaras Legislativas e às Câmaras dos Tribunais (BELTRÃO, BELTRÃO, 2007, p. 78).

Outras pessoas e demais autoridades, vereadores, secretários municipais, comerciantes, funcionários de igual categoria de quem escreve, oficiais até coronel, delegados de polícia (estadual e federal) e profissionais liberais.	Vossa Senhoria	V. S <sup>a</sup> .	Ilustríssimo Senhor; Prezado Senhor; Senhor.
---	----------------	---------------------	--

Fonte: Beltrão; Beltrão (2007, p. 76).

Nas formas de tratamento usado para Reitores e vices, Papa, Reis, Imperadores, Príncipes, Duques e Arquiduques as formas abreviadas de tratamento é considerada imprópria, pois a essas autoridades é de praxe a utilização da forma não abreviada. Assim também como não se abrevia o vocativo na correspondência dirigida aos três Chefes de Poder (LIMA, 2010). Os pronomes possessivos Vosso e Sua tem utilização diferente quando for usado para evocar uma autoridade. Segundo Ferreira e Cambrussi (2011, p. 2) usa-se o possessivo Vossa para compor o pronome de tratamento quando se fala diretamente com a pessoa ou se escreve diretamente a ela. Ao passo que se usa possessivo Sua para se referir a uma pessoa ausente do contexto de fala, ou quando se menciona uma autoridade no texto oral ou escrito, dirigido a outrem.

As formas de tratamento Ilustríssimo e Digníssimo, com o advento do manual, foram abolidos. Pois segundo consta no Manual de Redação Oficial (BRASIL, 2002, p. 10) a dignidade é pressuposto para que se ocupe qualquer cargo público, sendo desnecessária sua repetida evocação. E fica dispensado o emprego do superlativo ilustríssimo para as autoridades que recebem o tratamento de Vossa Senhoria e para particulares. É suficiente o uso do pronome de tratamento Senhor.

Acrescenta-se que doutor não é forma de tratamento, e sim título acadêmico. E seu emprego deve restringir-se apenas às comunicações dirigidas a pessoas que tenham tal grau por terem concluído curso universitário de doutorado (MEDEIROS, 2010, p. 278). Porém é costume

designar por doutor pessoas que são bacharéis em Direito e Medicina, aos outros cabe-lhes o tratamento de Senhor.

### **2.3 Fechos**

Em 1937, era regulado no Brasil cerca de quinze fechos para comunicações oficiais, através da Portaria nº 1 do Ministério da Justiça (LIMA, 2010). Contudo com a criação do Manual de Redação Oficial, em 1992, e através da Instrução Normativa nº 4/1992 a Secretaria de Administração Federal estabeleceu duas formas de fechos para todas as comunicações oficiais. Com a finalidade de simplificar e uniformizar todos os fechos utilizados (BRASIL, 2002).

Os fechos das comunicações oficiais possui, além da finalidade óbvia de marcar o fim do texto, a de saudar o destinatário (MEDEIROS, 2010, p. 278). E os fechos regulados pelo manual são o Respeitosamente, para autoridades superiores, inclusive o Presidente da República; e Atenciosamente, para autoridades de mesma hierarquia ou hierarquia inferior.

### **2.4 Identificação do Signatário**

De acordo com o Manual de Redação Oficial (BRASIL, 2002, p. 11) todas as comunicações oficiais devem trazer o nome e o cargo da autoridade que as expede, abaixo do local de sua assinatura. Somente as comunicações assinadas pelo Presidente da República não precisa trazer o nome e o cargo (MEDEIROS, 2010, p. 278). Tal procedimento facilita, sobremaneira, a identificação da origem das comunicações (LIMA, 2010, p. 25). E para evitar equívocos, recomenda-se não deixar a assinatura em página isolada do expediente. Transfira para essa página ao menos a última frase anterior ao fecho (BRASIL, 2002, p. 11).

### **2.5 Padrão Ofício**

O padrão ofício é a modalidade de comunicação oficial comum aos órgãos que compõem a Administração Federal (LIMA, 2010, p. 29). Segundo consta na Instrução Normativa nº 4/1992 há três tipos de expedientes que se diferenciam antes pela finalidade do que pela forma: a exposição de motivos, o aviso e ofício. Com o fito de uniformizá-los, pode-se adotar uma diagramação única, que siga o que se chama de "padrão ofício". Porém no Manual de

Redação Oficial (2002) os três tipos de expedientes que seguem o padrão ofício são: memorando, aviso e ofício. E a exposição de motivos e a mensagem também são documentos que em alguns de seus aspectos seguem as orientações do padrão ofício. Este estudo seguirá as orientações que constam no Manual de Redação Oficial da Presidência da República. Em seguida no Quadro 2 serão apresentados os parâmetros do padrão ofício que são as partes constantes no aviso, ofício e no memorando.

Quadro 2: Partes do documento.

<b>Partes do documento</b>	<b>Especificações</b>
Número de controle (referência)	Tipo e número do expediente, seguido da sigla do órgão expedidor.
Local e data	Local e data em que foi assinado, com alinhamento à direita.
Resumo	Resumo do teor documento.
Destinatário	O nome e cargo da pessoa a quem é dirigida a comunicação. No caso do ofício deve ser incluído também o endereço.
Texto	Nos casos em que não for mero encaminhamento de documentos, o expediente deve conter: introdução, desenvolvimento e conclusão.
Fecho	Somente deve ser utilizado o atenciosamente e respeitosamente, de acordo com o destinatário da correspondência.
Assinatura	Do autor da comunicação.
Identificação do signatário	Abaixo da linha de assinatura, deve conter o nome e cargo da autoridade que o expede.

Fonte: Adaptado de Brasil (2002).

Em seguida será apresentada a forma de diagramação que os documentos do Padrão Ofício devem obedecer em sua apresentação: 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; para símbolos não existentes na fonte Times New Roman poder-se-á utilizar as fontes Symbol e Wingdings; é obrigatório constar a partir da segunda página o número da página; 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”); o início

de cada parágrafo do texto deve ter 2,5 cm de distância da margem esquerda; o campo destinado à margem lateral esquerda terá, no mínimo, 3,0 cm de largura; o campo destinado à margem lateral direita terá 1,5 cm; 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; 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; a impressão dos textos deve ser feita na cor preta em papel branco.

A impressão colorida deve ser usada apenas para gráficos e ilustrações; todos os tipos de documentos do Padrão Ofício devem ser impressos em papel de tamanho A-4, ou seja, 29,7x 21,0 cm; deve ser utilizado, preferencialmente, o formato de arquivo Rich Text nos documentos de texto; dentro do possível, todos os documentos elaborados devem ter o arquivo de texto preservado para consulta posterior ou aproveitamento de trechos para casos análogos; para facilitar a localização, os nomes dos arquivos devem ser formados da seguinte maneira: tipo do documento + número do documento + palavras-chaves do conteúdo.

Essa é a forma de diagramação que deve conter nas comunicações oficiais, como citado anteriormente nos ofícios, avisos e memorando. Em seguida será apresentado cada tipo de expediente com sua devida finalidade e especificações que as diferenciam. Com exceção do aviso, que é uma comunicação utilizada entre ministérios, para manter em contato os ministros. Por esse motivo este não será abordado nesse estudo, que tem o objetivo de estudar comunicações oficiais utilizadas pela administração pública em todas as suas esferas tanto Federal, Estadual e Municipal.

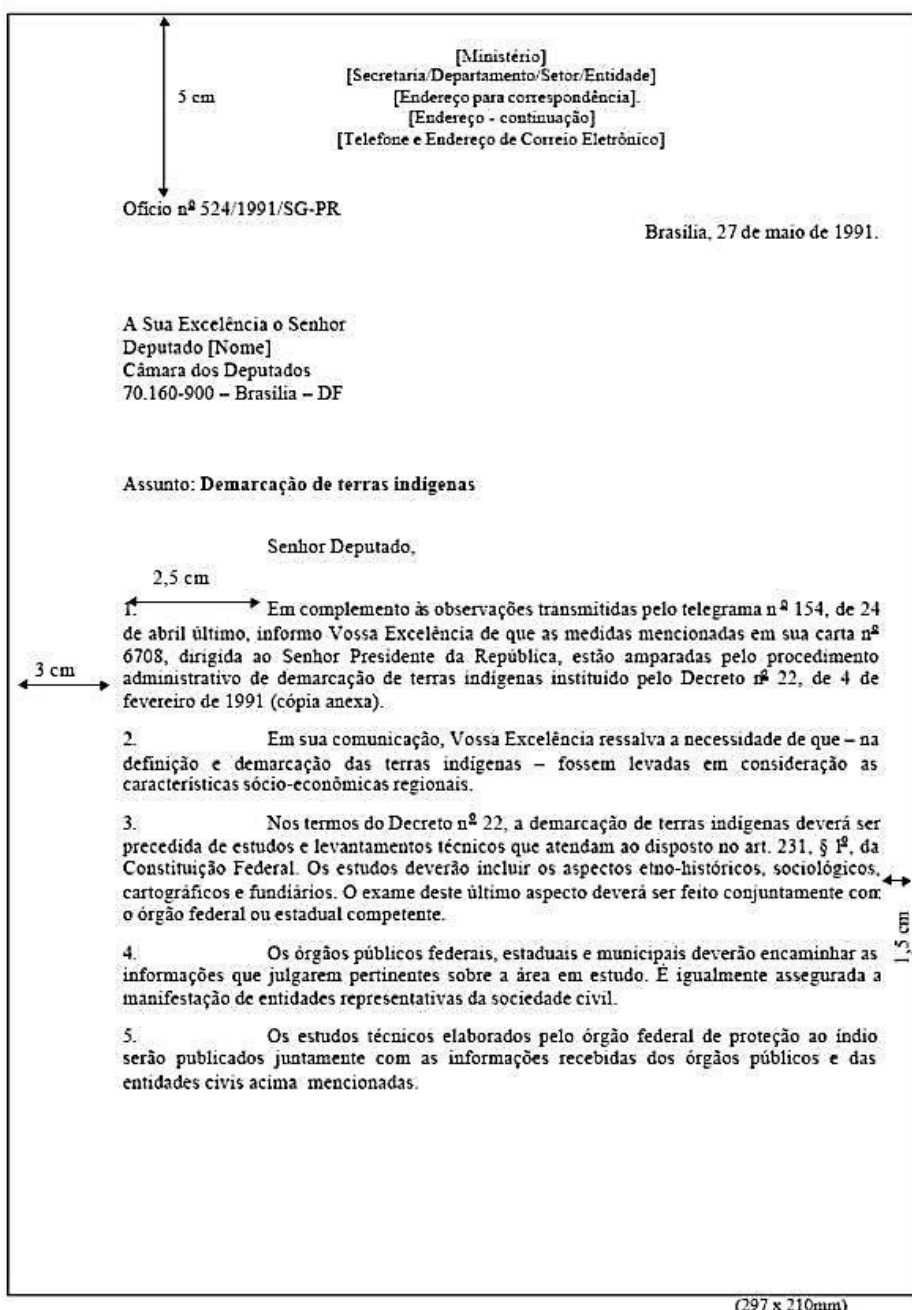
### **2.5.1 Ofício**

O ofício é uma modalidade de documento utilizada entre autoridades, ou de uma autoridade para particular. Tem como finalidade o tratamento de assuntos oficiais pelos Órgãos da Administração Pública (BRASIL, 2002). Para Medeiros (2010, p. 340) é o 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 pode ser expedido por órgão da administração pública. O destinatário pode ser órgão público ou um cidadão particular.


