MANUAL DE REDAÇÃO OFICIAL

Prefeitura de BETIM

APRESENTAÇÃO

MANUAL DE REDAÇÃO OFICIAL

Este manual foi elaborado para facilitar o dia a dia das secretárias e recepcionistas. O objetivo desse material é padronizar a redação dos documentos oficiais.

O conteúdo do guia é apresentado de forma detalhada, possibilitando buscar, com agilidade, as respostas para as dúvidas que possam surgir durante a redação de um documento ou o atendimento ao público.

Na primeira parte, serão apresentados conceitos e modelos de documentos utilizados na redação oficial. Serão sugeridos os critérios do Manual de Redação da Presidência da República, com algumas adaptações de conceito, de acordo com a nossa realidade.

A segunda e última parte deste guia apresenta dicas de marketing pessoal e organizacional para secretárias executivas.

A adoção de um padrão comunicacional, para se expressar de forma objetiva e correta, é importante para agregar valor à imagem do governo, tendo em vista que organização e integração são fatores essenciais para a comunicação eficaz dentro de uma instituição.



PARTE 1

REDAÇÃO OFICIAL

Redação oficial é a maneira com que a prefeitura redige atos normativos e comunicações oficiais, que podem ser dirigidos tanto ao público interno, quanto ao público externo.

Os textos oficiais devem ser compreendidos por todos os cidadãos. O uso do padrão culto não implica a utilização de uma linguagem difícil, mas, sim, de um texto simples e correto.

Sendo assim, para informar com a máxima clareza e objetividade, a redação oficial deve apresentar as seguintes características:

Impessoalidade

Os textos oficiais tratam de assuntos que correspondem à atuação da administração pública. Quem comunica é sempre o serviço público, por meio de um servidor que tenha competência para falar em nome do órgão que representa; o que se comunica é o assunto relativo às atribuições do órgão emissor ou a questões que dizem respeito ao interesse público; o destinatário dessa comunicação ou é um cidadão, sempre concebido como público, como conjunto dos cidadãos, ou é órgão público do próprio Executivo ou dos outros poderes. Nos dois casos, temos um destinatário concebido de forma homogênea e impessoal.

Todo o processo envolvido na comunicação oficial (quem informa, o que se informa e quem recebe a informação) é uma manifestação da administração pública dirigida à coletividade, ou seja, assunto de caráter público. Por isso, é essencial a ausência de opiniões pessoais ou particulares do emissor da informação.

Clareza

É a qualidade básica e essencial dessa redação. A informação transmitida com clareza colabora para a transparência dos atos administrativos e atende ao princípio da publicidade, possibilitando a imediata compreensão pelo leitor e por todos os cidadãos.

Para se obter clareza no texto, é necessária a presença de várias outras características, como concisão, objetividade, correção, aplicação da norma culta, coesão e coerência.

Concisão

É a transmissão de informações com um mínimo de palavras. É a precisão na escolha delas, a objetividade para tratar do assunto, com foco na intenção do texto, evitando-se dados supérfluos, que dispersam o leitor e dificultam a inteligibilidade da redação

Um texto objetivo alcança-se pela reflexão no ato da elaboração da escrita. É não perder o foco principal, sabendo-se exatamente o que e como escrever.

O grande segredo para se obter o máximo de objetividade vem da releitura da escrita. É o momento em que são percebidos os excessos do texto, as redundâncias, informações adicionais desnecessárias e palavras e expressões que em nada alteram ou acrescentam ao sentido da frase.

Formalidade

A linguagem utilizada obedece à formalidade da escrita, ao uso da norma culta e ao respeito à hierarquia das autoridades. Como exemplo, podemos citar a utilização dos pronomes de tratamento e os fechos das correspondências, que refletem o atendimento e o respeito à hierarquia entre as autoridades que se comunicam.

Portanto, há que se ressaltar aqui a polidez e a civilidade com relação ao assunto tratado e ao destinatário. Os textos oficiais são o reflexo do processo de interação entre as pessoas registrado pela escrita. Ou seja, a mesma cortesia que se utiliza no trato com um superior ou um particular deve ser adotada nos documentos.

Padronização

Os documentos oficiais obedecem a normas de padronização, regras de forma, tanto na elaboração textual, quanto na visual, pois essas normas facilitam a consulta, a leitura e o acesso à informação por qualquer pessoa, além de refletir unidade e integração entre órgãos e entidades que compõem a administração pública.

Correção

É o respeito às normas e aos princípios do idioma, às regras gramaticais e ortográficas da língua portuguesa, assim como o uso do padrão culto da linguagem.



1.1 ADEQUAÇÃO AO CONTEXTO

Competem ao redator a sensibilidade e o conhecimento do assunto tratado para adequar as características da redação oficial à situação específica da elaboração do documento.

De acordo com fatores concretos, de ordens técnicas, política ou administrativa, preparar-se o texto e modular-se a linguagem (estrutura, sintaxe, vocabulário, grau de formalidade), considerando-se, especificamente, a finalidade do documento e o destinatário.

Mediante tal visão, pode-se, por exemplo, definir o tratamento utilizado, o tipo de linguagem e o grau de formalidade necessário em respeito à hierarquia existente entre o emissor e o receptor da mensagem.

Dicas para a estruturação de textos

Para se escrever um texto bem estruturado, mantendo a coerência e a coesão, é necessário, antes de tudo, organizar as ideias e ter em mente exatamente o que precisa ser dito.

Facilitando esse processo da escrita, apresentamos abaixo um passo a passo de como manter a lógica e a coerência no texto a ser elaborado.

1) Defina o assunto, o que precisa ser comunicado. Ele será o foco central do seu texto, que norteará todo o processo de elaboração e estruturação.

2) Saiba quem irá assinar o documento. Além de definir a linguagem a ser utilizada, você saberá se irá escrever em nome de uma pessoa (autoridade específica) ou em nome do órgão que ela representa.

3) Saiba quem é o destinatário da mensagem. É o fator mais importante para determinar a linguagem e o grau de formalidade que deverão ser adotados.

4) Tenha em mente qual é a finalidade do texto (solicitar, comunicar, explicar, entre outros).

5) Sabendo o que se pretende com o texto, bem como o emissor e o destinatário, você poderá definir qual modelo de documento é o mais adequado (ofício, memorando, nota técnica, dentre outros).

6) Faça um pequeno esquema do texto antes de escrever. Isso irá ajudá-lo a não perder o foco e a distinguir as informações principais das secundárias. Muitas das secundárias são desnecessárias, não acrescentam nada ao texto e entediam o leitor, dificultando a imediata compreensão.

7) Em um mesmo texto, separe assuntos diferentes com parágrafos.

8) Após o término, o ideal é deixar o texto de lado, por algum tempo, antes de revisá-lo. Esse intervalo ajudará você a perceber com maior facilidade se o que pensou está escrito de forma clara, se suas ideias foram transcritas dentro da lógica e com a clareza que você deseja.

9) Faça uma primeira releitura, verificando a ordenação das ideias e a compreensão geral do texto. Veja se há coerência no todo. Nesse momento, você também identificará se há algum trecho obscuro que possa gerar ambiguidade.

10) Releia novamente, com um olhar mais crítico e atendo-se aos detalhes. Na segunda releitura, busque erros de vocabulário, concordância, redundância, repetições de palavras e excessos que possam ser cortados.

11) Para finalizar, peça que outra pessoa leia o texto. A compreensão dela lhe mostrará se o que você escreveu está realmente claro e compatível com a sua intenção.

Dicas para a elaboração de textos oficiais

1) Apresente, no início do texto, a ideia principal, para que o leitor, de imediato, conheça o assunto tratado no documento.

2) Utilize, preferencialmente, a ordem direta na construção das frases (sujeito, verbo e complemento). A inversão dos termos, em exagero, pode comprometer a compreensão e gerar confusão. Utilize esse recurso apenas quando quiser dar ênfase a alguma expressão.

3) Cuidado com a pontuação. A simples mudança do local de uma vírgula pode alterar completamente o sentido da frase.

4) Não use metáforas, analogias e outras figuras de linguagem. Trata-se de texto oficial, e não de texto literário.

5) Evite períodos muito longos.

6) Evite o uso de palavras e expressões que dificultem a compreensão do leitor. Estrangeirismos, termos técnicos, arcaísmos, jargões e regionalismos vocabulares devem ser substituídos por expressões equivalentes. Dê preferência ao vocabulário de entendimento geral.

7) Cuidado com o excesso de adjetivos. Use-os sem abuso.

8) Utilize os elementos de coesão que estabelecem uma relação lógica entre as frases e os parágrafos para manter a coerência. Ex.: mas, entretanto, porém, conforme, etc.

9) Redija com precisão vocabular. Para se obter objetividade, deve-se eliminar do texto:

- o uso excessivo dos indefinidos "um" e "uma";
- o uso abusivo do pronome "que" (corrige-se fazendo a substituição com orações reduzidas ou períodos simples);
- os pormenores desnecessários e informações supérfluas.

10) Evite as locuções verbais e elimine palavras ou expressões desnecessárias. Exemplos:

- venho solicitar = solicito;
- havia proporcionado = proporcionou;
- venho por meio desta registrar = registro;
- neste momento, nós acreditamos = acreditamos;
- decisão tomada no âmbito da diretoria = decisão da diretoria;
- com o objetivo de = para;
- ato de natureza administrativa = ato administrativo.

