
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

MOMENTO DE REFLEXÃO

Bula de remédio, bilhete, e-mail, narrativa, cardápio, artigo de opinião, chat, crônica, manual de instruções, romance, resenha, receita, outdoor, classificados, plano de aula, reportagem jornalística, carta pessoal, resumo, carta comercial, charge, catálogo, boletim de ocorrência, lista telefônica, edital de concurso, piada, relatório, conferência, conversa comum, romance, sermão, biografia, reunião, horóscopo etc. Ufa! Quantos tipos de textos, não!? Pois é, toda vez que você vai redigir um texto é preciso que você fique atento ao tipo textual para que este esteja adequado à sua intenção, porque dependendo do tipo de texto que você quer produzir, existem certas regras que devem ser seguidas. É isso que veremos a partir de agora.



POR QUE APRENDER?

Além de analisar textos técnicos e comerciais de sua área de atuação, o técnico deve ser capaz de desenvolvê-los apropriadamente. Para isso, é essencial que domine temas já abordados, como o resumo, a resenha, o fichamento, além da citação e da paráfrase.

Nessa agenda, portanto, vamos aprender as noções básicas do que é a modalidade técnica da linguagem e suas características; teremos uma breve introdução às normas técnicas de estudo; estudaremos o tipo de vocabulário a ser empregado nesse tipo de produção textual – pronomes de tratamento, fechamentos de textos, etc – e, por fim, veremos os tipos de documentos que podemos produzir nesse contexto, usando modelos de documentos oficiais e comerciais.



Imagine a seguinte situação: você é um profissional que realiza atividades de atendimento a clientes, e o seu chefe pede um resumo dos atendimentos semanais. Você saberia fazer resumos de suas atividades? Sabe dizer que tipo de texto deve usar? Sabe organizar esse texto?



PARA COMEÇAR O ASSUNTO...

Imagine a seguinte situação: seus colegas de trabalho estão organizando um evento em comemoração ao aniversário de fundação da empresa. A comemoração se dará em um fim de semana e você ficou encarregado de comunicar a todos sobre o evento, inclusive algumas autoridades. Você acha que todos os convites serão escritos da mesma forma?

Leia a seguir os três convites:

- para os amigos, feito por redes sociais:

Aí galera, beleza.

Lembrando que nesse sábado vamo fazê aquele rolê do aniversário da empresa. Lembrem de contribuir com uma graninha pras bebidas, ou de trazer o goró de casa. Pode trazer também família e amigos, que depois vamos pro bar dar uma esticada e fazer nosso rolê, beleza?

Abraço!

Assinatura.

- o convite geral para a empresa, enviado por e-mail:

Caros colegas funcionários,

É com muita alegria que convidamos a todo(a)s para a festa de comemoração do aniversário de nossa empresa. Contamos com a participação de todos e com uma singela contribuição para a compra de comes e bebes. Caso queiram, podem trazer a família e amigos para comemorar conosco esse importante momento.

Atenciosamente, Assinatura.

- e, por fim, para o prefeito da cidade, enviado pelo correio:

Excelentíssimo senhor prefeito,

Gostaríamos, encarecidamente, de convidar Vossa Excelência para a comemoração do aniversário de nossa empresa. Sua presença e de seus familiares será de muito apreço de nossa parte. Contamos com vossa contribuição para o sucesso desta celebração.

Sem mais, respeitosamente, Assinatura.

É nítida a diferença entre os textos, não? Claro que, dependendo do nível de relação – mais íntima ou profissional – ou do objetivo do documento, o tipo de texto muda, mesmo que as informações contidas nele sejam as mesmas em todas as suas versões. Isso acontece porque o **contexto** define o tipo de linguagem que temos de usar, e num contexto formal comunicativo, como os dois últimos, temos que prezar pelo uso não apenas da norma culta, mas de um tipo de linguagem com características específicas, chamada **linguagem técnica**.

