COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

AULA 6

Prof^a Margarete Terezinha de Andrade Costa

CONVERSA INICIAL

Nesta aula, estudaremos os tipos de redação oficial. Os mais comuns deles são o ofício e o edital. Também veremos como se escreve um e como se faz um currículo. Os relatórios técnico e de visita são muito comuns na área da engenharia de produção. Por fim, veremos como se faz uma convocação e uma ata.

O mais importante, além de conhecer e estudar cada um destes documentos, é prestar atenção nos modelos que aparecem em diferentes cenários de trabalho. Esses gêneros textuais costumam ter formatos padronizados. O importante é que você está aprendendo o básico para saber como estruturá-los.

Desejamos que aproveite a aula e que a utilize na área que irá atuar. Bons estudos!

TEMA 1 – REDAÇÃO OFICIAL

A redação oficial é utilizada para a redação de atos normativos e comunicações do Poder Público. Por esse motivo, tem como caraterísticas o uso da língua padrão culta, a impessoalidade, a formalidade, a moralidade e a uniformidade. E, claro, deve ser, como toda boa linguagem, clara, eficiente e concisa.

A impessoalidade é necessária na redação oficial porque o emissor é um Serviço Público, e este deve ser imparcial, não devendo apresentar impressões individuais.

A objetividade se dá com a organização das ideias, sem o uso de adjetivos desnecessário, marca também da pessoalidade e sem ideias supérfluas.

A concisão caminha ao lado da objetividade. Deve-se comunicar o máximo de informação com o mínimo de palavras.

A clareza tem como finalidade permitir a compreensão imediata do que está sendo repassado.

A precisão está relacionada com o uso próprio da palavra, sem uso de termos vagos ou ambíguos.

A correção gramatical, ou uso da norma padrão culta, é fundamental na redação oficial, porque representa a ideia de um setor público e, portanto, garantidor das normas postas legalmente.

A polidez é uma marca da redação oficial. O tratamento utilizado deve ser apropriado. Não seu utilizam termos vulgares, íntimos, gírias ou ironia.

Cabe retomar a construção dos parágrafos na redação oficial. Eles são a parte mais importante na constituição da mensagem. Cada parágrafo tem como característica uma ideia principal ou central; a ela, relacionam-se ideias secundárias. Um bom parágrafo é composto de pelo menos três frases:

- Tópico frasal: apresenta, normalmente na primeira linha, a ideia que será desenvolvida no parágrafo;
- Desenvolvimento: são as ideias secundárias que dão sustentação ao tópico frasal, podendo ser argumentações e exemplos;
- Conclusão: sintetiza a ideia do tópico frasal.

Observe que o parágrafo gira em torno do tópico frasal.

Para saber mais sobre Redação Oficial, veja o Manual de Redação da Presidência da República.

Saiba mais

Em uma frase, pode-se dizer que redação oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige comunicações oficiais e atos normativos. Neste Manual, interessa-nos tratá-la do ponto de vista da administração pública federal. A redação oficial não é necessariamente árida e contrária à evolução da língua. É que sua finalidade básica — comunicar com objetividade e máxima clareza — impõe certos parâmetros ao uso que se faz da língua, de maneira diversa daquele da literatura, do texto jornalístico, da correspondência particular etc. Disponível em: http://www4.planalto.gov.br/centrodeestudos/assuntos/manual-de-redacao.pdf>. Acesso em: 4 dez. 2021.

Vamos estudar os documentos mais comuns utilizados pela administração pública.

1.1 Ofício

O ofício, como o próprio nome diz, é uma correspondência oficial para troca de solicitação, reinvindicações, ordens, notificações ou informações que estão relacionadas com decorrências jurídicos. Muitas vezes, é exigido um protocolo de recebimento do ofício para comprovar a entrega.

Os ofícios podem ter as seguintes motivações:

- Informar: é utilizado para dar ciência de uma situação ou decisão.
- Solicitar: usado para prestação de um serviço, pedir informações, realização de uma atividade, esclarecimento de fatos, solicitação de dados.
- Ordenar: exigir o cumprimento de uma terminação legal, executar cumprimento de medidas legais, ações cíveis.

Os elementos textuais são:

- Cabeçalho: o ofício deve ser escrito em um suporte, papel ou digital, timbrado, isto é, com uma logomarca, símbolo, ícone da organização que emite, geralmente no topo da página e somente na primeira.
- Identificação do expediente: em documentos oficiais, há uma identificação do documento composto pelo nome do expediente abreviado, número, ano e sigla do setor separado com uma barra "/". Todos os elementos alinhados na margem esquerda da página.
- Local e data: cidade de expedição e data do documento (centro-direita).
- Endereçamento: vocativo, nome, cargo e endereço do destinatário.
- Assunto: conteúdo sucinto do que será tratado no ofício.
- Corpo do texto: ele deve possuir introdução e desenvolvimento:
 - Introdução: indica o motivo da comunicação.
 - Desenvolvimento: comentário a respeito do motivo da comunicação, se não houver nenhum não se utiliza.
- Fechos: saudação ao destinatário. Comum usar: respeitosamente, atenciosamente.
- Identificação do remetente: nome e cargo (centralizado).
- Atenção para o uso correto dos pronomes de tratamento no vocativo:

 Excelentíssimo Senhor Presidente: é utilizado, para os presidentes da República, do Congresso Nacional, do Supremo Tribunal.