O ofício segue o padrão ofício, assim como o aviso. Esses documentos se assemelham em seu formato e finalidade. Porém se diferenciam pois o aviso é expedido exclusivamente por Ministros de Estado, para autoridades de mesma hierarquia (BRASIL, 2002). Beltrão; Beltrão (2007, p. 285) o ofício não é um elo nas relações entre autoridades unicamente: é instrumento de comunicação do serviço público; portanto, de autoridade ou desta para outrem.

A seguir será apresentado na Figura 1 o modelo de ofício que possui diagramação baseada no padrão ofício, com acréscimo do vocativo, seguido de vírgula.

Figura 1. Modelo de ofício.



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]



### **2.5.2 Memorando**

É a modalidade de comunicação exclusivamente interna da administração pública. Segundo consta no Manual de Redação Oficial da Presidência da República (BRASIL, 2002) o memorando é a modalidade de comunicação entre unidades administrativas de um mesmo órgão, que podem estar hierarquicamente em mesmo nível ou em níveis diferentes. Trata-se, portanto, de uma forma de comunicação eminentemente interna. Suas principais características são a clareza, concisão e agilidade. Por se tratar de uma comunicação que lida com assuntos que exigem mais agilidade e menos burocracia seu texto é mais claro e conciso.

Para evitar desnecessário aumento do número de comunicações, os despachos ao memorando devem ser dados no próprio documento e, no caso de falta de espaço, em folha de continuação. Esse procedimento permite formar uma espécie de processo simplificado, assegurando maior transparência à tomada de decisões, e permitindo que se historicize o andamento da matéria tratada no memorando (BRASIL, 2002). Seu modelo segue o padrão ofício, tendo como modificação o destinatário que diferente do ofício não contém endereçamento apenas cargo da pessoa a quem se destina. A seguir na figura 2 será apresentado modelo de memorando.

Figura 2. Modelo de Memorando.

Mem. 118/DJ

Em 12 de abril de 1991

Ao Sr. Chefe do Departamento de Administração

**Assunto: Administração. Instalação de microcomputadores**

1. Nos termos do Plano Geral de informatização, solicito a Vossa Senhoria verificar a possibilidade de que sejam instalados três microcomputadores neste Departamento.

2. Sem descer a maiores detalhes técnicos, acrescento, apenas, que o ideal seria que o equipamento fosse dotado de disco rígido e de monitor padrão EGA. Quanto a programas, haveria necessidade de dois tipos: um processador de textos, e outro gerenciador de banco de dados.

3. O treinamento de pessoal para operação dos micros poderia ficar a cargo da Seção de Treinamento do Departamento de Modernização, cuja chefia já manifestou seu acordo a respeito.

4. Devo mencionar, por fim, que a informatização dos trabalhos deste Departamento ensejará racional distribuição de tarefas entre os servidores e, sobretudo, uma melhoria na qualidade dos serviços prestados.

Atenciosamente,

[nome do signatário]  
[cargo do signatário]

(297 x 210mm)

### 3 METODOLOGIA

Essa pesquisa caracteriza-se como descritiva. Segundo Mendonça (2013, p. 16) a pesquisa descritiva “desenvolve-se, principalmente, nas ciências sociais e humanas em que o fato/fenômeno/processo, é observado, registrado, analisado e interpretado, mas não é manipulado pelo pesquisador”. Nesse contexto essa pesquisa buscou analisar o processo de elaboração de ofícios e memorandos da secretaria municipal de educação da cidade de Capela, descrevendo os parâmetros utilizados por ela, e comparando-os com as orientações estabelecidas pelo manual de redação oficial da presidência da república. Num primeiro momento os ofícios e memorandos foram analisados, no qual foram identificados seus parâmetros. Em seguida foi feito um estudo comparativo dos aspectos encontrados com as orientações do Manual de Redação Oficial.

O tipo de abordagem foi a qualitativa “utilizada para investigar um determinado problema de pesquisa, cujos procedimentos estatísticos não podem alcançar devido à complexidade do problema como: opiniões, comportamentos, atitudes dos indivíduos ou grupo” (RODRIGUES, 2014, p. 55). Para esse estudo a abordagem qualitativa fez-se necessária, pois buscou analisar uma realidade na qual se deve ter uma visão mais detalhada do assunto e menos estatística. A elaboração de ofícios e memorandos envolve um processo que para ser estudado deve-se ir mais afundo, e com as entrevistas buscou-se sanar as seguintes questões como são elaborado e por que são elaborados dessa maneira.

Essa pesquisa caracteriza-se também como estudo de caso. Segundo Yin (2005, p. 32) “o estudo de caso é um estudo empírico que investiga um fenômeno atual dentro do seu contexto de realidade, quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidas e no qual são utilizadas várias fontes de evidência”. O estudo de caso único incorporado que segundo Yin (2001, p. 67) em um estudo de caso incorporado “podem ser acrescentadas subunidades de análises em um caso único, de forma que se possa desenvolver um projeto mais complexo – ou incorporado”. O caso abordado foi bem delimitado a um setor de um órgão público do município de Capela, a Secretaria Municipal de Educação, e investigou sobre um tema no contexto da realidade em que se encontra que nesse caso foi a elaboração dos ofícios e memorandos, verificou se estão em conformidade com o Manual de Redação Oficial da Presidência da República, se caracterizou como incorporado, pois nele foram

utilizadas subunidades de análise, sendo elas a pessoa responsável pela elaboração dos ofícios e memorandos e gestor responsável pelo setor.

Segundo afirma Yin (2001, p. 120) “um ponto forte muito importante da coleta de dados para um estudo de caso é a oportunidade de utilizar muitas fontes diferentes para a obtenção de evidências”, nesse estudo as fontes de evidências escolhidas para coleta de dados foram análise de documentos e entrevistas. As “entrevistas constituem uma fonte essencial de evidências para os estudos de caso, já que na maioria delas trata de questões humanas” (YIN, 2001, p. 114). O circuito de entrevista nesse estudo foi de grande valia, pois possibilitou obter resultados acerca da atuação humana, ou seja, dos funcionários, na elaboração dos ofícios e memorandos, seus conhecimentos sobre redação oficial e sobre o Manual de Redação Oficial da Presidência, seu perfil e visão da realidade encontrada. As pessoas que se disponibilizaram para as entrevistas foram a assistente responsável pela elaboração dos ofícios e memorandos, e a gestora do setor responsável por assinar essas comunicações.

O método de coleta de dados foi pesquisa documental que segundo Yin (2001, p. 109) “devido a seu valor global, os documentos desempenham um papel óbvio em qualquer coleta de dados, ao realizar estudos de casos”. Foram recolhidos dois ofícios e dois memorandos para análise, a quantidade de documentos usados no trabalho foi limitada pela secretaria que disponibilizou somente quatro expedientes. Nesse caso os documentos estudados foram de grande importância, pois possibilitou analisar as formas de elaboração dos ofícios e memorandos do setor investigado. Outros documentos utilizados pela pesquisa foram a Instrução Normativa nº 133, de 02 de março de 1982, e a Instrução Normativa nº 4 de março de 1992, e o Manual de Redação Oficial da Presidência da República. Além desse método também foi utilizado à pesquisa bibliográfica que se conceitua “o meio pelo qual se busca o domínio do estado da arte da literatura do tema da pesquisa, através do levantamento bibliográfico de publicações impressas e/ou eletrônicas” (MENDONÇA, 2013, p. 16). Foram utilizadas nessa pesquisa fontes bibliográficas como livros, artigos científicos e documentos oficiais, como Instruções Normativas, para aprofundamento do conhecimento acerca do assunto tratado, redação oficial, que possibilitou ao pesquisador ter capacidade de análise para o qual se propôs o trabalho.

As unidades de análise foram a gestora do setor e sua assistente responsável por redigir os ofícios e memorandos, pois são delas que partem toda a comunicação do setor, e consequentemente responsáveis pelo método de como são redigidos.

A análise dos resultados foi feita através do método análise de conteúdo. Segundo Moraes (1999, p. 2) “a análise de conteúdo constitui uma metodologia de pesquisa usada para descrever e interpretar o conteúdo de toda classe de documentos e textos”. Dessa maneira os ofícios e memorandos recolhidos na secretaria foram analisados quanto ao seu conteúdo; gramática; semântica e formas de tratamento segundo orienta o Manual de Redação Oficial da Presidência da República e quanto a sua estrutura, formatação e diagramação, tendo como norteador o padrão ofício que é a estrutura que o Manual de Redação Oficial da Presidência da República orienta a seguir na elaboração dos ofícios e memorandos. A partir da análise dos ofícios e memorandos foram levantadas as questões das entrevistas, realizadas com o gestor e assistente do setor. Após serem aplicadas as entrevistas foram prescritas e analisadas cada trecho sanando as questões obtidas na análise dos documentos.

#### **4 CARACTERIZAÇÃO DO SETOR PESQUISADO**

A Secretaria Municipal de Educação (SME), situada à Rua Coelho e Campos, 1201 em Capela – Sergipe, à uma distância de 67 km da capital Aracaju. Os horários de funcionamento são nos turnos matutino e vespertino, desenvolvendo atividades pedagógicas e administrativas. Este órgão é responsável por vinte e oito unidades escolares, onde sete situadas na zona urbana e vinte e uma na zona rural, sendo duas creches, duas unidades específicas de Educação Infantil, dezessete que oferecem o Ensino Fundamental de 1º ao 5º ano e sete do 1º o 9º ano, somando um quantitativo atual de aproximadamente seis mil alunos em toda rede de ensino.