11) Mantenha a harmonia do texto, evitando a cacofonia (é um vício de linguagem e ocorre quando o encontro de sílaba final com sílaba inicial resulta em um som desagradável), a assonância (semelhança ou igualdade de sons na frase ou no período) e os ecos (repetição sucessiva de finais idênticos).

12) Mantenha o paralelismo (apresentação de ideias similares numa forma gramatical idêntica) na estruturação de um período.

Exemplo:

- Errado: Recomendou-se às unidades economizar energia e que elaborassem planos de redução de despesas.
- Certo: Recomendou-se às unidades economizar energia e elaborar planos para a redução de despesas.

13) Cuidado com o uso dos pronomes possessivos "seu" e "sua". Se não são muito bem colocados na estrutura do texto, geram ambiguidade.

14) Consulte o dicionário ou o vocabulário da Língua Portuguesa (Volp) disponível na internet (www.academia.org.br).

1.2 PRONOMES DE TRATAMENTO

Os pronomes de tratamento na redação oficial são formas de distinção e respeito com que nos dirigimos a autoridades civis, militares e religiosas. A determinação do pronome de tratamento utilizado se dá em razão do cargo do destinatário.

Eles apresentam certas peculiaridades quanto à concordância verbal, nominal e pronominal, que devem ser observadas.

Veja o emprego dos pronomes de tratamento

1 - Para autoridades políticas e judiciárias:

a) Vossa excelência

Para as seguintes autoridades:

Poder Executivo:

Presidente e vice-presidente da República; ministros de Estado; chefe da Casa Civil da Presidência da República; chefe do Gabinete de Segurança Institucional; chefe da Secretaria Geral da Presidência da República; advogado geral da União; chefe da Corregedoria Geral da União; governadores e vice-governadores de Estado e do Distrito Federal; oficiais generais das Forças Armadas; embaixadores; secretários executivos de ministérios e demais ocupantes de cargos de natureza especial; secretários de Estado dos governos estaduais e prefeitos municipais.

Poder Legislativo:

Deputados federais e senadores; ministros do Tribunal de Contas da União; deputados estaduais e distritais; conselheiros dos tribunais de contas estaduais e presidentes das câmaras legislativas municipais.

Poder Judiciário:

Ministros dos tribunais superiores; membros de tribunais; juízes e auditores da Justiça Militar.

Vocativo

O vocativo em comunicações dirigidas aos chefes de Poder é excelentíssimo(a) senhor(a), por extenso, seguido do respectivo cargo:

Excelentíssimo senhor presidente da República

Excelentíssimo senhor presidente do Congresso Nacional

Excelentíssimo senhor presidente do Supremo Tribunal Federal

Excelentíssimo senhor prefeito de Betim

As demais autoridades serão tratadas com o vocativo senhor, seguido do cargo respectivo:

Senhor senador

Senhor juiz

Senhor ministro

Senhor secretário

b) Vossa senhoria
Empregado para as demais autoridades e para particulares.

Vocativo

O vocativo adequado é senhor.
Quando o documento é dirigido a uma autoridade ou chefia do governo ou de empresas particulares, menciona-se o cargo após a palavra senhor :
Senhor presidente
Senhor diretor
Senhora coordenadora

Quando o destinatário é um cidadão, um particular, aplica-se a palavra senhor ou senhora seguido do nome da pessoa:
Senhor João Rabelo
Senhora Silvana Mendes Costa

2- Para reitores de universidades

a)Vossa magnificência:

Empregada em comunicações dirigidas a reitores de universidade.

Vocativo

Magnífico reitor.

3 - Para autoridades religiosas

a) Vossa santidade: em comunicações dirigidas ao papa.
Vocativo: santíssimo padre.

b) Vossa eminência ou vossa eminência reverendíssima: em comunicações aos cardeais.
Vocativo: eminentíssimo senhor cardeal, ou eminentíssimo e reverendíssimo senhor cardeal.

c) Vossa excelência reverendíssima: é usado em comunicações dirigidas a arcebispos e bispos.
Vocativo: excelentíssimo reverendíssimo.

d) Vossa reverendíssima ou vossa senhoria reverendíssima: para monsenhores, cônegos e superiores religiosos.
Vocativo: reverendíssimo.

e) Vossa reverência: é empregado para sacerdotes, padres, clérigos, pastores evangélicos e demais religiosos.
Vocativo: reverendo.

Observações importantes

Em comunicações oficiais, está abolido o uso do tratamento ‘‘digníssimo’’ (DD). A dignidade é pressuposto para que se ocupe qualquer cargo público, sendo desnecessária sua repetida evocação.

É também 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’’.

Acrescente-se que doutor não é forma de tratamento, e, sim, título acadêmico para pessoas que concluíram curso universitário de doutorado. É costume, também, designar por doutor os bacharéis, especialmente os graduados em direito e em medicina. Evite usar essa forma de tratamento indiscriminadamente. O tratamento senhor confere a desejada formalidade às comunicações.

No texto do expediente, apenas para os chefes de Poder (presidente da República, do Congresso Nacional e do Supremo Tribunal Federal, na esfera municipal prefeitos e presidentes das câmaras legislativas municipais, o pronome de tratamento é usado por extenso. Para as demais autoridades, sempre abreviado (V. Exa. / V. Sa.).

Concordância com os pronomes de tratamento

Os pronomes de tratamento, embora se refiram à segunda pessoa gramatical (com quem se fala), levam a concordância para a terceira pessoa. O verbo concorda com o substantivo que integra a locução: “Vossa senhoria designará o substituto”; “Vossa Excelência esclareceu o assunto”.

Da mesma forma, os pronomes possessivos referidos a pronomes de tratamento são sempre os da terceira pessoa: “Vossa Senhoria encaminhará seu pedido” (e não “vosso pedido”).

Quando se dirige à pessoa com quem se fala são usados vossa excelência, vossa senhoria; quando a ela se faz referência, usam-se sua excelência, sua senhoria.

Quanto aos adjetivos que se referem a esses pronomes, a concordância é feita com o gênero da pessoa a que se refere, e não com o substantivo que compõe a locução. Assim, se o interlocutor for homem, o correto é “vossa excelência está atarefado”, “vossa senhoria deve estar satisfeito”; se for mulher, “vossa excelência está atarefada”, “vossa senhoria deve estar satisfeita”.

Quadro Resumo dos Pronomes de Tratamento				
Destinatário	**Forma de tratamento**	**Abreviatura**	**Vocativo**	**Endereçamento interno**
Presidente da República, presidente do Congresso Nacional e presidente do Supremo tribunal federal	Vossa excelência	Não se usa	Excelentíssimo(a) senhor(a) (cargo)	Excelentíssimo(a) senhor(a) presidente (nome) (cargo completo) Endereço CEP: Cidade – UF
Vice-presidente da República, presidente do Senado Federal, presidente da Câmara dos Deputados e presidentes dos tribunais federais	Vossa excelência	V. Exa.	Senhor(a) (cargo)	Exmo.(a) sr. (sra.) (nome) (cargo completo) Endereço CEP: Cidade – UF
Governadores, vice-governadores e Presidentes dos tribunais estaduais	Vossa excelência	V. Exa.	Senhor(a) (cargo)	Exmo.(a) sr. (sra.) (nome) (cargo completo) Endereço CEP: Cidade – UF
Ministros de Estado, Secretário geral da Presidência da República, Consultor geral da República, chefe do Estado-Maior das Forças Armadas e chefe do Gabinete Militar da Presidência da República	Vossa excelência	V. Exa.	Senhor(a) (cargo)	Exmo.(a) sr. (sra.) (nome) (cargo completo) Endereço CEP: Cidade – UF
Secretários da Presidência da República, procurador geral da República, chefes do Estado-Maior das Três Armas, oficiais-generais das Forças Armadas, coronéis da Polícia Militar, embaixadores, secretários executivos de ministérios e secretários nacionais de ministérios	Vossa excelência	V. Exa.	Senhor(a) (cargo)	Exmo.(a) sr. (sra.) (nome) (cargo completo) Endereço CEP: Cidade – UF
Membros do Congresso Nacional (senadores e deputados federais), Deputados estaduais, presidente de assembleias legislativas e presidente de câmaras municipais	Vossa excelência	V. Exa.	Senhor(a) (cargo)	Exmo.(a) sr. (sra.) (nome) (cargo completo) Endereço CEP: Cidade – UF
Prefeitos municipais, secretários de Estado, comandante geral do Corpo de Bombeiros Militar e comandante geral da Polícia Militar	Vossa excelência	V. Exa.	Senhor(a) (cargo)	Exmo.(a) sr. (sra.) (nome) (cargo completo) Endereço CEP: Cidade – UF
Ministros, desembargadores, juízes, auditores da Justiça Militar e membros do Ministério Público (promotores e procuradores)	Vossa excelência	V. Exa.	Senhor(a) (cargo)	Exmo.(a) sr. (sra.) (nome) (cargo completo) Endereço CEP: Cidade – UF
Demais autoridades (diretores, chefes de seção, militares até coronel)	Vossa senhoria	V. Sa.	Senhor(a) (cargo)	Ao senhor / À senhora (nome) (cargo completo) Endereço CEP: Cidade – UF
Reitor de universidade	Vossa magnificência	Não se usa	Magnífico reitor	À sua magnificência o senhor prof. (nome)