As demais autoridades são tratadas por Senhor seguido do cargo:

- Senhor Senador;
- Senhor Deputado;
- Senhor Juiz;
- Senhor Ministro;
- Senhor Governador;
- Senhor Prefeito.

O endereçamento para autoridades é posto, no envelope, sua excelência:

A Sua Excelência o Senhor Senador

Nome Completo

Senado Federal

70165-900 - Brasília/DF

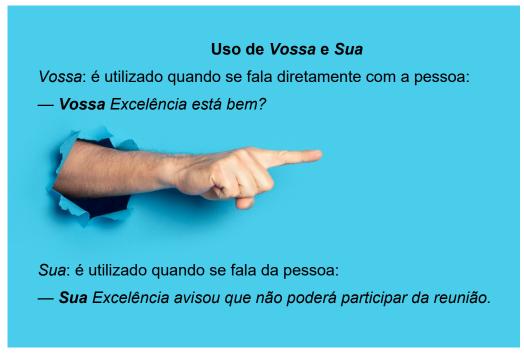
Veja o quadro de tratamento a seguir:

Tratamento A	Abreviatura	Vocativo	Destinatário
Vossa	V. Exa.	Senhor Excelentíssimo Senhor	Destinatário Comandante, Cônsul Consultor, Coronel, Delegado, Desembargador, Embaixadores, Senador, Deputado, Ministro, Oficiais, Governador, Juiz de Direito, Presidente,

			Promotor, Senadores.
Vossa Excelência Reverendíssima	V. Exa. Revma.	Reverendíssimo Senhor: Excelentíssimo e Reverendíssimo Senhor (ou Dom):	Bispo, Cônego
Vossa Senhoria	V. Sa.	Senhor	Chefe de gabinete, Delegado, Diretor, Doutor

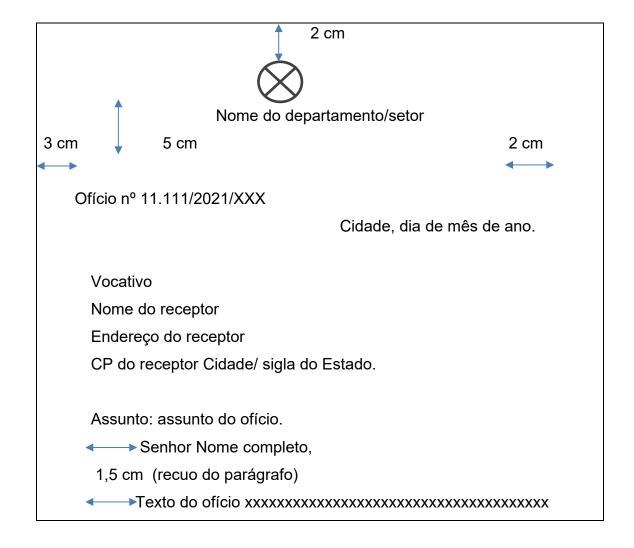
Em relação à apresentação, deve-se utilizar o seguinte:

- O texto deve ser escrito em fonte Times New Roman ou Arial, tamanho
 12;
- Se o artigo precisar ser escrito em mais de uma página, deve-se numerar a partir da segunda página;
- O recuo de parágrafo na primeira linha é obrigatório e deve ser de 1,5 cm de distância da margem esquerda;
- A margem direita deverá ter 2 cm;
- A margem esquerda deve ser justificada e ter 3 cm no mínimo da margem;
- Deve-se usar minimamente negrito, itálico, sublinhado, e letras maiúscula no corpo do texto;
- A impressão deverá ser em cor preta;
- O papel utilizado para impressão deve ter tamanho A-4 (29,7 X 21,0 cm).



Fonte: Alex SG/Shutterstock.

A formatação básica de um ofício é a seguinte:





3 cm

Fecho,

Espaço para assinatura do emissor

Cargo do emissor

Fica dica

Organização textual da legislação

Artigo – unidade básica.

Do 1º ao 9º, lê-se em ordinal (primeiro, nono);

A partir do 10° em cardinal (dez, onze, doze).

Abreviatura – "art."

Os artigos descobrem-se em **parágrafos** (§§), **alíneas**. Estes em itens ou letras.