O prédio integra a Prefeitura que dispõe de um único cômodo com quatro divisórias onde se articula a estrutura administrativa deste departamento. A referida secretaria possui a seguinte estrutura administrativa, Gabinete da Secretária: Secretária Municipal de Educação; Departamento Pedagógico: Diretor do Departamento Pedagógico, Chefe da Divisão da Educação Infantil, Chefe da Divisão do Ensino Fundamental; Departamento Administrativo: Diretor de Departamento Administrativo, Chefe da Divisão de Informática e Programas, Chefe da Divisão de Alimentação Escolar e Chefe da Divisão de Serviços Auxiliares;

Departamento de Projetos e Assistência ao Educando: Chefe da Divisão de Projetos e Assistência ao Educando.

Compete a esta secretaria gerenciar o sistema municipal de ensino nos níveis e modalidades: Educação Infantil, Ensino Fundamental e Educação de Jovens e Adultos (EJA); promover o planejamento democrático e participativo de ensino em consonância com o sistema nacional, estadual e a Lei de Diretrizes e Bases da Educação; desenvolver a política do magistério público municipal; planejar e incrementar atividade de orientação ao educando e exercer demais atribuições correlatas.

Tem como objetivo geral, implementar uma política educacional que objetive contemplar o sistema de ensino da rede municipal conforme estabelecido nas Diretrizes Curriculares Nacionais fazendo com que as ações e metas idealizadas sejam cumpridas.

E como alguns de seus objetivos específicos, Despertar do senso de compreensão da sociedade para realizar a matrícula escolar em tempo hábil, sem deixar nenhuma criança e jovem fora da escola; descobrir nos Projetos Didáticos uma maneira prazerosa de construir conhecimentos; fortalecer a aprendizagem dos alunos através dos laboratórios de informática; assegurar a permanência dos discentes na escola, destacando a importância da participação efetiva da família; assegurar uma aprendizagem significativa aos educandos, tendo como parceiros o Pacto Nacional pela Alfabetização na Idade Certa (PNAIC) e o Território de Cooperação Educacional de Sergipe (TECE); garantir aos professores e equipes gestoras, conhecimentos no campo da gestão escolar, incentivando o processo democrático; assegurar formação continuada para as equipes gestoras e pessoal administrativo das Unidades Escolares, no tocante ao preenchimento dos instrumentais; garantir a avaliação Institucional nas Unidades Escolares e promover a erradicação do analfabetismo mediante os programas que integram o trabalho com jovens e adultos.

Dentre as metas estabelecidas para o ano de 2016 estão: desenvolver projetos pedagógicos interdisciplinares, visando 90% de integração da comunidade escolar durante o ano em curso; Propor projetos educativos que possibilitem a participação efetiva de 90 % dos alunos especiais; Oferecer a 100% das equipes gestoras da rede municipal de educação a formação continuada no tocante a gestão democrática no decorrer do ano letivo; capacitar 100% das equipes gestoras e assistentes administrativos para preenchimento de instrumentais como:

fichas individuais, diários de classe, histórico e transferência; Orientar as 28 unidades de ensino na elaboração e execução da Avaliação Institucional; Realizar encontros de formação para os Conselhos Municipais; e Elevar a taxa de alfabetização da população com 15 anos ou mais para 85% até o final do ano de 2016.

Portanto, a proposta elaborada pela SME através de ações norteadoras onde competências e habilidades são desenvolvidas no processo educacional a trabalhar de forma coerente, levando os estudantes a preparar-se integralmente para a vida exercendo dignamente sua cidadania.

## **5 ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Nesse capítulo serão apresentados resultados obtidos nas análises dos documentos recolhidos na Secretaria Municipal de Educação e as entrevistas realizadas com a Secretária Municipal de Educação e sua assistente, uma das pessoas responsáveis pela elaboração dos ofícios e memorandos deste setor.

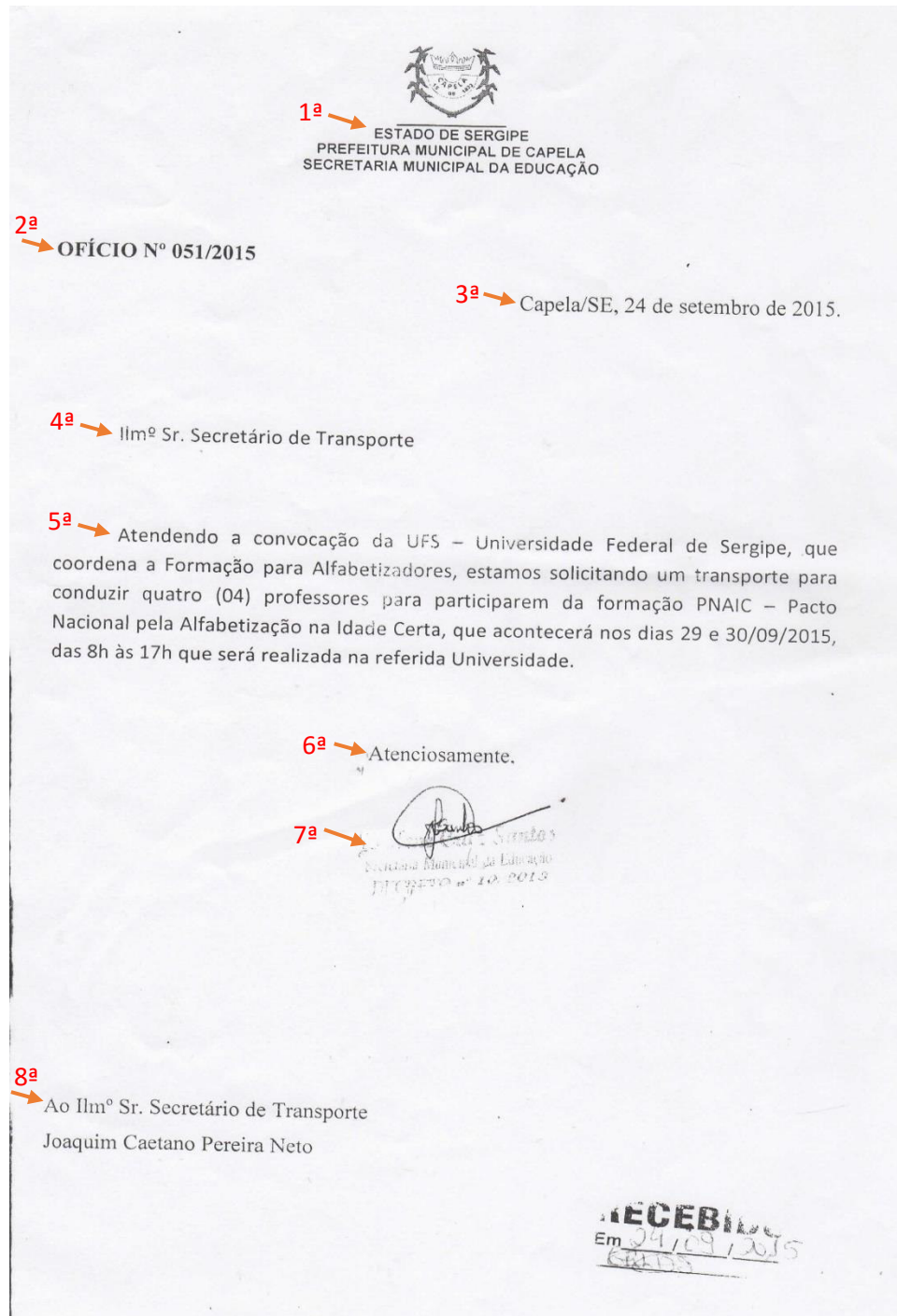
### **5.1 Análise Documental**

No mês de fevereiro de 2016 foi realizada a visita ao local pesquisado e foram recolhidas para análise quatro cópias de documentos, sendo eles dois ofícios e dois memorandos. Os memorandos recolhidos na secretaria possuem nomenclatura diferente, pois é chamado de comunicação interna, mas que possui o mesmo objetivo do memorando apresentado pelo manual. Os documentos foram analisados quanto a sua estrutura e seu conteúdo. A seguir serão apresentados os resultados obtidos na análise.

O primeiro documento analisado foi o ofício da Figura 3. Este é um tipo de documento classificado como correspondência externa e de natureza ostensiva, pois sua publicação não compromete a administração. As setas vermelhas destacam pontos da estrutura desse documento que se difere ou assemelha-se com o modelo apresentado pelo manual. A primeira seta indica o cabeçalho do documento que é feito de acordo com cada órgão, possui necessariamente um brasão da administração, que não é obrigatório, nome do órgão ou setor; endereço postal; telefone e endereço de correio eletrônico. Observasse que neste documento não consta o endereço postal, telefone nem correio eletrônico. Dificultando para o destinatário

estabelecer um feedback em relação ao documento ou impossibilitando-o de ter um contato da secretaria para ocasiões futuras.

Figura 3 - Ofício nº 051



Fonte: Secretaria Municipal de Educação de Capela (2016).

A segunda seta indica o número de controle do documento que segundo o manual deve vir na seguinte estrutura, tipo e número do expediente, seguido da sigla do órgão que o expede, este



documento apresenta o tipo e número, mas não contém a sigla do órgão expedidor. A terceira seta indica o local e data que o documento foi assinado, o manual orienta ser escrito por extenso e alinhado à direita, de acordo como aparece neste documento.

A quarta seta indica o vocativo, porém de acordo com o manual, o modelo padrão ofício orienta que antes do vocativo deve conter o destinatário, que neste documento está indicado na última seta abaixo da assinatura do signatário, e o assunto. Logo após o local e data deve vir o destinatário, e neste campo deve conter as seguintes informações, o nome e o cargo da pessoa a quem é dirigida a comunicação. No caso do ofício deve ser incluído também o endereço, por se tratar de uma comunicação usada para fora do setor, até mesmo outra cidade ou estado. Neste documento não contém o endereço do destinatário, apenas o nome e cargo da pessoa a que se destina representado na oitava seta.

