

---

# AGENDA 4

---

## REDAÇÃO TÉCNICA



# **GEEaD - Grupo de Estudo de Educação a Distância**

## **Centro de Educação Tecnológica Paula Souza**

### **Expediente**

GEEaD – CETEC  
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
EIXO TECNOLÓGICO DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
CURSO TÉCNICO EM DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS  
FUNDAMENTOS DE INFORMÁTICA

*Autores:*  
*Fábio Gerônimo Diniz*

*Revisão Técnica:*  
*Eliana Cristina Nogueira Barion*  
*Lilian Aparecida Bertini*

*Revisão Gramatical:*  
*Juçara Maria Montenegro Simonsen Santos*

*Editoração e Diagramação:*  
*Flávio Biazim*

**São Paulo – SP, 2019**



## Linguagem Técnica

O que estamos chamando de redação técnica nada mais é do que um tipo de texto utilizado em situações formais e profissionais, construído dentro de certos padrões, usando uma linguagem formal com quatro objetivos principais: **informar**, **solicitar**, **registrar** e/ou **esclarecer**. Por exemplo: quando pessoas se reúnem, é comum alguém ser designado para fazer um registro do que foi debatido, num documento chamado **ata**; quando existe um computador com problemas na empresa ou departamento, é comum que se redija um documento para solicitar o conserto e/ou que ele seja substituído; quando surge uma oportunidade de emprego no setor público, é comum informar as pessoas por meio de **editais**; por fim, caso aconteça algum acidente em uma empresa, é comum o envio de comunicado geral para esclarecer as causas, os danos pessoais e materiais, bem como as medidas a serem tomadas para evitar que aconteça novamente.

Existem vários tipos de documentos técnicos. Nessa agenda, vamos conhecer as características gerais desses tipos de documentos e modelos, bem como os dois tipos de correspondências: as **oficiais**, compostas por documentos usados no setor público, e as **comerciais**, compostas por documentos usados no setor privado.

Para elaborar todos esses tipos de documentos, é fundamental o domínio da linguagem técnica. Podemos defini-la como um tipo de linguagem formal que, quando aplicada nos documentos, assume um formato específico. Assim, é importante destacar algumas características desse tipo de linguagem:

- **Formalidade:** como já dissemos, um texto técnico é escrito sempre na norma culta do português padrão, com atenção às regras gramaticais, buscando uma linguagem que seja ao mesmo tempo de fácil compreensão e adequada ao tom que esse tipo de produção exige. Além disso, os textos devem prezar pelo uso de pronomes de tratamento adequados e pela cortesia, mas sem exageros;

- **Impessoalidade:** uma redação técnica é um texto que, normalmente, é publicado em veículos de circulação interna ou externa à empresa. Por isso, o texto deve buscar sempre evitar impressões pessoais, opiniões e questões íntimas. É preferível, sempre, o uso da 3ª pessoa ou da 1ª pessoa do plural, já isso que confere mais formalidade aos textos. Deve-se evitar o excesso de adjetivos, que caracterizam um texto mais opinativo, priorizando sempre a informação e a objetividade;

- **Clareza:** um texto bem escrito não é aquele que possui palavras bonitas e construções complexas, que poucos entendem, mas sim aquele que possui uma linguagem acessível sem se transformar em um texto informal. O texto claro é aquele que informa um público mais amplo possível, respeitando as diferenças de cada contexto e recepção;

- **Padronização:** os textos técnicos devem sempre seguir um padrão de escrita e formatação. No Brasil, o modelo mais utilizado – e obrigatório em comunicações oficiais – são as chamadas **normas da ABNT**, que

padronizam o texto quanto à formatação e à organização. No âmbito privado, no entanto, nem sempre se usa a ABNT, pois cada empresa pode seguir o seu padrão. Por exemplo, é muito comum contratos emitidos por sistemas com letras muito pequenas, enquanto que, no âmbito público, nas redações oficiais, a redação técnica siga o acordado no chamado Manual de Redação Oficial da Presidência da República. Independente do modelo, é fundamental que um texto esteja padronizado, para que se estabeleçam padrões de qualidade;

• **Concisão:** o bom texto é conciso, ou seja, diz muito com poucas palavras. Deve-se buscar eliminar os excessos, as frases feitas, a repetição, os clichês e outras coisas que contaminam o texto, deixando-o longo e cansativo. O objetivo central do texto deve sempre prevalecer sobre a forma, ou seja, sua estrutura deve servir à compreensão objetiva e não dar espaço para enrolação. Por isso, expressões como: “enviamos por meio desta” devem ser evitadas ou até excluídas, a fim de manter a concisão e objetividade do texto.