Parágrafos – se for um denomina-se "único", se mais seguem a norma da numeração dos artigos.

Incisos – usa-se números romanos.

Alíneas – usa-se números cardinais.

Itens – usa-se letras minúsculas seguido de ponto.

Fonte: AnnHirna/Shutterstock.

1.2 Edital

Os editais é um ato oficial que apresenta um aviso ou determinação. Eles são públicos, por este motivo, são afixados em lugares públicos para acesso de todos.

São utilizados para oferecer vagas em concursos, aquisição de bens, intimação, convocações e outras formas de comunicação que precise de divulgação.

Sua composição é a seguinte

- Título: nome do objetivo do edital.
- Ementa: resumo do assunto, não é obrigatória, mas oferece uma forma rápida de se saber do que se trata.
- Texto: é elaborado com parágrafos numerados (algarismos arábicos) que se desdobram em itens e alíneas.

• Assinatura: nome, cargo e função do responsável.

TEMA 2 – CURRÍCULO E ENTREVISTA DE EMPREGO

A entrevista de emprego é um momento importante na vida profissional. Ela abre as portas para um lugar no mercado de trabalho. É o momento em que se faz a apresentação pessoal de quem se é. E é preciso estar preparado com o que e como dizer sobre si. Na entrevista de emprego, é realizado o confronto do que foi apresentado no currículo com as características do entrevistado.

Vamos analisar esses dois momentos mais detalhadamente.

2.1 Currículo

Curriculo vitae ou é um termo latino que significa "carreira de vida". Utilizamos a abreviatura CV, ou somente o termo currículo.

Como se pronuncia curriculo vitae?

A pronúncia correta é: /currículum víte/, com acento tônico nos dois "is".

O mais descomplicado é usar somente a forma aportuguesada: currículo.

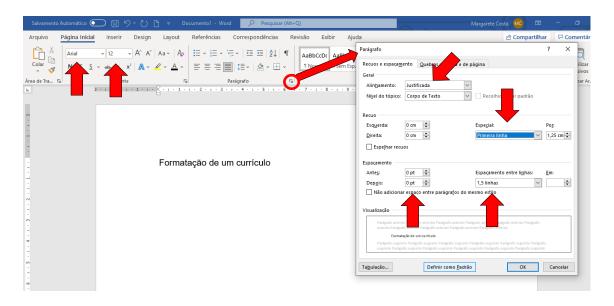


Fonte: Shchus/Shutterstock.

O currículo é um documento que traz os dados pessoais, formação, experiências, carreira, pretensões de uma pessoa que deseja um emprego, uma bolsa de estudo, um vaga em um curso. Ele é um documento de apresentação e precisa ser elaborado com atenção.

Não há um modelo padrão de currículo. Deve-se levar em consideração as necessidades que a instituição a ser entregue o currículo necessita. Sem dúvida nenhuma, ele deve seguir as normas padrão da língua, os dados devem ser verídicos, comprovados e há necessidade de certa formalidade.

Em relação à forma do currículo, vai depender do tipo de instituição. Para uma empresa mais tradicional, é bom não exagerar muito, utilizar o básico. Papel branco, fontes tradicionais (Arial ou Times), cor preta, tamanho legível (10 ou 12), espaçamento entre linha 1,5 cm. Veja a imagem a seguir. Já para uma empresa mais liberal, é bom pensar em algo mais atrativo. Assim, não se pode ter um tipo de currículo só para todos os lugares. Eles precisam ser adequados.



2.1.1 A estrutura do currículo

- Dados pessoais: nome, data de nascimento, estado civil, endereço, contatos telefônicos e e-mail. Atente para que o seu endereço eletrônico tenha palavras neutras. Tudo de forma direta e simples, sem dados desnecessários como foto, número de RG ou CPF, carteira de motorista, passaporte. Coloque somente se for pedido ou necessário, como cargo de motorista, por exemplo, é necessário a carteira comprovante. Cargo de modelo precisaria de foto.
- Objetivo: especifique o seu objetivo no cargo pretendido, em uma ou duas frases.

- Qualificações: ressalte sua formação e experiências, suas qualidades profissionais, uma média de cinco itens.
- Escolaridade: coloque a formação mais importante, ou a última realizada, com o ano de conclusão e instituição. Se houver desdobramentos, como cursos de pós-graduação, é necessário colocar também.
- Cursos de aperfeiçoamento: cursos relacionados com o cargo pretendido, participação em seminário, simpósios. Coloque um ou dois, preferencialmente que ajudem na atuação na empresa. Se não houver nenhum, retire este item.
- Idiomas: especifique os idiomas que domina e o nível em que se encontra: intermediário, avançado, domínio da língua. Se for básico não coloque este item.
- Informática: especifique os cursos e o que domina na área.
- Experiência profissional: elenque os três últimos em ordem descrente. O
 primeiro listado é o último emprego, e assim por diante. Se você nunca
 trabalhou, mas fez estágio ou trabalho voluntário na área, coloque no
 currículo. Se nunca trabalhou, não coloque este item.
- Referência profissional: coloque o nome e contato de um gestor, chefe ou empregador que possa dar boas referências de você. Se não houver, retire este item.