Logo abaixo do destinatário deve conter o assunto do documento, que nada mais é do que o resumo do que será tratado no texto. Como observado este documento não contém o assunto, fazendo com que o destinatário só saiba do que se trata o documento após lê-lo. Após o destinatário e o assunto, vem o vocativo, que está indicado pela quarta seta, é uma forma de evocar a atenção do destinatário, nele deve conter o pronome de tratamento e o cargo da pessoa a que se destina a comunicação, neste documento o pronome de tratamento usado, Ilustríssimo ou sua abreviação Ilm.º, caio em desuso, segundo manual dispensa-se o emprego do superlativo ilustríssimo para as autoridades que recebem o tratamento de Vossa Senhoria e para particulares. É suficiente o uso do pronome de tratamento Senhor. Então nesta comunicação deveria conter no vocativo apenas o pronome de tratamento Senhor e o cargo da pessoa a que se destina.

A quinta seta apresenta o texto do documento, que segundo manual se não se tratar de apenas encaminhamento de documento, o texto deve conter uma introdução, desenvolvimento e conclusão. E todos os parágrafos devem ser numerados. Neste documento o assunto tratado é uma solicitação, e resume-se a apenas um parágrafo. Mas que neste ainda deve conter essa estrutura. Que será analisada mais detalhadamente quando for analisado o conteúdo do texto, logo abaixo a essa análise da estrutura. Porém observa-se que o parágrafo não está numerado. Além da numeração, no parágrafo a primeira linha do texto deve ter 2,5 cm de distância da margem esquerda, que neste documento está de acordo com o manual.

A sexta seta indica o fecho da comunicação, que de acordo com o manual só existem dois, o atenciosamente e respeitosamente, sendo esse último utilizado em comunicações endereçadas a superiores, inclusive o presidente da república. Aos demais de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior cabem o atenciosamente. Que neste documento está empregado de maneira correta. Mas não está alinhado com o vocativo, e sim centralizado, que não é a forma correta.

A sétima seta apresenta a identificação do signatário, que deve vir o nome da pessoa em caixa alta e o cargo em caixa baixa, logo abaixo ao local de assinatura. Neste documento não apresenta a identificação do signatário, apenas a assinatura e carimbo da pessoa, que está feito de maneira incorreta, pois segundo o manual somente as correspondências expedidas pelo presidente da república podem ser assinadas sem identificação do signatário, todas as outras devem conter.

Em relação ao conteúdo do texto documento foram observados alguns pontos, primeiro o uso das siglas. No texto as siglas da universidade e do programa do governo federal aparecem antes de seu significado. A maneira correta é primeiro o nome escrito por extenso e depois a sigla. O uso de duas maneiras diferentes de escrever o número quatro, uma por extenso e outra com o numeral, maneira desnecessária, sendo suficiente o uso de uma só forma. Por se tratar de um texto simples e curto poucos pontos foram apontados.

A seguir na Figura 4 será apresentado o segundo ofício, de número 65 emitido em dezembro de 2015 da secretaria de educação para a Escola Estadual Monsenhor Eraldo Barbosa de Almeida. Este também é uma comunicação externa de natureza ostensiva. A primeira seta indica o cabeçalho do documento, que de acordo com as orientações do manual, além dos dados do setor, deve conter também o endereço postal, telefone e endereço eletrônico do setor que o expede, o que não aparece neste documento. Em seguida, na segunda seta está o número de controle do documento que deve conter o tipo e número do expediente, mais a sigla do órgão que o expede. Neste documento não há sigla do setor no final do número de controle, nem uniformidade no uso das letras, pois há uma variação entre o uso de letras maiúsculas e minúsculas.

A terceira seta indica o local e data de assinatura do documento. Está escrito de maneira correta, porém está disposto de forma incorreta, pois deveria estar alinhado à margem direita do papel. A quarta seta indica o endereçamento da comunicação, além do nome e cargo, assim

como está escrito no documento, o endereçamento deve conter o endereço completo do destinatário. Neste documento apresenta somente a cidade e estado, mas consta no manual que o ofício deve conter o endereço postal completo, por se trata de uma comunicação externa. Além da falta do endereço completo, há também o uso do pronome de tratamento ilustríssimo, que segundo o manual caiu em desuso, e pode ser substituído pelo pronome de tratamento senhor sem perde o nível de respeito.

Logo abaixo do endereçamento deve conter o assunto do documento. Um resumo do que será tratado no texto, este documento não apresenta o assunto, levando o leitor a descobrir somente depois a leitura. A quinta seta é o vocativo, usado para chama atenção do leitor e cumprimenta-lo, neste documento está escrito de maneira correta.

A sexta e sétima setas indicam o texto do documento, que como já mostrado, se não for somente um encaminhamento, ele deve conter uma introdução, desenvolvimento e conclusão. Todos os parágrafos devem ser numerados e a primeira linha de cada parágrafo deve ter um recuo de 2,5 cm da margem esquerda. Este documento apresenta um recuo na primeira linha de cada parágrafo, porém não estão numerados. A análise do conteúdo do texto será apresentada no fim da análise estrutural do documento.

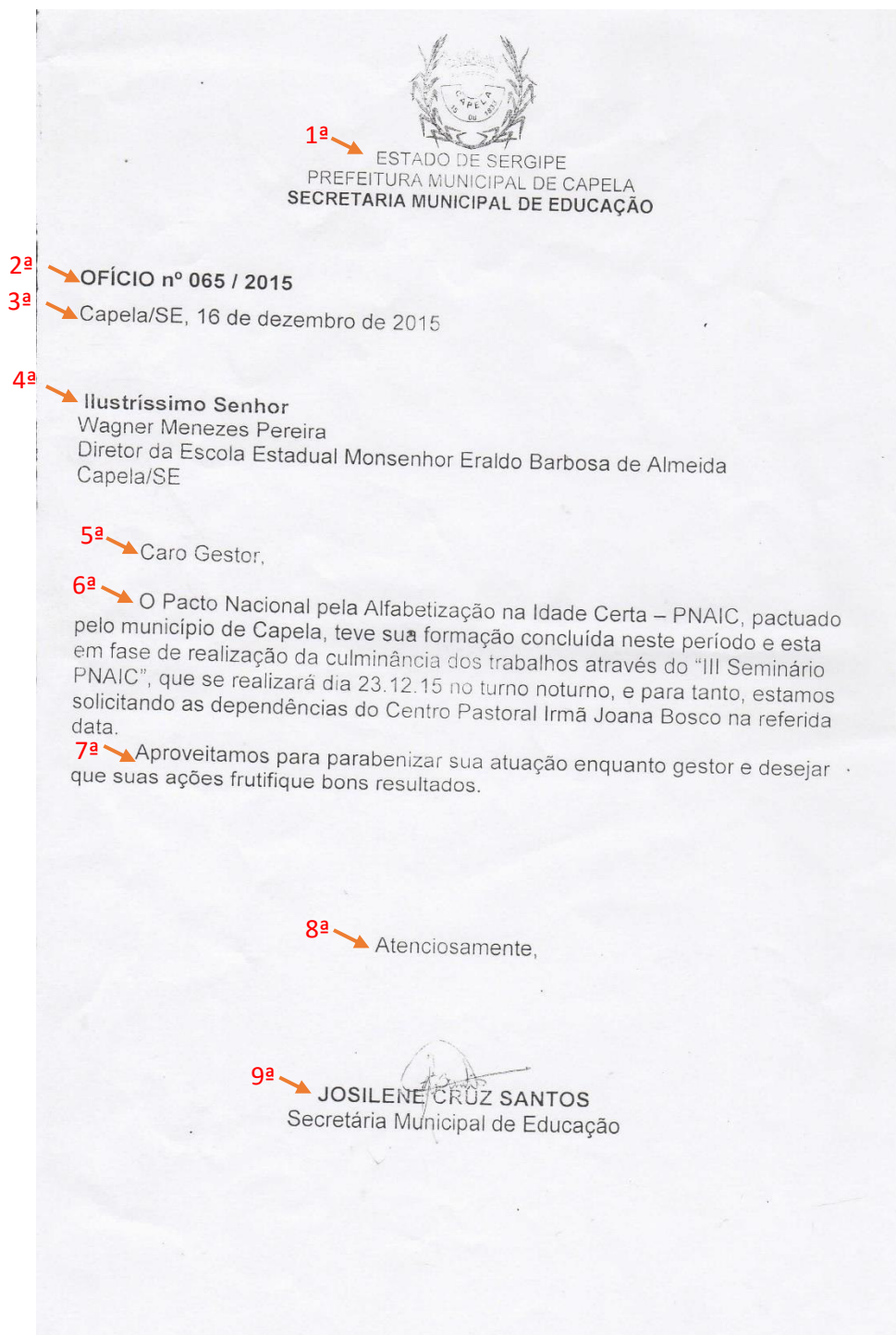
A oitava seta apresenta o fecho da comunicação que foi usado de maneira correta, pois segundo o manual só são usados dois tipos, o atenciosamente e respeitosamente, este último usado em comunicações a superiores, inclusive o presidente da república. Mas deveria está alinhado com a primeira linha dos parágrafos do texto e não centralizado.

Logo em seguida na nona e última seta está a identificação do signatário. Que está empregado de maneira correta, de acordo com manual. O nome da pessoa que assina em caixa alta e seu cargo em caixa baixa, tudo centralizado.

No texto o uso da sigla está empregado de maneira correta, pois antes da sigla vem seu significado. Está conciso, objetivo, mas sem perder a clareza. O leitor consegue entender a mensagem da comunicação. Porém ainda aparecem traços de personalidade durante a escrita do texto, não são as pessoas do setor quem solicita e sim a secretaria. Segundo o manual não são as pessoas que trabalham na administração quem comunica, mas sim o serviço público, ou no caso o setor da prefeitura. O uso do padrão culto de linguagem está presente na escrita do

documento, através do emprego de palavras adequadas e formação de frases claras e objetivas, mas com exceção de um pequeno erro gramatical, o uso do verbo frutificar que deveria está empregado na terceira pessoa do plural, pois se refere ao sujeito ações, e não no singular como está escrito.

Figura 4 – Ofício nº 065



Fonte: Secretaria Municipal de Educação de Capela (2016).

Os dois ofícios, apesar de serem feitos na mesma secretaria, não apresentam uniformidade estrutural. Um dos princípios básicos da redação oficial segundo o manual. A clareza datilográfica, o uso de papéis uniformes para o texto definitivo e a correta diagramação do texto são indispensáveis para a padronização (BRASIL, 2002, p. 6). Ou seja, esses documentos comprovam que não há padronização na elaboração dos ofícios, pois a estrutura apresentada pelo ofício nº 51 é diferente da estrutura do nº 65, ambos elaborados e emitidos pela secretaria no mesmo ano. Pontos notados na data, que no ofício nº 51 está disposto de maneira correta e no ofício nº 65, está alinhado à margem esquerda. O endereçamento dos ofícios que foram escritos de maneira e em locais diferentes nos documentos. O tipo e tamanho da letra usada para redigir o texto. Além da identificação do signatário que no ofício nº 51 não apresenta, mas no ofício nº 65 está empregado de maneira correta.