Papa	Vossa santidade	Não se usa	Santíssimo padre,	À Sua Santidade o senhor papa (nome) CEP: VATICANO
Cardeal	Vossa eminência	V. Ema.	Eminentíssimo senhor cardeal,	À Sua Eminência o senhor dom (nome) CEP: Cidade – UF
Arcebispos e bispos	Vossa excelência reverendíssima	V. Exa. Revma.	Senhor arcebispo, Senhor bispo, excelentíssimo reverendíssimo	Exmo. e Revmo. sr. (nome) (cargo completo) Endereço CEP: Cidade – UF
Monsenhores, cônegos, e outros superiores	Vossa reverendíssima	V. Revma.	Senhor monsenhor, senhora madre,reverendíssimo senhor monsenhor	Revmo. sr. (nome) (cargo completo) Endereço CEP: Cidade – UF
Sacerdotes, padres, clérigos, pastores evangélicos e demais religiosos	Vossa reverência	V. Revª ou V. Revma.	Senhor reverendo, reverendíssimo senhor pastor	Revmo. sr. (nome) (cargo completo) Endereço CEP: Cidade – UF

1.3 ESTRUTURA DO DOCUMENTO

Deve ser adotado um padrão de apresentação dos documentos oficiais, com a finalidade de facilitar a elaboração dos atos e garantir a clareza das informações.

Diagramação dos documentos

Os modelos das correspondências oficiais utilizados pela Prefeitura de Betim (ofício, memorando e circular) seguem o seguinte padrão de diagramação:

• Papel: branco, tamanho A4 (29,7 cm x 21 cm)

• Alinhamento do corpo do texto: justificado

• Texto: fonte Times New Roman, tamanho 12, cor preta

• Espaçamento entrelinhas: 1,0

• Espaçamento entre parágrafos: simples

• Não se aplica o recuo do parágrafo

• Margem direita: Moderada (1,91)

• Margem esquerda: Moderada (1,91)

• Margem superior: 2,54

• Margem inferior: 2,54

O texto deve iniciar 2,5 cm abaixo da linha que está no cabeçalho, o que vale para a mudança de página. É importante avaliar o layout da formatação para o documento ficar visualmente agradável. Exemplos no item 1.4.

Identificação do signatário

O signatário é aquele que assina o documento e é responsável pelo seu conteúdo. Ele é o titular do órgão ou alguém com competência legal para falar em nome da instituição.

Todas as comunicações oficiais devem trazer o nome e o cargo da autoridade que as expede, abaixo do local de sua assinatura.

A forma da identificação deve ser a seguinte:

(espaço para assinatura)
NOME (do signatário)
Secretário municipal (cargo)

Quando o expediente for assinado por mais de uma pessoa, a ordem de assinaturas segue a hierarquia dos cargos, começando da hierarquia menor. É como se o ocupante do cargo mais alto desse seu aval às informações prestadas.

(espaço para assinatura)
NOME
Chefe de Divisão de Publicidade e Marketing (cargo)

(espaço para assinatura)
NOME
Secretária municipal de Comunicação (cargo)

No caso de signatários de mesma hierarquia, a ordem deve seguir a lei de criação dos cargos. Qualquer dúvida, veja o Mundo Oficial no site da prefeitura.

(espaço para assinatura)
NOME
Secretário municipal de Saúde

(espaço para assinatura)
NOME
Secretário municipal de Educação

Observação: Não será necessário considerar o espaçamento entre linhas, especificado no diagrama acima e para isso, após digitar o nome, basta pressionar a tecla ‘Alt’ e clicar na tecla ‘Enter’ para inclusão do cargo.

Se o signatário estiver emitindo o documento que trata de assunto da competência de outra autoridade, a situação deve ser esclarecida no começo do texto.
Exemplo: “Por determinação do prefeito...”

Importante: nenhum documento pode ser assinado apenas pelo chefe de divisão, setor ou seção.

Encerramento para comunicações

O encerramento das comunicações oficiais arremata o texto e saúda o destinatário. Devem-se evitar encerramentos longos e rebuscados. Empregam-se apenas dois tipos de fecho para todas as modalidades de comunicação, seguidos de vírgula:

- para autoridades superiores, inclusive o prefeito: Respeitosamente.

- para autoridades de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior: Atenciosamente.

Endereçamento

O endereçamento adequado apresenta, nesta ordem, forma de tratamento, nome do destinatário, cargo do destinatário e endereço completo, conforme modelo abaixo.

No caso de correspondências postadas, devem-se seguir as regras estabelecidas pela Agência Brasileira de Correios e Telégrafos (www.correios.com.br). Os envelopes devem ser endereçados com o destinatário no anverso e com o remetente no verso.

Exemplos:

- Comunicações dirigidas às autoridades tratadas por vossa excelência:

Exma. sra.
(nome)
Secretária de Estado de Casa Civil e de Relações Institucionais (SECCRI)
Cidade Administrativa de Minas Gerais – Palácio Tiradentes – 3º andar
Rodovia Prefeito Américo Gianetti, s/n
CEP: 31630-901 Belo Horizonte – MG

Exmo. sr.
Vereador (nome)
Presidente da Câmara Municipal de Betim
Avenida Governador Valadares, 241, Centro
CEP: 32600-115 Betim – MG

- Comunicações dirigidas às autoridades tratadas por Vossa Senhoria:

Ao senhor (À senhora)
Fulano(a) de Tal
Rua Margarida, 123, Filadélfia
CEP: 12345-000 Curitiba – PR

Ao senhor
(nome)
Presidente do Sicepot - MG
Rua Santos Barreto, 45, Centro
CEP: 30170-070 Belo Horizonte - MG

Importante:

Para a preservação do arquivo digital do documento e o envio de documentos por meio eletrônico, após assinado pelo signatário, recomenda-se salvar o arquivo gerado no programa editor de textos com a extensão “PDF”. Assim, o registro documental ficará protegido, pois o PDF não aceita alteração em seu conteúdo.

Para salvar o documento em PDF, com o arquivo do texto aberto na tela do computador, clique na opção “Salvar como”. Uma janela será aberta, abaixo do campo “Nome do arquivo”, terá um campo chamado “Tipo”, selecione a opção “PDF” e clique em “Salvar”.

1.4 MODELOS DOS DOCUMENTOS

Os documentos oficiais expedidos por qualquer secretaria ou órgão da prefeitura devem ser impressos no papel timbrado padrão da instituição. Lembre-se de que, ao redigir um documento e utilizar o brasão da prefeitura, você está falando pelo órgão público. Por isso, toda cautela e formalidade são necessárias durante a redação.

Além disso, é importante salientar que todo documento despachado deve ser assinado pelos chefes das pastas, ou seja, pelos secretários, superintendentes e presidentes de autarquias.

Ofício

Correspondência oficial expedida pelas autoridades da administração pública destinada a órgãos externos ligados diretamente à prefeitura (Apromiv, Funarbe, Ecos) ou outras instituições públicas ou particulares.

Deve ser assinada somente pelo prefeito ou pelo secretário.

A estrutura do ofício é a seguinte:

a) Palavra "ofício" seguida da numeração do expediente e do ano com todos os algarismos (Ofício 001/2017). A numeração é sequencial e deve ser iniciada a cada ano.

b) Local e data em que foi expedida, por extenso, com alinhamento à esquerda e ponto final após o ano. É importante observar que não se usa zero antes de algarismo. Exemplo: 5 de janeiro, e não 05 de janeiro.

c) Endereçamento: forma de tratamento, nome, cargo e nome da instituição ou endereço.

d) Assunto: resumo do teor do documento (em negrito).

e) Vocativo: invoca o destinatário e é seguido de vírgula. É formado pelo pronome de tratamento adequado, por extenso, e pelo cargo do destinatário, que vem em letra minúscula.
Exemplo: Excelentíssimo senhor presidente

f) Texto: comece o texto com caixa baixa pois, após o vocativo, existe a vírgula. Nos casos em que não for de mero encaminhamento de documentos, o expediente deve conter introdução, desenvolvimento e conclusão. Quando se tratar de simples encaminhamento de documentos, bastarão um parágrafo com a descrição do documento enviado e a razão do envio. Se o autor da comunicação desejar fazer algum comentário a respeito do assunto tratado, poderá acrescentar parágrafos de desenvolvimento.

Se a remessa do documento não tiver sido solicitada, deve-se iniciar o texto com o motivo da comunicação, que é encaminhar, indicando a seguir os dados completos do documento encaminhado (tipo, data, origem ou signatário e assunto de que se trata), e a razão pela qual está sendo encaminhado, conforme sugestões abaixo:

"Em atendimento ao ofício 0045/2017, de 1º de fevereiro de 2017, encaminho, anexa, a cópia do ofício 0037, de 3 de fevereiro de 2017, da Secretaria municipal de Saúde, sobre a requisição do servidor Fulano de Tal." ou

"Encaminho, anexo, para conhecimento e análise, o ofício 0045/2017, de 1º de fevereiro de 2017, do presidente da Confederação Nacional de Agricultura, a respeito de projeto de modernização de técnicas agrícolas na região Nordeste."

g) Fecho:"Atenciosamente" ou "Respeitosamente", seguido de vírgula, alinhado à esquerda e posicionado acima da assinatura.

h) Assinatura: nome e cargo do autor da comunicação, centralizados.