Preste atenção que um bom currículo tem no máximo duas páginas. Faça a revisão ortográfica antes de entregar.

2.2 Entrevista de emprego

Para demonstrar suas habilidades, conhecimentos e relatar sua trajetória de vida, você vai utilizar a linguagem oral, e essa deve ser precisa. Normalmente, o entrevistador faz perguntas para conhecê-lo e esclarecer ponto apresentados no currículo.

A postura do entrevistado é a primeira coisa a ser percebida. É importante olhar diretamente nos olhos do entrevistador, passando honestidade e credibilidade, sem arrogância.

Estar com uma postura ereta, demonstrar tranquilidade e segurança é importante. Portanto, não se encolha, não cruze os braços, não fique com a

cabeça baixa. A cordialidade é fundamental. Utilize os termos *com licença*, *obrigado*, *eu que agradeço*, *desculpe*, *não entendi* sempre que possível.



Fonte: Zivica Kerkez/Shutterstock.

Na entrevista, as perguntas mais comuns são:

- Fale sobre você? Escolha pontos relevantes de sua formação escolar ou vida profissional e relate de forma otimista; elenque fatos que se relacionam com a vaga pretendida.
- Como soube da vaga? Aproveite para elogiar a empresa ou o sistema adotado para ela, demonstrando conhecimento sobre ela e vontade real de fazer parte da equipe.
- Conhece a empresa? É interessante falar sobre itens que tenham relação com a missão da empresa e com a função a ser desempenhada. Pesquise sobre a empresa para saber o que responder.
- Por que quer trabalhar aqui? Exponha seus interesses profissionais, a vontade de crescimento e reconhecimento que a empresa oferece.
- Por que deveria ser contratado? Demonstre estar apto para o cargo, que está alinhado com a missão da empresa e quer desenvolver seus potenciais.

- Quais os seus pontos altos? Seja sincero e mostre o que você tem de bom e pode oferecer, dedicação, comunicação, relacionamentos.
- Quais os seus pontos baixos? Mais uma vez, seja sincero e demonstre querer superar suas dificuldades.
- Você trabalha bem em equipe? A resposta deverá ser sempre positiva,
 visto que poucos empregos exigem um trabalho individual.
- Como você se vê daqui a cinco anos? Fale sobre suas ambições, desde que compatível com o cargo que busca, a vontade de crescimento profissional na área.
- Como lida com pressões e desafios? Relate que você consegue superar as pressões a fim de cumprir suas metas e que os desafios o fazem crescer profissionalmente.

TEMA 3 – RELATÓRIO TÉCNICO

Os relatórios técnicos têm como objetivo descrever processos, experiências, investigações, pesquisas, análises, execuções de experiência, métodos, entre outros processos que necessitem ter informações registradas e divulgadas.

3.1 Tipos de relatórios

Os relatórios técnicos são resultados de práticas específicas, que depende para quem será dirigido. Eles podem ser realizados de forma digital, impressa ou oral. Ele pode ter uma conotação de síntese, que apresenta de forma resumida os dados. É crítico que além de descrever, demonstra uma opinião do relator e de formação que apresenta todas as etapas de forma pormenorizada.

Os relatórios podem ser dos seguintes tipos:

- Técnico-científicos: é um projeto acadêmico com informações, registros, experiências, processos, investigações, análises e métodos utilizados ao longo de um projeto científico.
- De viagem: descreve as atividades desenvolvidas em uma viagem; detalha a participação nos eventos, experiências e os resultados, parciais ou finais, de atividades realizadas.

- De estágio: é um documento com os registros das atividades exercidas pelo durante as atividades profissionais. Ele é acadêmico e segue as normas institucionais.
- De visita: registrada o que foi realizado em um trabalho externo. Nele, apontam-se as atividades desenvolvidas, e é uma forma de análise dos resultados de uma visita. Estudaremos mais especificamente esse tipo de relatório.