Agora serão analisados os memorandos recolhidos na secretaria de educação na mesma data que os ofícios. Esses são comunicações classificadas como internas, pois são usadas entre setores de um mesmo órgão administrativo. Foram analisadas as comunicações internas número 34 e 46, ambas emitidas pela secretaria no ano de 2016. O termo “comunicação interna”, usado pela secretaria não está de acordo com o manual. A nomenclatura correta para este tipo de comunicação é memorando, porém há alguns órgãos públicos que não usam. Objetivo dessa comunicação é o mesmo, estando convergente somente a nomenclatura. Neste trabalho será tratado como memorando como consta no Manual de Redação Oficial da Presidência da República.

O primeiro memorando analisado foi o de número 34 (Figura 5) expedido em 04 de fevereiro de 2016 pela secretaria de educação para a secretaria de administração. A estrutura utilizada pela secretaria é totalmente divergente com o modelo apresentado pelo manual. A primeira seta representa o cabeçalho, semelhante aos ofícios, apresentam os dados do setor sem o endereço postal, telefone e endereço eletrônico. Porém o manual apresenta um modelo de memorando que não possui cabeçalho, por se trata de uma comunicação eminentemente interna, tais dados não se fazem necessários. A segunda seta deveria ser o número de controle no qual constaria o tipo de documento, número e sigla do órgão expedidor, tudo alinhado à esquerda do papel, semelhante ao ofício. Neste documento está escrito de maneira incorreta, pois se encontra centralizado como título. Logo abaixo deveria vir o local e data de expedição do documento, alinhado a margem direita. Diferente de como está representado na sétima seta do documento.

Na terceira seta do documento está a origem da comunicação, requisito esse que não se faz necessário já que no número de controle do documento, se estivesse de acordo com o manual, viria a sigla do órgão expedidor. A quarta e quinta setas indicam no documento o destinatário da correspondência. No modelo apresentado pelo manual o destinatário está escrito logo abaixo da data, e somente utiliza o cargo da pessoa a quem se destina, por se trata de uma comunicação interna e ágil, dispensa-se alguns requisitos, porém sem perder a formalidade e cortesia, quem são obrigatórios em todas as comunicações. Então deveria estar escrito no destinatário o pronome de tratamento adequado a pessoa a quem se destina seguido do seu cargo, sem precisar citar nome.

Logo em seguida ao destinatário está o assunto da correspondência, representado no documento pela sexta seta, de acordo com o manual o assunto deveria vir logo abaixo ao destinatário, em negrito e alinhado a margem esquerda, trazendo o resumo de uma linha do conteúdo do texto. No documento ele está disposto de maneira incorreta, pois toda a estrutura é divergente com o modelo apresentado pelo manual, porém ele traz o resumo do assunto tratado. A sétima seta indica a data que deveria vir alinhada a margem direita do documento logo abaixo ao número de controle.

A oitava seta indica o vocativo da comunicação, que segundo o modelo apresentado pelo manual, o memorando não possui vocativo. Além de não conter vocativo, o que este documento utilizou o “Ilma”, caiu em desuso. Na nona seta está o texto do documento, que deveria estar com os parágrafos numerados, e com recuo de 2,5 cm na primeira linha do parágrafo. Porém é um texto conciso e objetivo, como deve ser um memorando. A décima seta é o fecho da comunicação empregado de maneira correta, tanto no alinhamento quanto no tipo utilizado.

Abaixo está à décima primeira seta com a identificação do signatário, que deveria está escrito o nome da pessoa em caixa alta e o cargo em caixa baixa, logo abaixo ao local de assinatura. E não somente o carimbo e assinatura como está no documento. Por fim na décima segunda seta está o recebido do documento que de acordo com o modelo apresentado pelo manual tal requisito não se faz necessário, o despacho é dado no próprio documento, caso não tem espaço em folha de continuação, esse procedimento é feito para torna mais ágil e menos burocrático a tramitação de tal documento.

Figura 5 – Memorando nº 034

**1ª** → ESTADO DE SERGIPE  
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPELA  
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

**2ª** → **COMUNICAÇÃO INTERNA Nº 034/2016**

<b>3ª</b> → <b>ORIGEM</b>	Gabinete da Secretária
<b>4ª</b> → <b>DESTINO</b>	Secretaria de Administração
<b>5ª</b> → <b>PARA</b>	Maria do Carmo Santos Costa
<b>6ª</b> → <b>ASSUNTO</b>	Encaminhamento
<b>7ª</b> → <b>DATA</b>	04/02/2016

**8ª** → Ilma. Senhora,

**9ª** → Estamos encaminhando o requerimento de MARIA VERALUCIA DE JESUS OLIVEIRA, professora do quadro permanente desta secretaria, a qual solicita aposentadoria, para que sejam tomadas as medidas cabíveis.

**10ª** → Atenciosamente,

**11ª** →

**12ª** → Recebido em: 04/02/2016  
  
Assinatura / Carimbo

OBS:

Fonte: Secretaria Municipal de Educação de Capela (2016).

O texto é curto e objetivo como deve ser um memorando, apresenta clareza no assunto tratado, ou seja, o leitor consegue entender a mensagem que foi transmitida de maneira concisa. É um texto formal, que faz uso do padrão culto de linguagem. Porém a impessoalidade não é apresentada no texto, assim como nos ofícios, as pessoas que trabalham na secretaria em quem encaminham, e não o órgão em si. Ponto esse já esclarecido pelo

manual que reafirma que no serviço público não são as pessoas quem comunicam e sim os órgãos da administração pública que trabalham em prol da sociedade como um todo.

Agora será apresentado o segundo memorando analisado, este é a comunicação interna de número 46, expedida 15 de fevereiro de 2016 da secretaria de educação para a Escola Rural Lagoa Seca. Como no memorando anterior, este também apresenta cabeçalho, primeira seta, que não se faz necessário em modelos de memorandos segundo o manual. A segunda seta está o título da comunicação, que não é apresentado desta maneira. A maneira correta seria o número de controle do documento, onde constaria o número e tipo do expediente mais a sigla do órgão expedidor. Na terceira seta no documento está a origem da comunicação, requisito este que não se faz necessária, já que a sigla do órgão expedidor viria no número de controle do documento. A quarta e quinta setas apresentam o destinatário da comunicação, como já mencionado, a maneira utilizada pelo manual seria o pronome de tratamento adequado à pessoa quem se destina seguido do cargo que ela ocupa, sem mencionar nome.

A sexta seta apresenta o assunto da comunicação, está disposto de forma incorreta, pois a estrutura deste documento é divergente com a do manual, mas seu objetivo é cumprido, pois traz um resumo claro do assunto tratado. A sétima seta traz a data da comunicação, que está escrito de maneira incorreta, pois deveria vir com o mês escrito por extenso, e disposto logo abaixo do número de controle do documento, alinhado a margem direita.

Na oitava seta está o vocativo do expediente, que é memorandos não se faz necessário, além do uso indevido do pronome de tratamento “ilustríssimo”, que caiu em desuso. A nona seta indica o texto que deveria vir com o parágrafo numerado e com recuo de 2,5 cm na primeira linha do parágrafo. Logo abaixo, na décima seta, está o fecho da comunicação, que novamente foi empregado de maneira correta tanto no tipo quanto na disposição da comunicação, alinhado com a primeira linha do parágrafo, mas também deveria ter recuo de 2,5 cm. Na décima primeira seta está à identificação do signatário, que neste documento apresenta só o carimbo e assinatura da pessoa, mas deveria vir escrito abaixo ao local de assinatura o nome em caixa alta e o cargo em caixa baixa. Por último, na décima segunda seta, está o local destinado ao recebido, que como já esclarecido não se faz necessário.

O texto é curto e objetivo, porém não é claro, por se tratar de encaminhamento de professor, e no início do texto vem mencionando o verbo remover, entrando em contradição, se está



encaminhando a professora ou removendo-a. Somente deixando claro o objetivo da comunicação depois da leitura de todo o texto. É formal e faz uso do padrão culto de linguagem, mas não impessoal, assim como no outro memorando, as pessoas comunicam e não a secretaria.

Figura 6 – Memorando nº 046

1ª → ESTADO DE SERGIPE  
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPELA  
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

2ª → COMUNICAÇÃO INTERNA Nº 046/2016

3ª → ORIGEM	Gabinete da Secretária
4ª → DESTINO	Escola Rural Lagoa Seca
5ª → PARA	Rivalda Nascimento Santos
6ª → ASSUNTO	Encaminhamento
7ª → DATA	15/02/2016

8ª → Ilma. Senhora,

9ª → Estamos removendo a professora MARIA NATÁLIA DOS SANTOS, portadora da cédula de identidade nº 1075727, expedida pela SSP-SE inscrita no CNPF nº 653.913.495-91, para desenvolver suas atividades de docência nessa Unidade de ensino a partir da presente data.

10ª → Atenciosamente,

11ª → *[Assinatura]*  
Secretaria Municipal de Educação  
15/02/2016

12ª → Recebido em: 17 / 02 / 2016

OBS:

Assinatura / Carimbo

Fonte: Secretaria Municipal de Educação de Capela (2016).

Os memorandos analisados, apesar de possuírem estrutura uniforme e padrão, não estão de acordo o modelo apresentado pelo Manual de Redação Oficial da Presidência da República. O modelo indicado pelo manual segue a estrutura e diagramação do padrão ofício, estrutura essa utilizada no ofício, aviso e também no memorando. Já estrutura utilizada pela secretaria, é um modelo totalmente diferente, organizado em tabela e com nomenclatura “comunicação interna”. Porém os requisitos utilizados em seu conteúdo estão de acordo com o modelo do manual, assim como seu objetivo, possibilitando que estes fossem analisados.

A Secretaria Municipal de Educação também faz uso de outro tipo de documento com nomenclatura “memorando”, porém este é utilizado somente em comunicações dirigidas ao prefeito municipal, relatando contratação de professores. Este memorando não pôde ser recolhido para análise, por possui dados muitos pessoais de professores da rede municipal de ensino e assinatura do prefeito. A pesquisadora pode ter acesso visual ao documento podendo relatar que tal expediente usa a nomenclatura memorando e que seu fim é a contratação de professores. Porém esse objetivo contradiz ao objetivo que o manual apresenta para o memorando. Podendo a secretaria fazer uso de outro tipo de expediente mais indicado para o objetivo desta comunicação.