Podemos, assim, dizer que a linguagem técnica seria um nível da norma culta que possui características próprias ligadas ao ambiente de produção, ao público alvo da comunicação e ao objetivo da comunicação. Quando enviamos um convite para pessoas de nosso convívio íntimo, em meios sociais informais, a linguagem se aproximará mais da coloquial, do dia a dia; já quando enviamos um comunicado geral para funcionários de uma empresa, ou entramos em contato com uma autoridade, precisamos selecionar um vocabulário específico para esse tipo de produção textual.



MERGULHANDO NO TEMA...

Linguagem Técnica

O que estamos chamando de redação técnica nada mais é que um tipo de texto utilizado em situações formais e profissionais, construído dentro de certos padrões, usando uma linguagem formal e que possui quatro objetivos principais: **informar**, **solicitar**, **registrar** e/ou **esclarecer**. Por exemplo: quando pessoas se reúnem, é comum que alguém seja designado para fazer um registro do que foi debatido, num documento chamado **ata**; quando um computador tiver algum problema em uma empresa, é comum que se redija um documento para solicitar o conserto e/ou que ele seja substituído; quando surge uma oportunidade de emprego, é comum informar as pessoas por meio de **editais**; por fim, caso tenha acontecido algum acidente em uma empresa, normalmente depois se envia um comunicado geral para esclarecer as causas, os danos pessoais e materiais e 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 de dois tipos de correspondências: os **documentos oficiais**, usados no setor público, e os **comerciais**, 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 da gramática, 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 educação, 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 de foro íntimo. É preferível, sempre, o uso da 3ª pessoa ou da 1ª pessoa do plural, que conferem mais formalidade aos textos. Deve-se evitar o excesso de adjetivos, que caracterizam um texto mais opinativo, e priorizar a informação e a objetividade;

- **Clareza:** um texto bem escrito não é aquele que possui palavras bonitas e construções complexas, que

poucos entendem, antes é 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 segue 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.

Além disso, em textos escritos com linguagem técnica, se privilegia 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 comercial para referir-se a autoridades em geral, ou mesmo como uma forma de tratamento mais respeitoso com alguma pessoa comum, podendo 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.^a Srs./Sras.): tratamento respeitoso em geral;
- Vossa Senhoria V. S.^a V.Sas.:
- Senhorita (Sr.ta/Sr.tas): moças solteiras ou jovens;
- Vossa Eminência (V. Em.^a ou V. Emas.): cardeais;
- Vossa Excelência (V. Ex.^a ou V. Exas.): altas autoridades, como deputados, senadores, presidente, governador, prefeito e ministros do STF;
- Vossa Magnificência (V. Mag.^a 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**, **encarecidamente**, 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 ele 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 por meio de um **ofício**.

O ofício é o documento padrão do setor público, utilizado para diversos fins, especialmente solicitar, reivindicar ou comunicar algo. Ele é um tipo de correspondência, que pode dessa forma estabelecer a comunicação entre pessoal, 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 que 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 N° 235/2017

São Paulo, 05 de Novembro de 2017

Prezado Senhor Diretor Sicrano,

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.

Sem mais, agradecemos a colaboração de Vossa Senhoria.

Atenciosamente,

Fulano de Tal

Responsável pelo Setor de Atendimento

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.

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.

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:

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>



São Paulo, 05 de Novembro de 2017

Prezado Sr. Sicrano da Silva
Responsável pela Empresa LTDA Computadores
rua das Pessoas nº 000
São Paulo - SP

Ref. Confirmação de Recebimento

Prezado Senhor:

Confirmamos o recebimento do material, e informamos o pagamento da primeira parcela no valor de R\$ 6.800.00 (seis mil e oitocentos), que foi depositado na conta corrente nº 000-0, Agência 000-x, do Banco da Gente, conforme contrato celebrado em __/__/__.

Pedimos que verifique se o pagamento foi devidamente registrado.

Fulano de Tal
Responsável pelo setor de Suporte Técnico para

Internet

A carta comercial, diferentemente do ofício, não segue um padrão pré-estabelecido, apesar de algumas informações serem 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.