Observações:

Para assegurar a eficiência da comunicação, cada ofício deverá tratar de um assunto. Discorrer sobre assuntos variados e, às vezes, até desconexos, possibilita a dispersão do objeto e o risco de que um deles fique sem o devido encaminhamento.

Se o ofício for acompanhado de outros documentos, pode-se indicá-los à esquerda e a duas linhas da assinatura do emitente, com o termo "Anexo" e a indicação do conteúdo.

A palavra "anexo" concorda em gênero e número com o substantivo a que se refere.

Exemplos: Anexos: ficha de inscrição e conteúdo programático.
Anexa: cópia do Of. Sec.Geral nº 79/11.

MODELO DE OFÍCIO

SECRETARIA MUNICIPAL DE COMUNICAÇÃO
comunicacao@betim.mg.gov.br
TELEFONE: (31) 3512-3005
RUA PARÁ DE MINAS, 640, BRASILEIA - BETIM | MG - CEP.: 32600-412

PREFEITURA DE BETIM CIDADE DO BEM

Ofício 003/2022 **Betim, 01 de março de 2022**

Ao senhor
Nome e Sobrenome
Função ou cargo
Rua Nome, 123,
Centro - Betim - MG

Assunto: **manual de redação**

Senhor Presidente (função quando houver),

Texto com o conteúdo do documento

Atenciosamente,

Bianca Christófori
Secretária de Comunicação

PREFEITURA DE BETIM WWW.BETIM.MG.GOV.BR

Memorando

O memorando é a modalidade de comunicação entre órgãos internos da prefeitura e aborda assuntos referentes às partes envolvidas. São sempre assinados pelos secretários ou superintendentes e destinados a outro secretário. Quando necessário, são assinados por chefes de divisões ou seções, mas, **sempre** em conjunto com o secretário da pasta.

Suas forma e estrutura são:

a) Palavra "Memorando" seguida da numeração do expediente e do ano com todos os algarismos (Memorando 001/2017). A numeração é sequencial e deve ser iniciada a cada ano.

b) Local e data em que foi expedido, por extenso, com alinhamento à esquerda e ponto final após o ano.

c) Campo "De:" nome da secretaria e nome do secretário que está enviando o memorando.

d) Campo "Para:"nome da secretaria e nome do secretário a quem se destina o documento. A palavra "Para" é grafada em negrito e alinhada à esquerda, acompanhando o recuo do parágrafo.

e) Vocativo: invoca o destinatário e é seguido de vírgula. É formado pelo pronome de tratamento adequado, por extenso, e pelo cargo do destinatário, que vem em letra minúscula.
Exemplo: Senhor secretário,

f) Texto: seguir as mesmas orientações do ofício.

g) Fecho:"Atenciosamente" ou "Respeitosamente" (quando o documento for encaminhado para o prefeito), seguido de vírgula, alinhado à esquerda e posicionado acima da assinatura.

h) Assinatura: nome e cargo do autor da comunicação centralizados.

Observações:

- Não há registro do endereçamento interno no memorando.

- Quando o memorando for de interesse direto de alguma divisão ou seção de uma secretaria, coloca-se no campo "Para" o nome do secretário da pasta e, abaixo, a indicação "aos cuidados:" seguido do nome da pessoa e da divisão ou da seção a que se destina.

Exemplo: Para: Secretaria de Saúde
(nome do secretário)

Aos cuidados da diretoria de Educação em Saúde
(nome)

Importante:

- O memorando não deve ser utilizado na comunicação entre setores de diferentes secretarias, para isso pode ser criado um sistema interno de interação.

SECRETARIA MUNICIPAL DE COMUNICAÇÃO
comunicacao@betim.mg.gov.br
TELEFONE: (31) 3512-3005
RUA PARÁ DE MINAS, 640, BRASILEIA - BETIM | MG - CEP.: 32600-412

PREFEITURA DE BETIM
CIDADE DO BEM

Memorando 003/2022 **Betim, 01 de março de 2022**

De: Secretaria Municipal de Comunicação
Bianca Christófori

Para: Nome da Secretaria
Nome do (a) secretário (a)

Senhor secretário(a)

Texto com o conteúdo do documento

Atenciosamente,

Bianca Christófori
Secretária de Comunicação

MODELO DE MEMORANDO

Circular

Circular é a comunicação, em várias cópias, do mesmo teor com o mesmo número de controle, endereçada a diversos destinatários. É uma forma de comunicação encaminhada para órgãos internos. Ela deve ser assinada pelos secretários e, quando necessário, também pelos chefes de divisões ou seções.

Com a mesma estrutura e finalidade do memorando, difere por apresentar o campo "Assunto:" e o endereçamento ao fim da página após a assinatura.

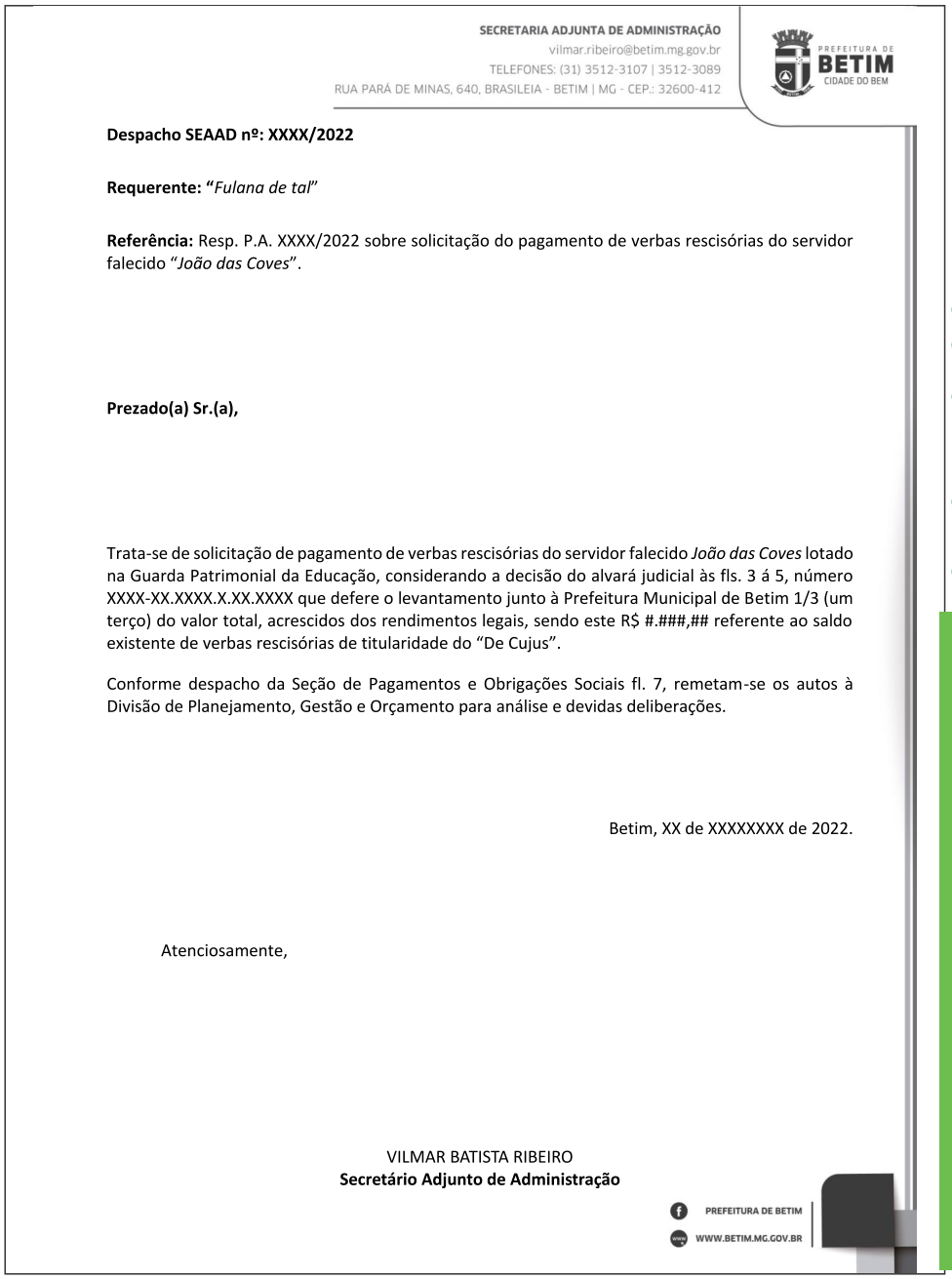


Observação: para todos os modelos acima, os espaçamentos entre linhas de cabeçalho, assunto, texto principal, saudações e assinaturas deverão ser ajustados para uma melhor distribuição, considerando toda a área da folha a ser preenchida.

Despacho

São todos os atos praticados no curso de um processo ou de um procedimento que não possuem conteúdo decisório. Os despachos apenas ordenam a realização de determinadas providências, para dar seguimento ao feito.