3.2 Estrutura do relatório técnico

Um relatório técnico pode ter várias estruturas dependendo da necessidade de uso, normalmente é organizado da seguinte maneira:

- Capa: nome da instituição, título e subtítulo (se houver), local e ano.
- O título deve expressar o conteúdo do relatório de forma clara e direta
- Sumário: relação das divisões do relatório com o número das respectivas páginas.
- Lista de tabelas, ilustrações, abreviaturas, siglas e símbolos: se houver mais de três de um dos itens elencados, na lista aparece o nome da ilustração e o número das respectivas páginas.
- Resumo: no resumo, devem aparecer o conteúdo reduzido do que está posto no relatório, também deve ficar evidente o objetivo do relatório, a metodologia utilizada e os resultados atingidos.
- Corpo do relatório: separado em introdução, desenvolvimento e conclusão. Na introdução, apresentam-se os assuntos abordados em detalhes. No desenvolvimento, a exposição do que foi realizado, os dados obtidos, a descrição dos procedimentos utilizados.
- Considerações finais: são expostos os resultados, necessidade de avanço ou não no que foi feito e as recomendações como determinadas modificações ou adaptações.
- Anexos: são somados no relatório, documentos, dados, questionários e outros materiais que ajudaram no entendimento. Os anexos não são produzidos por quem escreve o relatório.
- Apêndice: o apêndice tem a mesma função dos anexos, somente se diferenciam destes pois são materiais produzidos pelo relator do relatório.

- Referências: todo o material consultado para a realização do relatório e citado no corpo do texto. Devem estar listadas nesta parte do trabalho.
 Existe uma padronização determinada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que deve ser seguida.
- Bibliografia: todo material consultado para a realização do relatório, mas que não foram citados no corpo do trabalho.



A Associação Brasileira de Normas Técnicas é o órgão responsável pela normalização técnica no Brasil, fundada em 1940, sendo uma entidade privada e sem fins lucrativos e de utilidade pública.

3.3 Referências de acordo com a ABNT

LIVROS

Um autor:

SOBRENOME, Nome Abreviado. Título: subtítulo (se houver). Edição (se houver). Local de publicação: Editora, data de publicação da obra.

Até três autores:

SOBRENOME, Nome Abreviado; SOBRENOME, Nome Abreviado. Título: subtítulo (se houver). Edição (se houver). Local de publicação: Editora, data de publicação da obra.

mais de três autores:

SOBRENOME, Nome Abreviado. et al. Título: subtítulo (se houver). Edição (se houver). Local de publicação: Editora, data de publicação da obra.

ARTIGO ON-LINE

SOBRENOME, Nome Abreviado. Título: subtítulo (se houver). Nome do site, ano. Disponível em: (link). Acesso em: (data).

CONSTITUIÇÃO FEDERAL OU ESTADUAL

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. Página.

LEGISLAÇÃO

BRASIL. Lei nº X.XXX, de XX de mês de ANO. Função da lei. Diário Oficial da União, Brasília, DF, v. XX, n. XX, data de publicação do diário onde a lei foi divulgada. Seção, páginas.

ARTIGO DE REVISTA

SOBRENOME, nome abreviado. Título do artigo. Título da Revista, (abreviado ou não) Local de Publicação, Número do Volume, Número do Fascículo, Páginas inicial-final, mês e ano.

TEMA 4 – RELATÓRIO TÉCNICO DE VISITA

O relatório de visita é o relato de uma execução de trabalho com registro de uma tarefa realizada. Ele apresenta várias utilidades, como avaliar a visita, buscar melhorias nos procedimentos, analisar a situação de quem foi visitado, colher e analisar dados, entre tantas outras.

A função principal desse tipo de relatório é subsidiar decisões a partir de uma realidade concreta e conhecida para das sustentações a ações mais precisas para um determinado cliente, fornecedor ou parceiro.

4.1 Objetivo

É importante definir para que o relatório vai ser utilizado, quais dados devem ser observados e o que vai resultar dele. Em seguida, antes mesmo da visita, é necessário saber que tipo de registro durante a visita será realizado, anotações, planilhas, imagens, gravações. Deve-se pesquisar o máximo de informações possíveis sobre o local a ser visitado e acerca de quem fará o acompanhamento da visita, nome, cargo, função. Se a visita for em espaço aberto, deve-se estar preparado para intempéries quanto ao clima, levar guardachuva, capa, chapéu, lanterna, água. O tempo e período de visita devem ser respeitados. Atrasos e saídas antecipadas não são bem-vistos.

Com a natureza da vista técnica, deve-se definir os objetivos a serem buscados para que ela não fique vazia ou superficial. Tendo uma finalidade

definida, pode-se ir direto ao ponto e aproveitar melhor a oportunidade. Da mesma forma, a descrição das atividades deve ser feita na hora para que não se esqueça de nenhum detalhe, a princípio em forma de tópicos, para depois serem descritas na totalidade. A avaliação da visita é um ponto forte, pois mostrará a sua validade e estarão relacionadas com a contribuição para a formação profissional de quem a realiza.