Além disso, textos escritos com linguagem técnica, privilegiam uma postura de educação e respeito em relação ao alvo da comunicação. Para isso, costuma-se utilizar **pronomes de tratamento** específicos, agradecimentos e certos fechos, ou seja, encerramentos de documentos que denotam **polidez**.

O pronome de tratamento básico para se utilizar na maior parte das comunicações é **vossa senhoria**, que pode ser abreviado por **V.Sa.** Esse pronome é utilizado tanto na comunicação oficial quanto na comercial para referir-se a autoridades em geral, ou mesmo como uma forma de tratamento mais respeitosa e pode ser substituído nesse caso também por **senhor** (a). Além disso, pode-se acompanhar o pronome com adjetivos como **Ilustríssimo/Ilustríssima** (Ilmo/Ilma).

A seguir, uma pequena lista de alguns pronomes mais usados em comunicações em geral:

- Senhor/Senhora (Sr./Sr.<sup>a</sup> Srs./Sras.): tratamento respeitoso em geral;
- Vossa Senhoria V. S.<sup>a</sup> V.Sas.:
- Senhorita (Sr.ta/Sr.tas): moças solteiras ou jovens;
- Vossa Eminência (V. Em.<sup>a</sup> ou V. Emas.): cardeais;
- Vossa Excelência (V. Ex.<sup>a</sup> ou V. Exas.): altas autoridades, como deputados, senadores, presidente, governador, prefeito e ministros do STF;
- Vossa Magnificência (V. Mag.<sup>a</sup> V. Magas.): reitores de universidades;
- Vossa Meritíssima, ou Meritíssimo: usado por extenso para juízes de direito em geral.

1. Os agradecimentos comuns **são agradecemos pela atenção, nos disponibilizamos para maiores informações, pedimos desculpas por algum inconveniente/contratempo** etc. Esses agradecimentos são como fórmulas, que podem ser combinadas e cujos termos podem ser substituídos de acordo com o nível de polidez que se busca atingir.
2. Os fechos mais utilizados são **atenciosamente, respeitosamente, cordialmente, grato(a)** etc. Em alguns casos, inclusive em documentos oficiais, é feita uma diferença entre **respeitosamente** – para autoridades superiores, inclusive o Presidente da República – e **atenciosamente** – para autoridades de mesma hierarquia ou inferior.

## Correspondências oficiais

Digamos que você se encontra na situação da imagem. É claro que você pode ir à internet e procurar o programa para baixar. Mas e se este for um programa pago? Você arriscaria baixar um programa ilegal para uso na empresa em que você trabalha?

Se você trabalha num órgão público, um modo de conseguir a instalação de uma nova versão do programa que você necessita para realizar suas atividades seria realizando a requisição por escrito em um **ofício**.

O ofício é o documento padrão do setor público, utilizado para diversos fins, especialmente solicitar, reivindicar ou comunicar algo. É um tipo de correspondência, que estabelece a comunicação entre departamentos, setores ou mesmo órgãos. Além disso, o ofício também pode ser usado na área comercial para realizar pedidos a entidades públicas.

Pode-se, ainda, elaborar o chamado **ofício circular**, destinado a um departamento, seção ou grupo de pessoas, e por isso não possuirá a identificação específica do destinatário, mas uma referência geral, como por exemplo “caros funcionários”, “prezados responsáveis” ou “senhores colaboradores”.




Arquivo geead

### VOCÊ NO COMANDO

*Vamos então elaborar o ofício para a situação acima?*

*Consideremos as seguintes três informações, que se deseja que constem no documento:*

- 1. Solicitação de uma nova versão do software;*
- 2. Verificação se os softwares de demais computadores estão desatualizados;*
- 3. Pedido de substituição dos computadores por outros novos.*



OFÍCIO No 235/2019/TI/CPS

São Paulo, 05 de Novembro de 2019.

A Vossa Senhoria  
 [Nome]  
 Secretaria de Educação do Estado de São Paulo  
 Rua 25 de abril, 25  
 70064-900 São Paulo/SP

Assunto: Solicitação de Licença de Software X

Prezado Senhor:

Tendo em vista problemas relativos ao uso do software X nos equipamentos do nosso setor, solicitamos a substituição do referido programa por sua versão mais recente.

Solicitamos, ainda, que sejam feitas investigações acerca do uso deste programa e de outros aparelhos dos demais setores, que podem estar desatualizados, não permitindo o pleno desenvolvimento das atividades institucionais.