MODELO DE DESPACHO



SECRETARIA ADJUNTA DE ADMINISTRAÇÃO
vilmar.ribeiro@betim.mg.gov.br
TELEFONES: (31) 3512-3107 | 3512-3089
RUA PARÁ DE MINAS, 640, BRASILEIA - BETIM | MG - CEP.: 32600-412

PREFEITURA DE BETIM CIDADE DO BEM

Despacho SEAAD nº: XXXX/2022

Requerente: "*Fulana de tal*"

Referência: Resp. P.A. XXXX/2022 sobre solicitação do pagamento de verbas rescisórias do servidor falecido "*João das Coves*".

Prezado(a) Sr.(a),

Trata-se de solicitação de pagamento de verbas rescisórias do servidor falecido *João das Coves* lotado na Guarda Patrimonial da Educação, considerando a decisão do alvará judicial às fls. 3 á 5, número XXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX que defere o levantamento junto à Prefeitura Municipal de Betim 1/3 (um terço) do valor total, acrescidos dos rendimentos legais, sendo este R$ #.###,## referente ao saldo existente de verbas rescisórias de titularidade do "De Cujus".

Conforme despacho da Seção de Pagamentos e Obrigações Sociais fl. 7, remetam-se os autos à Divisão de Planejamento, Gestão e Orçamento para análise e devidas deliberações.

Betim, XX de XXXXXXXX de 2022.

Atenciosamente,

VILMAR BATISTA RIBEIRO
Secretário Adjunto de Administração

PREFEITURA DE BETIM
WWW.BETIM.MG.GOV.BR

Telegrama

Mensagem urgente e confidencial, transmitida eletronicamente para o local de entrega. O telegrama é impresso, autoenvelopado e entregue no endereço do destinatário. Deve ser uma mensagem curta, com texto claro e objetivo.

Seu uso precisa ser restrito a situações em que não é possível utilizar fax ou e-mail, ou ainda que a urgência justifique sua utilização, isso porque se trata de uma forma de comunicação cara.

O telegrama pode ser enviado por telefone. Para isso, o interessado deve entrar em contato com a CAC (Central de Atendimento aos Clientes) dos Correios. Em Betim, o número de contato para o serviço é: 3003-0100, opção 2.

Para facilitar o envio é importante ter em mãos, no momento da ligação:

- nome e endereço completo do remetente com CEP.;
- nome e endereço do destinatário com CEP.;

- cartão de crédito;

- mensagem a ser enviada.

Correio eletrônico (e-mail)

Comunicação prática e de baixo custo, o correio eletrônico, ou e-mail, é utilizado para mensagens urgentes e transmissão de documentos. As mensagens devem ser breves e organizadas de modo a facilitar a leitura e o entendimento por parte dos destinatários.

Apesar do dinamismo do e-mail, é importante utilizar uma linguagem compatível com a comunicação oficial. Não se devem usar gírias ou palavras abreviadas como vc (você) e tbm (também). Utilize pontuação adequada, letras maiúsculas e minúsculas.

O campo “assunto” deve indicar o resumo do assunto tratado no e-mail, facilitando a organização documental, tanto do destinatário, quanto do remetente.

Dicas:

- O modo como um correio eletrônico é estruturado pode melhorar a legibilidade e o impacto do texto. Mensagens curtas devem conter uma única palavra (“aprovo”, “concordo”). Mensagens longas, porém, exigem muitos parágrafos e, nesse caso, o conteúdo deve apresentar, como em toda boa comunicação, introdução, desenvolvimento e conclusão.

- Utilize linhas em branco entre a saudação, os parágrafos e a assinatura.

- Cuidado ao usar caracteres de controle ou símbolos, pois eles podem aparecer de maneira diferente no sistema do destinatário. Se o formato e a diagramação do documento são importantes, é recomendável processá-lo em um programa editor de textos e enviá-lo como anexo na mensagem eletrônica.

- Inclua uma assinatura na mensagem. Ela poderá apresentar a titularidade, o cargo, a secretaria, o número de telefone e o endereço da instituição, dentre outros dados. Entretanto, mantenha essa assinatura curta, com, no máximo, quatro linhas.

- Antes de enviar, sempre verifique se o endereço eletrônico do destinatário está correto.

- Se responder a uma mensagem que foi enviada a mais de uma pessoa, mande a resposta para todo o grupo somente se for necessário. Caso contrário, responda somente ao emissor.

- Sempre que disponível, deve-se utilizar o recurso de confirmação de leitura. Caso não seja possível, registre na mensagem um pedido de confirmação do recebimento.

Importante:

- No ambiente de trabalho, o uso de e-mail deve ser para fins profissionais. Portanto, evite utilizá-lo para questões pessoais.

- Se o teor do assunto for particular, crie uma conta particular para você.

- Caso seja necessário o uso do e-mail pessoal, leia e envie somente a mensagem que é urgente e evite abrir e-mails de correntes, vídeos, piadas obscenas ou não - e pegadinhas.

- Se receber spans e mensagens de correntes, vídeos, piadas obscenas ou não - e pegadinhas no e-mail profissional, descarte-os e não os encaminhe para outras pessoas.

- Desligue os alertas sonoros.

Assinatura de e-mail:

A assinatura de e-mail é uma ferramenta simples usada para apresentar o remetente de forma profissional. Praticamente todos os programas de e-mail têm estas funcionalidades.

Ela deve conter o brasão da prefeitura, o nome da secretaria ou do órgão, além do nome e cargo do remetente em negrito e com o tamanho da fonte um pouco maior que a informação restante.

Modelo de assinatura de e-mail:

MODELO DE ASSINATURA WEBMAIL PARA SECRETÁRIOS



MODELO DE ASSINATURA WEBMAIL PARA OUTROS CARGOS



Papelaria oficial da prefeitura

Desenvolvida pela Secretaria da Comunicação, a papelaria representa material gráfico impresso com as informações de contato e localização da instituição. Foram criados cartões de visita e executivo, papel timbrado e envelopes.

- **Cartão de visita:** o cartão de visitas serve como apresentação e deve ser distribuído apenas pelo detentor do cargo. Ele tem o tamanho de 9 cm x 5 cm.

MODELO DE CARTÃO DE VISITA

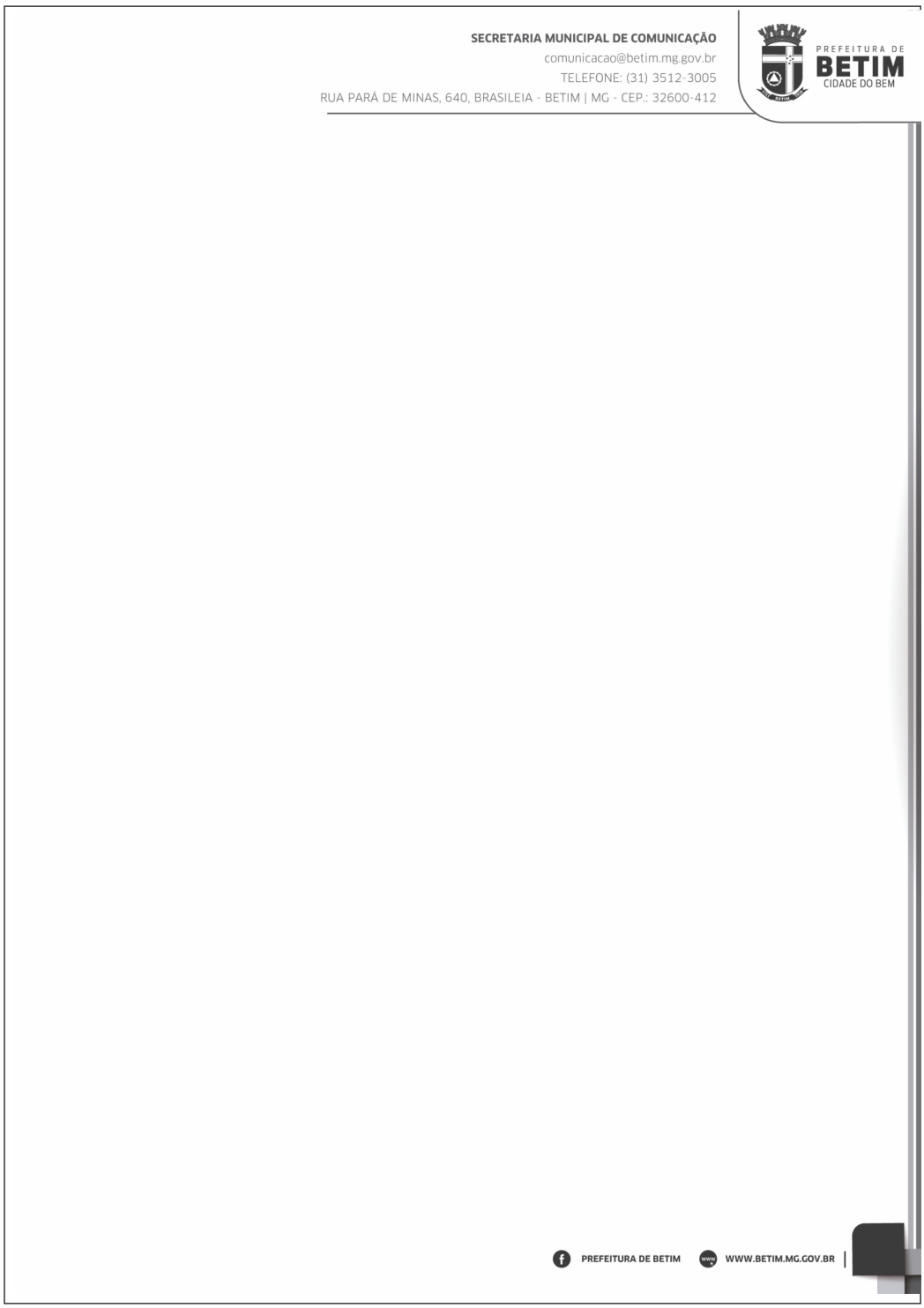


- **Cartão executivo:** de teor informativo é usado para recados rápidos, parabenização e outros, assinado pelo secretário da pasta. Ele tem o tamanho de 10 cm x 15 cm e vem apenas com o brasão da prefeitura.