4.2 Estrutura

A estrutura de um relatório de visita técnica segue os mesmos padrões de um relatório técnico. Assim na introdução deve ser descrito o que se sabe sobre o ambiente visitado: nome da empresa, função que exerce, espaço que ocupa, tipo de gestão, finalidade, missão, visão, número de funcionários, número de atendimentos, estrutura física, estrutura de pessoas, questão logística de organização, participação no mercado, tipo de produto, matéria-prima utilizada, processo de produção, setores e todas as informações que sejam significativas para a elaboração do relatório.

TEMA 5 – ATA E CONVOCAÇÃO

Um dos documentos muito utilizados em diversos setores da sociedade é a ata. Ela é um documento oficial no qual ser registra os conteúdos discutidos durante uma reunião, uma assembleia, congresso, conferência e outros encontros que necessitem ser lembrados e consultados posteriormente.

Dessa forma, saber como a importância de uma ata e como a escreve faz parte da formação profissional de todos.

5.1 Ata

O objetivo maior de uma ata é construir uma prova documental das decisões tomadas coletivamente para quem não pode estar presente e como subsídio para futuras discussões. Dessa forma, ela tem um formato especial a fim de que não seja alterada, com nome e assinatura dos participantes, pautas discutidas e resoluções definidas.

Há vários tipos de atas. Elas podem ser utilizadas em:

- Reunião geral: é o encontro de pessoas para se discutir um assunto comum. Ela precisa ser organizada, direta e pontualmente realizada.
- Assembleia extraordinária: que acontecem em tempos determinados.
- Assembleia ordinária: que são reunião realizadas em qualquer tempo.
- Reunião de condomínio: quando todos os moradores, proprietários e seus representantes se reúnem para tratar e tomar decisões sobre assuntos da vida em comunidade.

Na maioria das vezes, é escolhido um secretário para escrever a ata. Este não participa necessariamente das tomadas de decisões, visto que precisa focar nos pontos discutidos e buscar ser fiel ao que foi discutido sem alterações nas colocações. Dessa forma, o secretário que pode ser uma pessoa específica ou escolhido entre os participantes, conhecido como *ad doc*. Ele não expressa suas opiniões ou julgamento do que é escrito.

O texto da ata é simples, com verbos no pretérito perfeito do indicativo, como comentou, concordou, informaram, discutiram, relatou. Sendo que cada fala tida na reunião deve ter indicado o nome de quem o fez, na ordem cronológica de cada fala.

O registro de uma ata pode ser feito em um caderno próprio, com páginas numeradas ou digitada e salva em arquivo que não aceite modificações. Ela pode ser escrita na hora da reunião ou transcrita depois, desde que tenha a concordância do grupo e seja assinada por todos. É comum que a ata seja lida em voz alta para conhecimento de todos.

Não existe um tamanho específico para uma ata, ela vária de acordo com a necessidade de seu uso. O texto deve ser corrido, sem parágrafos, alíneas e espaços que possam ser inseridos termos que modifiquem o texto, também não se aceitam rasuras. Não se aceita abreviaturas, uso de corretivos, emendas ou outro tipo de demonstração de modificação do texto. Todos os números devem ser escritos por extenso

Se a ata for manuscrita e houver algum deslise ou erro, este deve permanecer e ao lado escreve-se *digo* e em seguida sua correção, se o desvio for percebido após algum tempo, o secretário escreve *em tempo*. Onde se lê isso, leia-se aquilo.

Como na ata são reproduzidas as falas dos participantes, é comum o uso dos verbos dicendi, utilizados para reproduzir como o interlocutor se expressa,

os mais comuns são: afirmou, assegurou, aconselhou, alegou, aderiu, anuiu, afiançou, assentiu, agenciou, averiguou, bradou, contestou, contrapôs, concordou, disse, declarou, distribuiu, exclamou, exigiu, falou, garantiu, indagou, interrogou, inquiriu, lembrou, negou, objetou, ordenou, proferiu, pediu, perguntou, protestou, ponderou, pronunciou, respondeu, retrucou, revelou, recusou, rebateu, replicou, rogou, solicitou, trouxe, entre outros.

Observe que os verbos dicendi expressão emoções. Todavia, devem ser utilizados com atenção para evitar um texto subjetivo e parcial.

A estrutura da ata é seguinte:

- Dia, mês, ano e hora da reunião, tudo por extenso;
- Local;
- Relação e identificação das pessoas presentes;
- Declaração do presidente e secretário;
- Ordem do dia (registros das discussões);
- Fecho (finalização e assinaturas).

A ata inicia com uma abertura comum, no qual são indicados a data por extenso, horário, local, nome da organização, entidade ou instituição que está reunida.

A legalidade da reunião, de acordo com cada regulamento institucional, é dada pelo número mínimo de participante e a justificativa de falta de um membro.

Em seguida são registradas pautas da reunião, as discussões realizadas e deliberações de cada uma delas, se houver uma votação, o número de votos deve ser expresso.