## **5.2 Entrevistas**

Foram realizadas duas entrevistas, uma com a Secretária Municipal de Educação e a outra com sua assistente. A primeira entrevista ocorreu no dia doze de abril de 2016 na Secretaria de Educação, situada na Prefeitura Municipal de Capela. A segunda entrevista foi realizada no dia 18 de abril de 2016, na residência da Secretária Municipal de Educação de Capela. O objetivo das entrevistas foi verificar o nível de conhecimento das entrevistadas em relação à elaboração de ofícios e memorandos e quanto à ciência da existência e uso do Manual de Redação Oficial da Presidência da República.

A entrevistada 1 é graduada em letras português, possui pós-graduação em educação básica e atualmente cursa ciências contábeis. Possui o cargo de diretora do departamento administrativo da Secretaria Municipal de Educação, sendo ela assistente da secretária. A entrevistada 2 possui graduação em licenciatura plena letras português e pós-graduação em gestão escolar e tem o cargo de Secretária Municipal de Educação da cidade de Capela. A primeira questão correspondia ao que era ela entendia ser Redação Oficial, quanto a esta

indagação a entrevistada 1 afirmou ser “um texto de cunho formal, com objetivo de compartilhar informações entre entes federados, órgãos e repartições. E também é um tipo de comunicação utilizada não só no setor público, mas também no setor privado”. Com essa definição pode-se perceber que a entrevistada um tem conceito incompleto sobre redação oficial, pois está é uma redação de cunho formal utilizada para troca de informações entre repartições, contudo é um tipo de redação utilizada somente nos setores públicos, sendo eles federais, estaduais e municipais.

Em resposta ao primeiro questionamento sobre a definição de redação oficial a entrevistada 2 respondeu que “Redação Oficial são todas as correspondências que são tramitadas no meio, ou no ciclo da administração pública”. Diferente da entrevistada 1 a entrevistada 2 apresenta uma definição mais próxima do que é redação oficial. Pois para ela esse termo engloba somente as correspondências oficiais, contudo redação oficial são todos os documentos públicos, sendo eles as correspondências e os atos normativos. Porém seu entendimento a respeito da redação oficial é mais completo do que o da entrevista um, pois ela entende que esse tipo de redação é somente utilizada pelos órgãos públicos.

Quando indagado sobre a existência de uma padronização e uniformização dos ofícios e memorandos elaborados na secretaria, a entrevistada 1 respondeu afirmativamente. Em seguida foi indagado como foi estabelecida essa padronização, ela respondeu que “essa padronização parti do setor de planejamento da prefeitura, que elaborou um modelo a seguir seguido”. A entrevistada 1 afirmou existir uma padronização elaborada pelo setor de planejamento, porém como observado na análise dos documentos os memorandos são padronizados, mas ofícios apresentam uma diferença de disposição e diagramação dos elementos que compõem esta comunicação.

Questionada sobre a existência da padronização e uniformização a entrevistada 2 afirmou existir. E quando perguntado como foi estabelecida essa padronização a mesma respondeu:

“Geralmente é a secretaria de administração que dá essas orientações que é justamente para facilitar a tramitação e o entendimento das questões, a secretaria de administração que orienta e elaborou o padrão, porque aí eu me lembro que no início a gente ficou cada um fazendo de uma maneira aí o secretário na época chamou todo mundo e sugeriu, orientou que fizéssemos de uma forma única porque isso facilitaria nosso entendimento e o trabalho. Eu mesma trabalhava muito com ofício aí o memorando e a comunicação interna comecei a usar quando entrei lá (secretaria)”. (ENTREVISTADA 2, 2016).

As duas entrevistadas afirmam que a secretaria de administração e planejamento que são uma só secretaria, elaborou o padrão que todas as outras secretarias deveriam adotar. O padrão foi criado, mas como notado nas análises dos documentos esses modelos padronizados pela secretaria de administração não seguem os modelos estabelecidos pelo manual. De acordo com o manual não existe o tipo de correspondência chamada de comunicação interna, essa correspondência é intitulada de memorando. Já na secretaria memorando é um tipo de correspondência usada para fazer requerimento de contratação de professor, que não é seu objetivo real. Por fim existe na secretaria um modelo de padronização elaborado e distribuído pela secretaria de administração.

Quando questionada sobre a maneira como foi passado para ela o padrão de elaboração dos ofícios e memorandos, a entrevistada 1 respondeu que:

”Através da distribuição do modelo e orientações a serem utilizadas. Uma pessoa do setor de planejamento veio até a secretaria e apresentou o modelo e me deu as orientações de como deveriam ser feitas as comunicações”. (ENTREVISTADA 1, 2016).

Por meio dessa resposta pode-se perceber que não houve uma preparação adequada da funcionária, quanto à elaboração dos ofícios e memorandos. Deixando a desejar na qualidade dos documentos expedidos, apesar de ser um padrão, que como observado na análise documental, não segue as orientações estabelecidas pelo manual.

A respeito da maneira como foi passado para ela à padronização das comunicações, a entrevistada 2 respondeu que:

“Ele (secretário de administração) elaborou o modelo, tanto a comunicação interna como o memorando, e passou para a gente o modelo, é claro que a pauta modifica só o modelo que não modifica. O modelo foi passado para nós através de uma reunião com os secretários”. (ENTREVISTADA 2, 2016).

A maneira como foi passado para a entrevistada 2 foi diferente da entrevistada 1. Pois como a mesma havia dito cada secretaria fazia suas correspondências à sua maneira, foi então que o secretário de outro setor resolveu padronizar tais correspondências. Não houve capacitação prévia desses gestores, o modelo foi simplesmente apresentado em reunião e sugerido que se fosse adotado pelas outras secretarias.

Sobre a revisão dos documentos, foi questionado a entrevistada 1 por quem são revisados os ofícios e memorandos da secretaria, a mesma respondeu que “não existe uma pessoa específica para revisar os documentos, todos aqui na secretaria revisam os documentos, mas

na maioria das vezes Josilene (secretária) revisa, pois ela é quem assina”. Tomando como referência as análises dos documentos verificou-se uma deficiência na clareza do texto do memorando 046/2016, além da má colocação do verbo comprometendo o entendimento do texto. Deixando evidente a falta de uma revisão mais detalhada dos documentos antes de serem assinados e emitidos, até mesmo por parte da secretária, pessoa responsável pelo setor e consequentemente pelas comunicações expedidas.

Sobre a revisão dos expedientes a entrevistada 2 relatou ser ela mesma que revisa antes de assiná-los. Assim como a entrevistada 1 afirmou a pessoa que revisa os documentos é a secretária, ou seja, a entrevistada dois. Porém a entrevistada 1 relatou também existir outras pessoas que revisam os documentos antes de ser entregue à secretária para assinatura. Contudo essas revisões, apesar de ser feita mais uma vez, mostram necessidade de mais atenção por parte das pessoas que algumas vezes revisam, mas principalmente pela secretária por ser responsável pelo setor e por suas correspondências.

Com relação à exigência de experiência ou conhecimento acerca da elaboração dos ofícios e memorandos, a entrevistada 1 relatou que:

Não exige, quando comecei aqui não tinha bagagem nenhuma a respeito da elaboração de documentos oficiais. Tive que fazer minhas próprias pesquisas, mas acho que deveria exigir um conhecimento prévio, pois aí a gente só aprimoraria de acordo com as necessidades da secretaria. (ENTREVISTADA 1, 2016).

Essa realidade apresentada por ela mostra a dificuldade que as pessoas designadas para redigirem os ofícios e memorandos encontram quando desempenham tal tarefa. Além da insatisfação da mesma a respeito da falta de conhecimento prévio, que segundo ela seria importante para o desenvolvimento das atividades do setor.

A entrevistada 2 reafirmou o relato da entrevistada um em relação à exigência de experiência ou conhecimento acerca da elaboração dos ofícios e memorandos, porém justificou de maneira diferente o motivo da inexistência desse conhecimento prévio.

Não, na realidade não foi exigido, mas assim algumas já tinham essa experiência provavelmente o prefeito quando chamou né já sabia que elas tinham alguma experiência, eu tinha porque já fui secretária de escola há muitos anos, e em secretaria de escola se usa muito ofício, por isso minha experiência era com ofício e como sou professora de redação tenho facilidade com os textos. (ENTREVISTADA 2, 2016).

Para a entrevistada 2 os funcionários designados para trabalhar na secretaria poderiam ter alguma experiência com a redação de ofícios e memorandos por já terem trabalhado em setores públicos e talvez o prefeito municipal soubesse dessa experiência. Contudo não há comprovação a respeito dessa hipótese apresentada por ela, e sim especulação da mesma. Mas como relatado pela entrevistada um não foi exigido dela nenhuma experiência com os ofícios e memorandos para que a mesma fosse designada para desenvolver tal tarefa, desapontando a hipótese da entrevistada 2. Porém a entrevistada 2 deixou claro que dela não foi exigida experiência quanto à redação de correspondências, mas que a mesma já possuía por trabalhar muitos anos em secretaria de escola. Seu conhecimento maior era com ofícios, por utilizá-lo frequentemente, mas com os outros tipos de correspondências ela não possuía, adquirindo somente quando assumiu cargo de secretária e foi instruída pelo secretário de administração responsável pela elaboração do padrão e orientação dos funcionários.

Quando questionada sobre seu conhecimento a respeito da existência do Manual de Redação Oficial da Presidência da República a entrevistada 1 respondeu ter conhecimento da existência, mas nunca teve interesse ou necessidade de buscar respaldo nele. A necessidade de buscar respaldo no manual existiu como a mesma deixou claro em sua resposta anterior onde relatou que teve que fazer suas próprias pesquisas para sanar a falta de experiência, mas o interesse de buscar esse conhecimento no manual foi o que não aflorou. Se em suas pesquisas a mesma identificasse o objetivo do manual teria respaldo necessário para a elaboração dos ofícios e memorandos.

A entrevistada 2 respondeu em relação ao conhecimento sobre a existência do Manual de Redação Oficial da Presidência da República que “não, o da presidência da república não, eu tenho o manual de redação oficial, mas é um livro que eu comprei numa coleção, mas sinceramente nunca se quer olhei ele”. A entrevistada 2 não tem conhecimento sobre a existência do manual, porém possui um livro de redação oficial que nunca olhou, se a mesma tivesse interesse em consultá-lo saberia que existe um manual, que embasa os livros de redação oficial. Com esse conhecimento ela poderia até apresentar um modelo de acordo com as normas do manual para a secretaria de administração, que por sua vez estabeleceria um padrão de acordo com tais normas.