MODELO DE CARTÃO EXECUTIVO



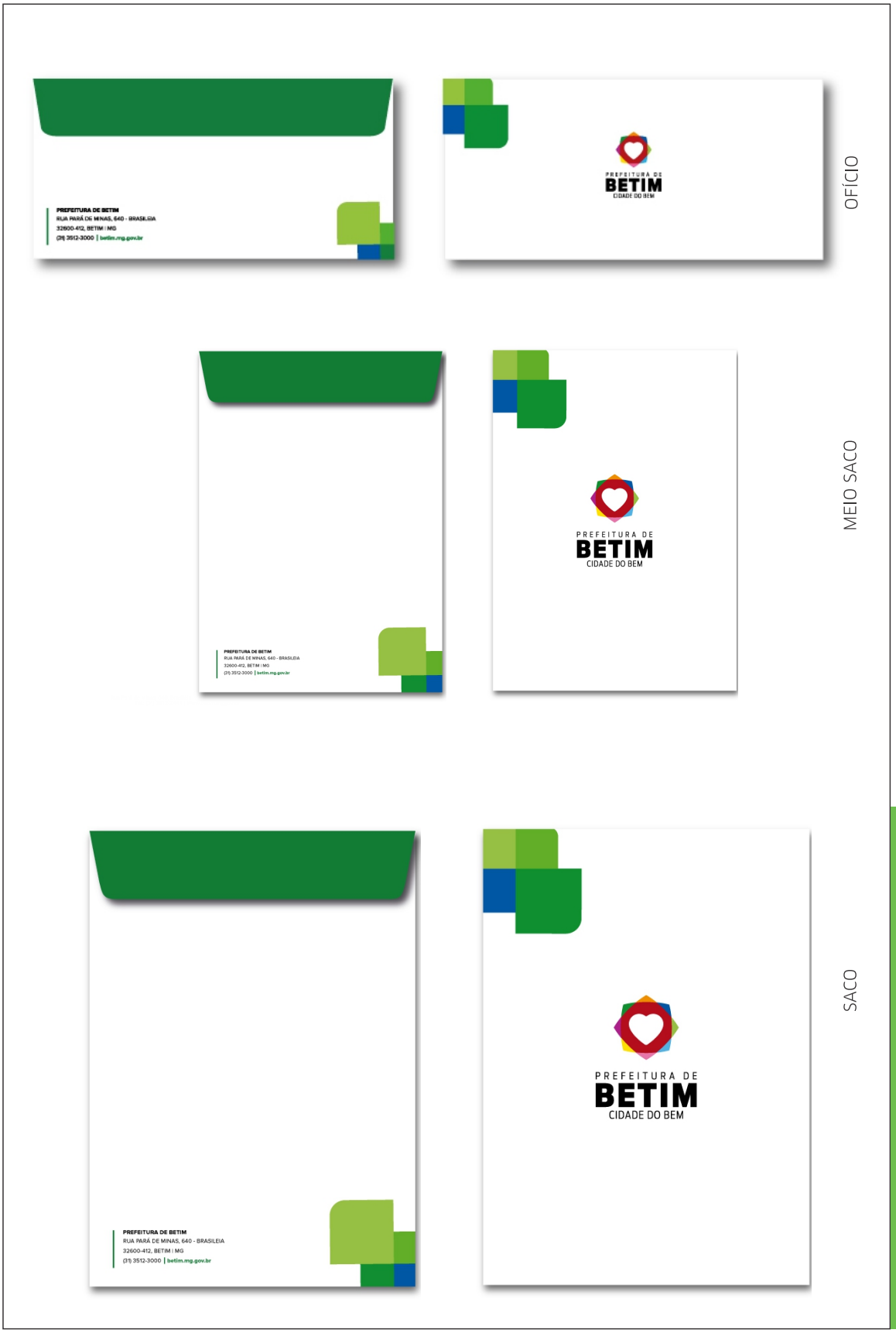
- **Papel timbrado:** deve ser usado apenas para impressão de documentos oficiais. Possui o endereço da prefeitura, o nome da pasta, telefone e e-mail da instituição, site e brasão.



MODELO DE PAPEL TIMBRADO

Observação: alguns papéis timbrados foram adaptados para atender a necessidade dos setores solicitantes.

- **Envelopes:** peça utilizada para o envio de correspondências oficiais da prefeitura, possuindo o brasão da prefeitura, endereço e telefone.



· **Pasta:** peça utilizada para a organização ou o arquivamento de documentos oficiais da prefeitura, possuindo apenas o brasão da prefeitura, endereço, telefone, site e Facebook.





PARTE 2

MANUAL
DA SECRETÁRIA

Introdução

Os canais podem ser os mais diversos, e os instrumentos, os mais criativos, mas a comunicação interna não acontece sem o principal conteúdo: a informação.

E é para que toda informação seja bem-repassada que a Secretaria de Comunicação busca a colaboração das secretárias e das recepcionistas de todas as repartições públicas municipais para divulgar, de maneira positiva, a imagem da prefeitura, padronizando o atendimento.

Funções da secretária

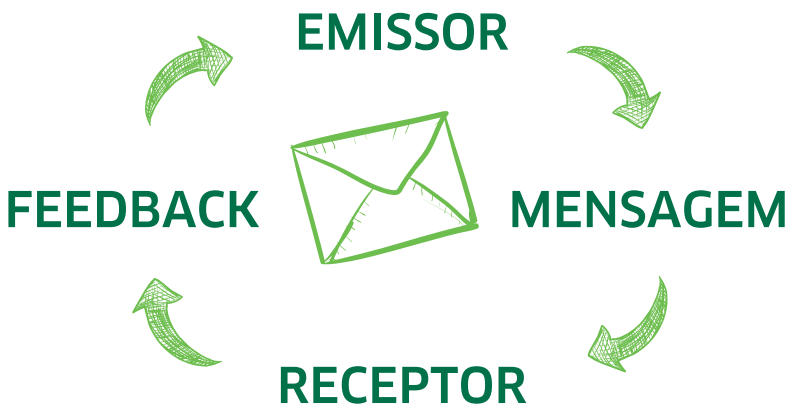
A secretária é responsável por executar as diversas tarefas administrativas. Faz parte das funções atender, filtrar e passar telefonemas, marcar e preparar reuniões e entrevistas, além de despachar correspondências, organizar e catalogar documentos.

O diálogo entre essa profissional de atendimento e o secretário (a) deve ser constante. O cargo ocupado pela secretária/recepcionista é de confiança, portanto, faz-se necessário cumprir sempre com as obrigações, ser discreta e atender às solicitações do superior a tempo e a hora.

Cabe à secretária ser dinâmica e organizada. É preciso, também, saber falar e escrever corretamente, exercitar a memória e ser sempre simpática. Características como responsabilidade, autonomia, carisma, discrição, pontualidade, habilidade, capacidade de atender aos diversos públicos e assiduidade são de extrema importância e serão discorridas no manual.

Dentre todos os atributos indispensáveis à atividade da secretária, a maneira de se comunicar é o mais importante deles. Pode-se dizer que a comunicação é qualquer processo pelo qual um pensamento é transmitido de pessoa para pessoa, sem se perder, tanto quanto possível, a intenção ou o conteúdo original.

Abaixo, é possível ver um esquema que exemplifica como deve ser feita a comunicação ideal:



Emissor: é quem transmite a mensagem.
Receptor: é o destinatário da mensagem.
Mensagem: é o próprio conteúdo que se deseja transmitir.
Feedback ou retorno: é a confirmação de que a mensagem foi transmitida.

Apresentação pessoal

Imagem pessoal

Vai muito além de vestir-se bem. Lembre-se de que a aparência é uma forma de comunicação e ela também faz parte do desenvolvimento de uma imagem profissional. Ela sempre será "lida" por outras pessoas, ou seja, roupas amassadas, manchadas ou malcuidadas poderão ser interpretadas como falta de interesse, desrespeito, desleixo ou baixa autoestima. Causar uma boa impressão é essencial, já que, a maioria das pessoas forma opinião sobre alguém no primeiro minuto de contato.

Vestir-se adequadamente para o trabalho é questão de bom senso. Antes de se vestir, faça as seguintes perguntas: quem é meu público e qual imagem eu pretendo passar? A roupa está de acordo com a cultura, o ambiente e os objetivos da instituição em que trabalho? É adequada para o meu tipo físico? Parece correta e limpa? Está de acordo com a estação? A partir daí, fica mais fácil adequar o vestuário à posição que se ocupa na instituição, sem chamar atenção.