No encerramento são registrados os encaminhamentos e tarefas decidas.

Algumas atas são registradas em cartório quando houver formalidade que exijam registro formal.

Veja um modelo de abertura de ata:

Ao	dia do mês de _	do ano de	, às	horas, na	,
na rua	, número	_, cidade, estado, re	uniram-se_		

Veja um modelo de fechamento de ata:

Não havendo mais nada a ser tratar, eu, _____, lavrei a presente ata, que após ser lida e aprovada, será assinada por todos os participantes.

5.2 Reunião

Já que estamos falando em reunião vamos analisar como as mesmas acontecem. As reuniões são estratégias usadas em quase todos os locais de trabalho. Elas trazem bons resultados em relação à comunicação, porém, precisam ser eficientes; mas muitas delas não são, por esse motivo, vamos ver algumas dicas de como preparar ou participar de reuniões presenciais ou virtuais:

Antes da reunião

- Quem: é importante definir quem realmente precisa participar e pode comparecer;
- O quê: a reunião precisa ser planejada, é importante repassar a todos, antes da reunião o será discutido para que se preparem;
- Onde? O local deve ser preparado, estar disponível e adequado e se os equipamentos que serão utilizados estão funcionando, você sabe lidar com eles;
- Por quê? Verificar se a reunião é necessária e quais os principais pontos a serem discutidos;
- Quando? Deve-se determinar o dia e horário convenientes para a maioria dos participantes. Deve-se definir quanto tempo terá de duração;
- Como? Definir formas de convite: e-mail, memorando, telefone, com ou sem confirmação. As reuniões produtivas costumam ser rápidas

Durante da reunião

- o Horário. Começar na hora, mesmo que estejam faltando componentes.
- Início. Cumprimento e apresentações (se necessário) exibir os tópicos da pauta e sua importância Breve introdução sobre como será o andamento do encontro. Deixe claro quem vai conduzir a reunião:
- Funções na reunião
- Coordenador convoca a reunião e lidera o encontro

- Facilitador mantém o foco na questão principal para chegar a uma conclusão
- Controlador do tempo
- Equipe de apoio os recursos técnicos
- Relator registro da reunião (ata, fotos...)
- Desenvolvimento: esteja presente integralmente nas discussões, uso de celulares e computadores ou outra forma de dispersão as discussões não devem ser utilizadas. Evite conversas paralelas, se forem necessários, deixe claro a postura para todos. Mantenha o foco. Deixe claro os resultados esperados da reunião. Avalie os tópicos cumpridos durante a reunião. Analise sempre uma forma de ser mais eficiente. Questões controversas devem ser cuidadosamente abordadas usando-se um intermediador. Use métodos e ferramentais atraentes para desenvolver os tópicos. Deixe claro os próximos encaminhamentos. Controle o tempo.
- Término: registre as discussão e decisões (ata) e peça que todos assinem.
 Termine no horário programado, mesmo que todos os tópicos não sejam contemplados.
- Depois da reunião: saia da reunião achando que valeu a pena. Cumpra o que foi prometido na reunião o quanto antes. Verifique se as determinações estão sendo efetivas e comunique a todos os resultados. Reagende a próxima reunião apontando os tópicos que já foram decididos e as pendências. Envie para todos (mesmo aos que faltaram) o relato dos resultados da reunião. Pesquise com os participantes formas de aprimorar as discussões. Não mude decisões tomadas na reunião sem consultar todos os participantes. Agradeça aos participantes da reunião por e-mail e retomando as principais ideias e ações definidas.

5.2.2 Técnicas para aperfeiçoar reuniões



Fonte: Blue Planet Studio/Shutterstock.

Em todo grupo, há pessoas diferentes. Talvez daí a importância de uma reunião para troca de ideias e crescimento. Porém, é necessário tomar cuidado com alguns casos.

É comum que em uma reunião pessoas com diferentes comportamentos estão reunidas. Isso é muito interessante, porque a troca de ideias diferentes é muito importante. De qualquer forma, o bom é saber identificar os diferentes perfis e saber como lidar com eles. Veja no quadro a seguir e pense se você se enquadra em algum dos casos.



Fonte: Jihan Nafiaa Zahri/Shutterstock.

Perfis ou comportamentos diferentes exigem exigências para o tratamento na busca de melhor participação e cooperação do colaborar. Vejamos algumas dicas:

- Arrogante: mantenha a calma. Não rebata colocações ofensivas e não deixe que monopolize a reunião.
- Positivo: levantam a moral do grupo e é bom que se manifeste periodicamente.
- Tímido: elogia, estimule que fale por meio de perguntas com o assunto que domina, agradeça a participação
- Sabe tudo: pode ajudar ou prejudicar o grupo, pergunto ao grupo o que pensam de suas colocações.
- Pessimista: faça com que o grupo busque pontos positivos no que está sendo posto, a fim de mostrar que algumas pessoas pensam diferente.
- Distraído: busque a atenção fazendo perguntas pedindo sugestões que exijam a atenção.
- Ansioso: mostre o andamento das atividades, um cronograma e faça que o grupo mostre que o resultado acontecerá se for organizado e coletivo.