Em relação à apresentação do Manual de Redação Oficial da Presidência da República às pessoas que trabalham na secretaria tanto a entrevistada 1 quanto a entrevistada 2

responderam negativamente, mas a entrevistada 1 acrescentou que “nunca foi apresentado, se alguém aqui tem conhecimento foi por conta própria”. Com a resposta da entrevistada 1 pode-se perceber uma deficiência da falta de conhecimento dos funcionários da secretaria com o manual, sendo ele um norteador do serviço público no tocante as comunicações oficiais. E se fosse apresentado às pessoas que trabalham na secretaria facilitaria o trabalho delas e normatizaria suas correspondências de acordo com as correspondências da administração pública federal, tornando a instituição pública única no trato com seus documentos oficiais, como objetiva o próprio manual.

No tocante a obrigatoriedade do uso do Manual de Redação Oficial da Presidência da República, assim como está descrito na Instrução Normativa nº 4 de 06 de março de 1992, a entrevistada 1 relatou “não ter conhecimento sobre a obrigatoriedade do uso do manual”. Deixando claro seu desinteresse em usá-lo como norteador de suas atividades de elaboração de ofícios e memorandos, pois como a mesma já havia tido que tinha conhecimento da existência do manual, mas nunca teve interesse em consultá-lo, como também não tinha conhecimento de sua obrigatoriedade para os setores públicos. Apesar de não existir fiscalização nas prefeituras nem curso de capacitação para os gestores públicos quanto à existência e uso do manual, os funcionários continuam desinformados quanto a esse requisito do manual, e assim a obrigatoriedade dele não é conhecida, muito menos aplicada.

Sobre a obrigatoriedade do uso do manual a entrevistada 2 respondeu “Interessante eu não eu não tinha essa informação, mas acredito que o próprio secretário de administração que tem essa responsabilidade por ter esse conhecimento ai passou para a gente por que deve ser daquela forma”. Com essa resposta a entrevistada 2 deixou claro que não tem conhecimento sobre a obrigatoriedade e ainda acha que deve ser de responsabilidade do secretário de administração ter esse conhecimento por ele ser responsável pela elaboração do padrão que a prefeitura segue. Porém é dever de todos que trabalham na administração pública terem conhecimento sobre a existência do manual e a obrigatoriedade de seu uso nas repartições públicas.

Apesar de não ter conhecimento sobre a obrigatoriedade do uso do manual a entrevista 1 afirmou ter conhecimento sobre a existência de regras para elaboração de ofícios e memorandos, regras essas constantes no manual.

Sobre a existência das regras constantes no manual tenho conhecimento, mas sobre a sua obrigatoriedade não tenho conhecimento. Até por que essas questões de normas na prática não cumpridas. (ENTREVISTADA 1, 2016).

A entrevistada 1 confirmou ter conhecimento de que existem regras para elaboração de ofícios e memorandos, mas como observado nas análises desses documentos às regras que são cumpridas não são as do manual. Como a própria havia dito o modelo seguido foi elaborado por outro setor e enviado a secretaria para ser adotado. Por este motivo ela não tinha conhecimento sobre a obrigatoriedade do uso do manual, pois se buscasse orientação no manual saberia as regras de elaboração dos ofícios e memorandos como também da sua obrigatoriedade nos setores públicos.

Outro ponto importante na resposta da entrevistada 1 foi o relato que ela fez sobre as questões das normas que na prática não são cumpridas. Demonstrando ainda mais o desinteresse da própria é buscar conhecimento sobre a obrigatoriedade do manual bem como de suas orientações, elaboradas para orientar todo o seguimento público. Pois além da publicação do manual existe a Instrução Normativa nº 4 de 1992, reforça o uso do mesmo pelos órgãos públicos. Contudo essas orientações do manual e a instrução que o legaliza na prática não são cumpridas.

Assim como a entrevistada 1 a entrevistada 2 respondeu ter conhecimento da existência das regras e acrescentou.

Sim a questão que existe as regras é claro que sim, a gente tem conhecimento. A gente usa também requerimento lá, é outra correspondência muito usada ai é claro que a gente tem esse conhecimento. E vou lhe dizer não é porque estou como secretária não, é como professora, como profissional mesmo que a gente sabe que existe as regras, mas nunca peguei o manual para ler na íntegra. (ENTREVISTADA 2, 2016).

A entrevistada 2 diz que sabe da existência das regras, mas nunca leu o manual. As regras da qual ela tem conhecimento não são as estabelecidas pelo manual, são as apresentadas pelos setores na qual a mesma já trabalhou. E se essas regras que ela tem conhecimento fossem as estabelecidas pelo manual a mesma teria conhecimento em qualquer setor público onde estivesse trabalhando, e não adquiriria somente quando o secretário de administração elaborasse o modelo como ela deixou claro em sua resposta anterior, quando falou que tinha experiência somente com ofícios e os outros tipos de correspondência ela adquiriu quando entrou na secretaria.



O último assunto levantado à entrevistada 1 questionou se prefeitura oferece algum tipo de capacitação para os funcionários quanto à elaboração de seus documentos oficiais, a mesma respondeu que “de maneira nenhuma. A prefeitura não oferece. A gente é que tem que buscar ou copiar os que já existem”. Dentre as metas da secretaria para o ano de 2016 há a capacitação dos servidores das escolas municipais para o preenchimento de instrumentais, mas como relatado pela entrevistada 1 não existe nenhum tipo de capacitação quanto à elaboração dos ofícios e memorandos, e ainda relatou que para se capacitar o próprio servidor tem que buscar qualificação por conta própria ou seguir o modelo existente.

Essa situação incapacita o servidor de seguir o modelo correto, pois se a prefeitura oferecesse uma capacitação aos funcionários quanto à elaboração dos ofícios e memorandos todos eles saberiam da existência do manual, de sua obrigatoriedade no setor público e seguiriam as orientações estabelecidas. Em vista os funcionários seguem um modelo desenquadrado ao modelo apresentado pelo manual, contudo o motivo dessa desorientação nem sempre é de responsabilidade dos funcionários, pois eles não estão trabalhando somente para desenvolver a tarefa de redigir ofícios e memorandos, esta é uma das suas atividades e para aperfeiçoamento e enquadramento com as normas estabelecidas pela administração pública federal deveriam ser capacitados pelo órgão gestor responsável.

Sobre a existência de capacitação para os funcionários quanto à elaboração de ofícios e memorandos a entrevistada 2 respondeu:

Nunca foi necessário, na realidade não oferece por que não foi necessário, mas aí a gente participa quando tem algum curso de formação a gente participa, mas a prefeitura mesmo nunca fez um curso específico para esse fim, as orientações que nós tivemos foi através da secretaria de administração, aí eles passaram para mim e eu passei para as meninas. Mas não foi necessário capacitar elas para seguirem esse modelo. (ENTREVISTADA 2, 2016).

A entrevistada 2 afirmou que nunca foi necessário capacitar seus funcionários quanto à elaboração de ofícios e memorandos e que a prefeitura nunca ofereceu essa capacitação por que nunca houve necessidade. Mas como observado na análise dos documentos ainda existe falhas no próprio modelo estabelecido na secretaria, pois os ofícios não estão padronizados, e que as normas adotadas não são as estabelecidas pelo manual. O que existe nas secretarias da prefeitura municipal é a falta de conhecimento quanto à existência e uso do manual. Pois com esse conhecimento saberiam que é de uso obrigatório nos setores públicos, e que seria necessário capacitar seus funcionários para a correta utilização. A necessidade existe como

afirmou a entrevistada 1 ao relatar que para capacitar-se cada um deveria buscar por conta própria, mas o que falta na secretaria é um maior interesse em saber o nível de conhecimento de seus funcionários e desenvolver uma capacitação para os mesmos, assim como desenvolveu para os assistentes administrativos das escolas municipais no preenchimento de instrumentais. Mas para que os secretários pudessem ter essa iniciativa a prefeitura municipal deveria capacitar primeiro seus gestores, que posteriormente teriam respaldo necessário para verificar essa deficiência de conhecimento em seus subordinados e tomasse as devidas providências para instruí-los.

## 6 CONCLUSÃO

A Redação Oficial segundo Manual de Redação Oficial da Presidência da República é a maneira pela qual o Poder Público redige atos normativos e comunicações. É entendida como estilo de redação das comunicações e atos normativos, exclusivo dos órgãos da administração pública. Existe no poder público desde o período imperial e com o tempo foi sofrendo transformações e adequações para cada vez mais se atualizar e atender as necessidades das repartições públicas.

Com o intuito de normatizar e uniformizar a redação oficial, que até então era feita de maneira diferente em cada setor público, o Presidente Fernando Afonso Collor de Mello criou em 1991 uma comissão para elaborar um manual que padronizasse todas as correspondências e atos normativos. Em 1992 foi lançado o primeiro Manual de Redação Oficial da Presidência da República, e em 2002 foi atualizado, sofrendo mudanças com o advento da informática, introduziram as normas de diagramação, e a remoção da datilografia, como também questões ortográficas e mudanças em alguns pronomes de tratamento que caíram em desuso.

O manual em vigor ainda é o de 2002, tendo esta necessidade de uma nova atualização ortográfica para adequar-se ao Novo Acordo Ortográfico legalizado a partir do Decreto nº 6.583 de 29 de setembro de 2008, que sofreu alterações descritas no Decreto nº 7.875 de 27 de dezembro de 2012. O uso desse Manual é obrigatório no setor público segundo a Instrução Normativa nº 4 de 06 de março de 1992, que consolida as regras constantes nesse manual e torna-as obrigatórias para a elaboração de suas comunicações oficiais no âmbito da administração pública federal.

Esta pesquisa buscou analisar os parâmetros adotados pela Secretaria de Educação do Município de Capela para elaboração dos ofícios e memorandos, comparando-os com as normas estabelecidas no manual de redação oficial, além de verificar o nível de conhecimento dos funcionários em relação à redação oficial e ao Manual de Redação Oficial da Presidência da República. Para qual foi realizada uma pesquisa documental, onde foram recolhidas para análise quatro correspondências da secretaria, e realizada entrevista com duas servidoras públicas, uma atua como gestora e a outra como assistente.