Seguem sugestões de como se vestir no ambiente de trabalho:

Para mulheres:

• Evite usar decotes, transparências, saias muito curtas, roupas justas ou que deixem a barriga aparecendo.

• Prefira batom e esmalte claros. Quanto a este último, evite deixá-los descascando.

• Cuidado com babados, rendas e tecidos esvoaçantes. Nunca deixe o sutiã visível.

• A maquiagem deve ser discreta e funcional.

• Opte por sapatos fechados, evite chinelos e tamancos e não abuse de saltos muito altos e finos.

• Prefira cores discretas e sem estampas fortes.

• A cor da meia calça deve seguir a cor da saia ou do sapato.

• Os cabelos devem estar sempre limpos.

• Evite usar perfume muito forte, que exala o aroma por onde você passa.

• Procure aliar conforto e elegância.

Para homens:

• Pesquise tecidos que melhor se adaptam à região e ao estilo pessoal.

• A meia é uma extensão da calça, devendo ser da mesma cor, ou o mais próximo possível.

• Evite gravatas de bichinhos, de crochê ou frouxas no colarinho.

• A barba deve ser feita diariamente.

• Cuidado com as combinações de calçado e calça.

Uma aparência fina e agradável depende de:

• Higiene.

• Vestuário.

• Detalhes ou acessórios (perfume, pintura, bijuterias etc).

• Boa postura.



Comportamento e postura profissional

No ambiente de trabalho, muitas vezes a personalidade é revelada através do comportamento. Portanto, vale lembrar que, para cada ocasião e ambiente, existe uma forma ideal de conduta.

Seguem algumas orientações para uma boa postura profissional:

• Pontualidade e assiduidade: cumpra suas obrigações com total responsabilidade. Chegue na hora certa. Avise com antecedência alguma falta que, por ventura, possa acontecer. Aguarde o colega de trabalho para a troca de turno.

• Tratamento: todas as pessoas devem ser tratadas com educação. Faça sempre o uso de "senhor" e "senhora".

• Capacidade de relacionamento: sorria sempre e demonstre boa vontade e interesse em ajudar.

• Domínio das emoções: mantenha a fala baixa, mesmo diante de pessoas alteradas. Não chore ou ria alto e evite conversas íntimas e pessoais diante do público. Nunca "bata-boca" com colegas ou com alguém de fora.

• Inovação: busque novas técnicas ou dê sugestões com o intuito de melhorar o trabalho.

• Comunicação: use uma linguagem clara e correta. Evite gírias. Preste muita atenção à escrita.

• Flexibilidade: tenha abertura para receber novas instruções e colocar em prática novos procedimentos para tornar o atendimento mais dinâmico e eficiente.

• Zelo: seja cuidadosa com os instrumentos de trabalho, tais como telefones, computadores, manuais, agendas, cadastros e demais materiais de uso constante. Mantenha o ambiente de trabalho sempre limpo.

• Rendimentos: discipline o atendimento sem desviar a atenção da pessoa que está diante do balcão ou da porta de entrada.

• Eficiência no trabalho em grupo: mantenha o espírito de equipe, auxiliando as outras pessoas do atendimento quando necessário. Atente para detalhes que possam contribuir para um atendimento de alto nível, como solicitar algum pequeno serviço, providenciar uma cadeira para a pessoa se sentar etc.

Ética no ambiente de trabalho

A adoção de princípios éticos e comportamentais no trabalho reflete diretamente o tipo de organização da qual fazemos parte e o tipo de pessoas que somos.

Para que exista ética no trabalho, é preciso priorizar a honestidade, a humildade, a tolerância e a flexibilidade. O trabalho em equipe e a avaliação dos problemas sem julgamentos precipitados também são fatores que contribuem para a harmonia no ambiente de trabalho. O ideal é agir sempre de acordo com os princípios da instituição para a qual se trabalha.

O bom relacionamento profissional deve estar fundamentado nos seguintes preceitos:

• Se alguém pedir um pequeno favor ou uma ajuda no trabalho, faça. Zele pela boa convivência, se ajudar com boa vontade, os colegas tenderão a retribuir quando precisar.

• Se precisar criticar ou repreender alguém, evite fazê-lo na frente dos outros. Não misture críticas pessoais com profissionais. Siga a regra: elogios públicos, críticas privadas.

• Mostre-se sempre solícito.

• Seja leal para com a empresa.

• Não divulgue segredos.

• Não alimente boatos.

• Lembre-se: o comportamento de cada funcionário faz a imagem da empresa.



Atendimento de qualidade

É indiscutível como, hoje em dia, a qualidade no atendimento ao público é um diferencial e um dos principais fatores para o crescimento das organizações.
O atendimento das necessidades dos públicos da prefeitura, o esclarecimento das dúvidas e a tentativa da resolução de problemas, de uma maneira que satisfaça e surpreenda aquele que está sendo atendido, resulta em um atendimento de qualidade.

Atendimento telefônico

Devemos nos lembrar de que, muitas vezes, o primeiro contato entre o visitante e a Prefeitura de Betim é através do telefone. Por isso, é necessário entender que, por meio desse contato, será formada a primeira impressão em relação à instituição.

A utilização do telefone torna-se mais complexa pelo fato de usarmos somente a nossa voz. Então, é de extrema importância que ela soe agradável, simpática, numa entonação normal, sem gritos e sussurros.

As técnicas para o uso perfeito do telefone são:

• Atenda rapidamente às ligações. Três toques é o máximo que se pode permitir.

• Crie um padrão para seu atendimento e identifique seu setor ou local de trabalho. Por exemplo:
"– Secretaria de Comunicação, Laura, bom dia!"
(procure textos curtos para que a pessoa que ligou entenda tudo o que foi falado).

• Use uma linguagem clara e precisa.

• Fale pausadamente.

• Tenha sempre lápis e papel em mãos para registrar os recados, escrevendo o nome da pessoa que ligou, o número do telefone, o assunto e a hora.

• Mantenha sempre por perto a relação de ramais da prefeitura para agilizar o atendimento.

• Forneça todas as informações possíveis e encaminhe a ligação para a pessoa adequada.

• Não passe ligação para sua chefia sem comunicá-la ou quando ela estiver em reunião. Em caso de emergência, antes de passar a ligação, escreva-lhe um bilhete explicando a situação e aguarde resposta.

• Nunca forneça informações sem autorização. Fale somente o necessário.

• Faça uso de palavras como “senhor”, “senhora”, “por favor”, “pois não” e “obrigada”. Elas soam positivamente e deixam a pessoa à vontade.

• Trate o atendido pelo nome.

• Peça permissão à pessoa que ligou para fazê-la esperar.

• Ao retornar ao telefone, desculpe-se por qualquer atraso inesperado e agradeça a espera.

• Evite intimidades com a pessoa que está do outro lado da linha, pois isso pode causar constrangimentos aos colegas que estão ao seu redor.

• Ao falar ao telefone, você é julgado pela dicção, pela capacidade de articular pensamentos e por tratar os outros com cortesia ou não. A voz deve ser alegre, clara, calorosa e em bom-tom, nem alta nem baixa demais.

• Não faça ligações pessoais demoradas.

• Não entre em discussões por telefone.

• Retorne as ligações, mesmo que não conheça quem deixou algum recado.

• Se estiver ocupado, não tenha medo de interromper a conversa, diga que não pode falar e que ligará em seguida, não se esquecendo de retornar a ligação.

• Jamais deixe alguém esperando na linha. Melhor dizer que está ocupado e que retornará a ligação depois.

• Caso necessário, não hesite em pedir para a pessoa repetir ou falar um pouco mais alto.

• Procure deixar seu ramal sempre desocupado.

• Se a linha cair, não se preocupe, pois a responsabilidade de ligar novamente é de quem telefonou.

• Desligue gentilmente. Quem faz a ligação deve desligar primeiro. A utilização de expressões como “obrigada pela ligação” e “tenha um bom dia” é uma maneira de terminar cordialmente o atendimento.

Evite:

- Deixar o telefone tocando por muito tempo.

- Abandonar o interlocutor na linha.

- Não ouvir atentamente às respostas.

- Usar gírias e expressões afetivas, como “meu amor”, “meu bem”, “beijos” etc.

- Atender à chamada seguinte antes de completar a chamada anterior.

- Dar o número do celular do secretário sem a autorização do mesmo.

Recepção do público

Para lidar com os diferentes públicos que utilizam os serviços da prefeitura, é fundamental tomar certos cuidados que garantam um atendimento eficiente a todos.

• Cumprimente cada pessoa de tal modo que ela se sinta alguém muito especial. “Bom dia”, “boa tarde” e “até logo” demonstram cordialidade e educação.

• Sorria e olhe as pessoas nos olhos.

• Ouça o público com atenção e sempre confirme as informações recebidas.

• Durante o atendimento, jamais atenda ao celular. Mantenha-o no silencioso durante o expediente de trabalho.

• Não fique indiferente às pessoas que esperam para ser atendidas e trate todos com igualdade e cortesia.

• Nunca discuta com o visitante.

• Não interrompa um colega quando ele estiver atendendo alguém.

• Evite manter conversas pessoais ou íntimas na frente dos visitantes.