Por último, sugerimos que Vossa Senhoria considere a possibilidade de atualização dos equipamentos dos departamentos por aparelhos melhores, pois os que utilizamos atualmente, por vezes, não suportam novos softwares.

Atenciosamente

(Espaço para assinatura)

Fulano de Tal  
 Responsável pelo setor de Suporte Técnico para Internet

[Endereço] – Telefone: (xx) xxxx-xxxx CEP 00000-000 Cidade/UF –  
<http://www.xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.gov.br>

Um ofício, como se vê acima, deve possuir informações específicas. Por se tratar de uma correspondência emitida pelas instituições públicas e de acordo com o **Manual de Redação Oficial da Presidência da República**, cujas orientações são:

- a. **alinhamento**: justificado;
- b. **espaçamento entre linhas**: simples;
- c. **parágrafos**:
  - i. espaçamento entre parágrafos: de 6 pontos após cada parágrafo;
  - ii. recuo de parágrafo: 2,5 cm de distância da margem esquerda;
  - iii. numeração dos parágrafos: apenas quando o documento tiver três ou mais parágrafos, desde o primeiro parágrafo. Não se numeram o vocativo e o fecho;
- d. **fonte**: Calibri ou Carlito;
  - i. corpo do texto: tamanho 12 pontos;
  - ii. citações recuadas: tamanho 11 pontos;
  - iii. notas de Rodapé: tamanho 10 pontos;
- e. **símbolos**: para símbolos não existentes nas fontes indicadas, pode-se utilizar as fontes Symbol e Wingdings.

Por fim, é importante saber os tipos de ofícios mais comuns na área pública:

- **Ofício de solicitação**: Documento que serve para pedir providências, informações, materiais ou outros diversos objetivos;
- **Ofício de comunicação**: Correspondência com objetivo meramente informativo, sendo o tipo mais comum;
- **Ofício jurídico**: Documento destinado ao poder Judiciário, ou extrajudicial, destinado a advogados ou a representantes legais de partes em um processo;
- **Ofício de patrocínio**: Correspondência com o objetivo de solicitar auxílio financeiro para a realização de alguma atividade.

O ofício deve, preferencialmente, seguir o padrão definido pelos **órgãos oficiais**. Esse padrão, como é chamado de Padrão Ofício e se encontra, como já apontamos, no chamado **Manual de Redação da Presidência da República**, disponível gratuitamente no seguinte endereço virtual: <http://www4.planalto.gov.br/centrodeestudos/assuntos/manual-de-redacao-da-presidencia-da-republica/manual-de-redacao.pdf>

## Correspondências comerciais

Já na área comercial, o documento de correspondência padrão é a chamada **Carta Comercial**, que é utilizada para iniciar, manter ou ainda encerrar todo tipo de relações comerciais.

A carta comercial, diferentemente do ofício, não segue um padrão pré-estabelecido, ainda que possamos encontrar muitos manuais de redação comercial. Julgamos que algumas informações são importantes:

- Timbre ou Logo da empresa;
- Iniciais ou sigla do departamento e número da carta/ano (opcional);
- Local e data;
- Referência ou assunto da comunicação;
- Identificação do destinatário, com os devidos pronomes de tratamento e, em geral, com os dados da empresa;
- Corpo do texto;
- Fecho;
- Assinatura, nome e cargo do remetente.

### Por exemplo:

Digamos que você seja responsável pela compra de novos computadores. Foram comprados 20, pelo preço total de R\$ 34.000. A empresa fez a entrega das máquinas, mas solicitou o envio de uma carta para a confirmação da entrega e do pagamento da primeira das cinco parcelas. A seguir, veja a carta elaborada seguindo esse exemplo:





São Paulo, 05 de Novembro de 2019. 1,5 cm

3 cm  
Prezado Sr. José Toledo,  
Responsável pela Empresa Ltda Computadores  
Rua das Pessoas nº 100  
São Paulo - SP

Assunto: Ref. Confirmação de Recebimento

Prezado Senhor:

2,5 cm  
Confirmamos o recebimento do material e informamos o pagamento da primeira parcela no valor de R\$ 6.800,00 (seis mil e oitocentos reais), devidamente depositados na conta corrente nº 000-0, Agência 000-X, do Banco da Gente, conforme contrato celebrado em \_\_/\_\_/\_\_.

Atenciosamente

(Espaço para assinatura)

Fulano de Tal  
Responsável pelo setor de Suporte Técnico para Internet

2 cm  
[Endereço] – Telefone: (xx) xxxx-xxxx CEP 00000-000 Cidade/UF –  
<http://www.xxxxxxxxxxxxxxxxxx.gov.br>