A partir da análise dos documentos pode-se verificar que os ofícios seguem uma padronização, contudo eles apresentam diferenças na disposição de alguns elementos que compõem este expediente, demonstrando que até mesmo o padrão estabelecido na secretaria não é seguido em alguns casos pelos funcionários da secretaria. O padrão para elaboração dos ofícios seguido pela secretaria não está de acordo com as orientações constantes no manual, pois elementos como cabeçalho, número de controle, data/local de assinatura, endereçamento, vocativo e assinatura do signatário estão divergentes com as normas do manual.

Os memorandos também não seguem as orientações do manual, assim como os ofícios os elementos que compõem os memorandos recolhidos na secretaria divergem com as normas do manual. Nos memorandos verificou-se que o modelo adotado na secretaria não é, nem se assemelha, ao modelo apresentado pelo manual. A nomenclatura adotada pelo modelo da secretaria é “comunicação interna”, que não existe no manual. Os elementos que compõem este expediente da secretaria estão organizados em tabela, fugindo totalmente do padrão ofício que é a diagramação utilizada para elaboração dos ofícios e memorandos.

Com a análise dos documentos concluiu-se que os expedientes produzidos na Secretaria Municipal de Educação de Capela possuem um padrão interno para elaboração, porém nos ofícios o padrão adotado assemelha-se com o modelo apresentado no manual, já os memorandos são totalmente divergentes do padrão ofício que é o modelo de diagramação adotado pelo manual.

A análise das entrevistas possibilitou verificar que o padrão seguido pela secretaria foi estabelecido por outro setor da prefeitura, tendo a secretaria somente seguido o modelo adotado. O conhecimento das duas entrevistadas em relação à redação oficial é incompleto, tendo a entrevistada uma definição incorreta, faltando à mesma a ciência de que esse estilo de redação é exclusivo dos órgãos públicos. Em relação à existência do manual as duas entrevistadas relataram conhecer, mas nunca o consultaram, deixando claro o desinteresse em buscar informações que facilitasse o trabalho e enquadrasse nas normas as correspondências elaboradas pela secretaria.

Por nunca terem consultado o manual nem buscado informação sobre o mesmo as entrevistadas não possuem conhecimento sobre as normas constantes no manual nem a informação da obrigatoriedade de seu uso nas repartições públicas. Essa falta de

conhecimento deve-se a inexistência de experiência e conhecimento prévio que não é exigido dos profissionais que possuem em suas tarefas a redação de documentos oficiais, como também a falta de capacitação dos mesmos por parte da prefeitura tendo estes que seguirem um modelo do qual não sabe se estão de acordo com padrões corretos.

Por fim a Secretaria Municipal de Educação de Capela possui um padrão para elaboração de seus expedientes, mas que tal padrão não está em conformidade com as normas estabelecidas no Manual de Redação Oficial da Presidência da República. E que as pessoas designadas para tal tarefa não possuem conhecimento necessário para à elaboração dos ofícios e memorandos, nem conhecimento sobre o uso e a obrigatoriedade do manual. E que a falta desse conhecimento deve-se a inexistência de capacitação prévia por parte da prefeitura, que estabeleceu um padrão fora das normas do manual, deixando claro que não só a secretaria de educação como também todas as outras secretarias, inclusive a de administração responsável pela elaboração do modelo, necessitam de curso de aperfeiçoamento para elaboração de ofícios e memorandos com base no Manual de Redação Oficial da Presidência da República.

Para reverter tal quadro seria necessário a implantação de um curso de aperfeiçoamento para todos os funcionários da prefeitura para elaboração de ofícios e memorandos com base nas orientações constantes no Manual de Redação Oficial da Presidência da República, apresentando o manual e esclarecendo seu objetivo nos setores públicos e da obrigatoriedade de seu uso. Os servidores públicos municipais também poderiam buscar a universidade para capacitar-se, local que oferece muitos cursos gratuitos em várias áreas do conhecimento.

## REFERÊNCIAS

BARBOSA, Renata de Lima. **Implantação do Manual de Redação Oficial e Padronização das Correspondências na Prefeitura Municipal de São Pedro Do Iguaçu-PR**. 2011. 76 f. Relatório de Estágio Supervisionado. Curso de Secretariado Executivo. Universidade Estadual do Oeste do Paraná. Toledo, 2011.

BRASIL. Instrução Normativa nº 4, de março de 1992. Consolida as regras constantes do Manual de Redação da Presidência da República, tornando obrigatória sua observação para todas aquelas modalidades de comunicação oficial comuns aos órgãos que compõem a Administração Federal. **Diário Oficial da União**. Seção 1. 09/03/1992. p. 3013.

BRASIL. Instrução Normativa nº 133, de 02 de março de 1982. Baixar a presente Instrução Normativa (I.N.), destinada a orientar os órgãos integrantes do Sistema de Serviços Gerais (SISG) quanto à necessidade de estabelecerem procedimentos, ou de reverem os que tenham estabelecido, sobre a elaboração de ofícios, memorandos, cartas e pareceres. **Diário Oficial da União**. Seção 1. 02/03/1982.

BRASIL. Presidência da República. **Manual de redação da Presidência da República**/Gilmar Ferreira Mendes e Nestor José Forster Júnior. 2. ed. Brasília: Presidência da República, 2002. 127 p.

BRASIL. Presidência da República. **Manual de redação da Presidência da República**. Brasília: Presidência da República, 2002. Disponível em:  
<[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ManualRedPR2aEd.doc](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ManualRedPR2aEd.doc)>

BIAGIONI, Mario. **Manual básico de correspondência oficial**. 2ed. São Paulo: Nobel, 1975. 182p.

BELTRÃO, Odacir; BELTRÃO, Mariúsa. **Correspondência: linguagem & comunicação: oficial, comercial, bancária, particular**. 23 ed. São Paulo. Atlas, 2007.

BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso; LOTTE, Roseli Immig. **Reflexões Teóricas sobre a Importância da Comunicação na Profissão de Secretariado Executivo**. Revista Expectativa, vol. 5, no. 5, 2006.

FERREIRA, E. CAMBRUSSI, M. **Redação Oficial**. Departamento de Ciências da Administração/UFSC. Programa Nacional de Formação em Administração Pública. CAPES, UAB, 2011.

FERREIRA, Nilce Vieira. **O Texto Oficial: Aspectos Gerais e Interpretações**. Disponível em: <<http://www.filologia.org.br/>>. Acesso em: 15 nov. 2014.

FERREIRA, N. V.C.; GUIMARÃES, K. G. **A redação oficial no contexto profissional do secretariado executivo bilíngüe**. Fazu em revista. Uberaba. n.3. 2006.

GERHARDT, T.E.; TOLFO, D.; **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre. Editora da UFRGS. 2009.

GIL, A. C.; **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo. Editora: Atlas. 2008.

GOLD, Miriam. **Redação empresarial**. 4 ed. São Paulo. Pearson Prentice Hall. 2010.

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

NASCIMENTO, E. P. **Gêneros do universo oficial/empresarial: para além dos manuais de redação**. Revista de Gestão e Secretariado. São Paulo. v.1. n 2. P. 123-142. Jul./dez. 2010.

NORMELIO, Zanotto. **Correspondência e redação técnica**. 2 ed. Caxias do Sul. EDUCS, 2009.

MEDEIROS, João Bosco. **Correspondência: técnicas de redação criativa**. 20 ed. São Paulo. Atlas, 2010.

MENDONÇA, Gismália Marcelino. **Manual de normalização para apresentação de trabalhos acadêmicos**. 3 ed. Salvador. Editora Unifacs, 2013.

MORAES, Roque. **Análise de conteúdo**. Revista Educação. Porto Alegre. v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999.

MORAIS, Ana Corina Cerqueira André. **A Adequação dos Textos Normativos Produzidos pelo Instituto Serzedello Corrêa às Normas de Redação Oficial**. 2011. 58 f. Dissertação. Título de especialista em revisão de textos. Curso de Pós-Graduação em Revisão de Textos. Faculdade WDireito. Brasília. 2011.

SABINO, Rosimeri Ferraz; et al. **A Comunicação Oficial na Gestão Pública: O Caso da Universidade Federal de Sergipe**. Estudo e debate. Lajeado. v. 21, n. 1, p. 105-117, 2014.

SILVA, Dalila Aparecida Mateus; GOMES, Cidália. **A importância da Comunicação escrita para o profissional de Secretariado Executivo**. Anais IX Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e V Encontro Latino Americano de Pós-Graduação. São José dos Campos. 2006.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2 ed. Porto Alegre. Bookman. 2001.

**ANEXO A – ROTEIRO DE ENTREVISTA****UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EXECUTIVO****ROTEIRO DE ENTREVISTA****PERFIL DO ENTREVISTADO**

1. Sexo? ( ) Masculino ( ) Feminino
2. Grau de escolaridade? \_\_\_\_\_
3. Profissão (cargo) na secretaria de educação? \_\_\_\_\_

1) Para você o que é “Redação Oficial”?

\_\_\_\_\_

2) Os ofícios e memorandos da secretaria seguem algum tipo de uniformidade e padronização?

\_\_\_\_\_

3) Como foi estabelecida esta padronização dos ofícios e memorandos?

\_\_\_\_\_

4) Caso não haja padronização, em sua opinião a secretaria deveria seguir um padrão único para a elaboração dos ofícios e memorandos?

\_\_\_\_\_

5) Como foi passado para você o modelo e formato de elaboração dos ofícios e memorandos da secretaria?

\_\_\_\_\_

6) Por quem são revisados os ofícios e memorandos elaborados na secretaria?

\_\_\_\_\_

7) É exigido do profissional responsável pelo os ofícios e memorandos alguma experiência ou conhecimento acerca de sua elaboração?

\_\_\_\_\_

8) Você conhece o Manual de Redação Oficial da Presidência da República?

\_\_\_\_\_

9) O Manual de Redação Oficial da Presidência da República já foi apresentado aos funcionários da secretaria de educação?

\_\_\_\_\_



10) Você tem conhecimento que o uso do manual de Redação Oficial da Presidência da República é de uso obrigatório para os setores públicos?

---

11) O Manual de Redação Oficial da Presidência da República está regulamentado através da Instrução Normativa nº 4 de 1992, que consolida as regras constantes nesse manual tornando-as obrigatórias para todas as modalidades de comunicação oficial comum aos órgãos da Administração Federal. Você tem conhecimento que existem regras para a elaboração de ofícios e memorandos, que são apresentadas nesse manual regulamentado por lei?

---

12) A prefeitura oferece algum tipo de capacitação para os funcionários quanto à elaboração de seus documentos oficiais?

---

---