• Use um tom de voz agradável e discreto e sorria sempre

• Sempre respeite as pessoas de atendimento preferencial como idosos, gestantes e pessoas com necessidades.

• Tente conter-se com pessoas mal-educadas. Mantenha a classe e a postura e tente acalmá-las.

• Não coma ou masque chicletes durante o atendimento.

• Sempre que possível, trate o visitante pelo nome. Caso ele não se identifique, trate-o por senhor ou senhora.

• Faça uma coisa de cada vez. Não fique remexendo papéis, despachando, nem falando ao telefone enquanto atende ao visitante.

Relacionamento com a chefia

• Leve ao superior somente os problemas que realmente dependam da decisão dele, poupando-o de aborrecimentos com assuntos que podem ser resolvidos, com segurança e eficácia, por você mesma. Isso, é lógico, com todo o respeito e sabendo até que ponto vai o seu poder de decisão, não passando nunca por cima de seu superior.

• Não tenha receio de discutir com o chefe a respeito dos assuntos do trabalho. Dê sugestões e faça propostas que possam melhorar o serviço.

• Tenha iniciativa e procure ir sempre além do que suas atribuições pedem. O tempo do chefe vai render muito mais.

Organização da agenda

Aprender a gerir o tempo e a organizar a agenda aumenta a produtividade e melhora a qualidade do trabalho. Aprender a separar o que é urgente do que é importante alivia a pressão do tempo.

Seguem algumas ideias que podem ser aplicadas no dia a dia:

• Centralize as informações: mantenha as informações guardadas em um só lugar, a agenda pode ser útil, desde que nela contenha quatro itens básicos, como tarefas prioritárias, compromissos, contatos e anotações.

• Planeje seu dia: utilize os dez primeiros minutos do dia para fazer o planejamento das tarefas diárias.

• Avalie o tempo gasto nas tarefas: anote o tempo gasto em cada uma das atividades principais. O resultado será valioso para tornar a próxima programação mais precisa e eficaz. Desenvolver a capacidade de prever a duração das tarefas e identificar os eventuais ladrões de tempo.

• Respeite o seu ritmo: ficar horas no trabalho não significa que está trabalhando mais. O que importa é a produtividade.

• Pare de reclamar do trânsito: procure evitar horários de pico e planeje o trajeto de forma a economizar tempo. Sair mais cedo de casa é uma solução para escapar dos engarrafamentos.

Organização de reuniões

Em se tratando de reuniões, cabe à secretária conduzi-las. Veja os passos que devem ser seguidos para que a reunião seja bem sucedida:

• Agende a reunião com antecedência e de acordo com a disponibilidade do secretário (a), informando àqueles que participarão o que será pautado, o local e o horário.

• No dia da reunião, ligue para as pessoas que irão participar, confirmando e lembrando o compromisso.

• Prepare a sala de reuniões e coloque papéis e canetas sobre as mesas para as possíveis anotações.

• Em casos de reuniões com muitas pessoas e onde o espaço não seja suficiente, agende a reunião em uma das salas de reuniões disponíveis no prédio da prefeitura.

• Avalie o perfil da reunião e o público que está participando e veja a necessidade de servir café e água. Caso seja necessário, fale quais são as opções a serem servidas e pergunte o que gostariam de tomar.

• Nunca interrompa uma reunião para servir algo. Espere ser solicitada ou aguarde um momento em que possa falar sem interromper. Peça licença sempre, e, quando for servir, coloque-se ao lado da pessoa e não à frente.

• Procure retirar os copos e as xícaras vazias assim que terminarem.

<u>Como servir:</u>

• Água:
Sempre coloque a quantidade equivalente à metade do copo, independentemente do tamanho do mesmo.
Sirva com bandeja. Se for somente um copo, use uma bandeja pequena ou um salva-copo.
Leve a bandeja com o número total de pessoas, e não somente para quem pediu.

• Café ou chá:
Sirva sempre com opção de açúcar ou adoçante, de preferência com um porta-saquinhos.
Use uma bandeja adequada à quantidade de xícaras.



ANEXO

UTILIZAÇÃO DE LETRA MAIÚSCULA E MINÚSCULA

MAIÚSCULA

Além de no início de frases e em nomes próprios, deve-se adotar maiúscula na primeira letra de:

a) Conceitos políticos importantes: Constituição, Federação;

b) Citações diretas, como no exemplo seguinte:
O governador afirmou: "Serei candidato".

c) Instituições, órgãos e unidades administrativas: Presidência da República, Supremo Tribunal Federal, Senado, Forças Armadas, Prefeitura de Betim, Minas Gerais, Exército, Aeronáutica, Marinha; Ministério Público, Corpo de Bombeiros, Superintendência de Limpeza Urbana (SLU), Fundação João Pinheiro (FJP).

d) Em datas, feriados, eventos históricos ou festas religiosas e populares: Dia do Trabalho, 7 de Setembro, Natal, Carnaval, Segunda Guerra Mundial, Guerra do Vietnã; Ano-Novo, Natal.

e) Títulos de obras (discos, livros, filmes, pinturas, programas de TV) conforme mostra o exemplo: "O Dia em que a Terra Parou, artigos, preposições, conjunções e partículas átonas que correm no meio do título são grafados em minúsculas.

f) Ocidente e Oriente: quando se referem ao hemisfério como conceito geopolítico;

g) Região geográfica ou espacial, oficial ou consagrada: Triângulo Mineiro, Sul de Minas, Leste Europeu, Sistema Solar, região Norte de Betim;

h) Período histórico consagrado ou geológico: Idade Moderna, Alta Idade Média, Era Cristã, Pré-História;

i) Leis e normas: Lei Rouanet, Lei do Passe, ou Lei nº. 1.241, Portaria nº. 6.512, Medida Provisória 1.874.

j) Apelidos de personagens históricos: Margareth Thatcher, a Dama de Ferro; Luiz XIV, o Rei Sol.

k) Prêmios e distinções: Oscar, Prêmio Nobel de Literatura;

l) Palavras hifenizadas conservam sua autonomia fonética. Portanto, quando se tratar de nomes compostos, todos os elementos serão grafados com maiúscula. Exemplos:
Vice-Presidência, Coca-Cola, Campeonato Sul-Minas, Liga Sul-Americana de Vôlei;

m) Movimentos artísticos: "Romantismo", "Surrealismo".

n) Siglas com até três letras ou quando, com mais de três letras, não formarem uma palavra serão grafadas todas em maiúscula. Exemplos:

1) MP (Medida Provisória);

2) CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas);

3) UFMG (possui mais de três letras, mas não forma palavra).

Já as siglas que possuírem mais de três letras e formarem palavras serão grafadas em maiúscula e minúscula. Exemplos:
Semas (Secretaria Municipal de Assistência Social);
Senac (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial).

EMPREGUE MINÚSCULA NOS SEGUINTES CASOS:

a) na palavra país.

b) república e monarquia quando designarem formas de governo: presidencialismo

c) estado no sentido de "espírito" ou "alerta".

d) na segunda menção de um órgão ou instituição e se estiver incompleto, como no exemplo abaixo:
"O relógio de ponto da Secretaria da Fazenda está funcionando desde ontem. Os funcionários dessa secretaria ameaçam entrar em greve".

e) nas palavras "rua", "avenida" e "bairro, ficando em maiúsculo apenas o nome próprio: rua do Amendoim, avenida Brasil, oceano Índico.

f) pontos cardeais devem ser grafados com minúsculas, assim como rumo e direção. Exemplo:
"O avião voou para o sul".
No entanto, empregue maiúscula quando integrar nome próprio ou designar conceito político: Leste Europeu.

g) cargos, profissões, títulos e formas de tratamento (papa, presidente dom Serafim, engenheiro, doutor pela UFMG, santo Agostinho, senhor, você, cardeal Arns). Quando a designação de cargo fizer referência a instituição ou órgão do governo, mantenha a maiúscula no segundo termo: secretário da Educação, ministro da Saúde, presidente da República.

h) ciências e disciplinas: administração, sociologia, literatura.

i) meses e dias da semana: janeiro, fevereiro, segunda-feira, domingo.

j) gentílicos: brasileiro, betinense.

k) cargos, diretorias e seções administrativas de empresas públicas e privadas, fundações, autarquias: o presidente da Fundação Sol Nascente; o diretor de marketing da Companhia Vale, o assessor de comunicação social da Casa Hotale.

l) após o uso do sinal gráfico de dois-pontos cuja sequência não seja nome próprio nem citação direta, conforme demonstrado no exemplo b da primeira parte deste capítulo. Exemplo:
"O palestrante citou alguns exemplos de frutas que podem ser ingeridas durante o dia: maça, uva, morango e abacaxi".

m) em cartas, memorandos, circulares, após a redação do vocativo (destinatário). Aqui cabe a minúscula porque, após o vocativo (no exemplo abaixo, está representado por "prezado senhor"), vem a vírgula, e, depois de vírgula, não se adota letra maiúscula.
Exemplo:
"Prezado senhor,
venho convidá-lo a participar das comemorações em homenagem ao Dia do Servidor Público".

Prefeitura de
BETIM

PREFEITURA DE BETIM WWW.BETIM.MG.GOV.BR

RUA PARÁ DE MINAS, 640, BRASILEIA, BETIM, CEP 32600-412

MKT | SECOM