 Falador: determine tempo de fala de cada um e mostre que a participação de todos é importante.

Não há receitas em como lidar com o outro. a experiência é a maior escola. Assim comece a prestar atenção em você mesmo e nos que estão a sua volta. Aprenda com seus pares, troque informações e busque sempre melhorar seus encontros, assim, todos irão lucrar.

Se você for participar de uma reunião, pense nos seguintes itens:

- Esteja preparado para as discussões, leia sobre o assunto, mostre interesse pelas opiniões dos outros.
- Não chegue com uma decisão tomada, espere que todos apresentem as suas ideias e reveja se a sua decisão é assertiva.
- Espere que as pessoas sentem antes de você, prefira sentar-se ao lado de alguém que você não conhece. Apresente-se para as pessoas que se sentarem ao seu lado
- Cuide de sua postura, ficar muito relaxado ou muito tenso d\u00e3o a impress\u00e3o negativa sobre voc\u00e8. Fique atento.
- Não faça comentários sobre os assuntos da reunião, antes que ela comece.
- Ouça com atenção, olhe sempre para quem está falando, esboce um sorriso e confirme com a cabeça se concorda com a fala.
- Nunca diga que n\u00e3o concorda. Comece assim: eu concordo com voc\u00e0, mas... Da\u00ed coloque a sua opini\u00e3o.
- Anote as ideias colocadas e os nomes de quem as fizeram assim você pode citar quem disse, se for comentar a ideia.
- Quando estiver falando, olhe para todos. Evite fixar o olhar em apenas uma pessoa.
- Comentário são importantes, mas somente os que são importantes, evite usar o tempo de forma desnecessária.
- Reunião não é competição, você não precisa estar sempre certo, você não precisa dizer que já sabia ou que já tinha dito algo...
- O importante é manter o grupo.
- Não comente com quem não participou da reunião as decisões tomadas, deixe que os organizadores façam isso.



Lembre-se que todo trabalho deve ser bem-planejado, tanto na sua idealização quando na sua execução e finalização.

Fonte: Jihan Nafiaa Zahri/Shutterstock.

5.3 Convocação

A convocação é o texto que chama alguém para uma reunião ou evento. E por se tratar de um documento oficial, precisa ser escrito com uma linguagem formal, de maneira clara e objetiva.

Os elementos da convocação são:

- identificação da instituição;
- motivo do chamado;
- nome do documento;
- identificação dos convocados;
- motivo da convocação;
- local, dia, mês e ano;
- identificação e cargo do autor;
- organizados da seguinte maneira.

NOME DA INSTITUIÇÃO

Assembleia Extraordinária CONVOCAÇÃO

O senhor Diretor Geral da Instituição XX convoca os Sres. Funcionários a participarem da assembleia extraordinária a ser realizada às 15 horas do dia 11 de setembro de 2021, na sala de reuniões da instituição, no segundo andar, com a finalidade de serem deliberados os seguintes itens:

- Procedimentos de volta às aulas
- Definição do calendário acadêmico

Curitiba, 08 de setembro de 2021

Nome completo

Cargo

Existe uma diferença básica entre convocação e convite. Ambos são instrumentos que pedem o comparecimento em algum acontecimento, entretanto a convocação tem caráter de intimação e sendo necessário uma justificativa para o não comparecimento. Já o convite é somente uma solicitação.

FINALIZANDO

Nesta aula, estudamos a redação oficial, suas normas e determinações. Vimos também como se o escreve um ofício, um edital, um currículo, relatório técnico, e como se faz uma entrevista de emprego. Com isso, tivermos pretensão de entregar as ferramentas para você se preparar para enfrentar o universo de trabalho. Esperamos que este material ajude na sua formação!

REFERÊNCIAS

BLIKSTEIN, I. **Técnicas de comunicação escrita**. 23. ed. São Paulo: Ática, 2016.

BOAVENTURA, E. M. Como ordenar as ideias. 9. ed. São Paulo: Ática, 2007.

BUENO, W. da C. (Org.). **Comunicação empresarial e sustentabilidade**. Barueri: São Paulo, 2015.

_____. **Comunicação empresarial**: alinhando teoria e prática. Barueri: Manole, 2014

SALVADOR, A. **Para escrever bem no trabalho**: do WhatsApp ao relatório. São Paulo: Contexto, 2015.

VALLE, M. L. E. **Não erre mais**: língua portuguesa nas empresas. Curitiba: InterSaberes, 2013.