

Manual de redação, estilo e comunicação do Departamento Nacional do Sesc

Sesc | Serviço Social do Comércio

**Serviço Social do Comércio
Departamento Nacional**

**Manual de redação,
estilo e comunicação
do Departamento
Nacional do Sesc**

Rio de Janeiro
Sesc | Serviço Social do Comércio
2ª edição - revista e atualizada
Abril de 2013

Sesc | Serviço Social do Comércio

Presidência do Conselho Nacional

Antonio Oliveira Santos

Departamento Nacional

Direção-Geral

Maron Emile Abi-Abib

Divisão Administrativa e

Financeira

João Carlos Gomes Roldão

Divisão de Planejamento e

Desenvolvimento

Álvaro de Melo Salmito

Divisão de Programas Sociais

Nivaldo da Costa Pereira

Consultoria da Direção-Geral

Juvenal Ferreira Fortes Filho

Publicação

Coordenação

Gerência de Estudos e Pesquisa

Gerente

Mauro Lopez Rego

Assessoria de Divulgação

e Promoção

Gerente

Christiane Caetano

Consultoria Externa

Raquel Bahiense

CONTEÚDO

Gerência Administrativa

Maria Cristina Baptista

João Claudio Conde

Gerência de Estudos e Pesquisas

Maria Carmélia Rohde

Vera Lúcia Ribeiro

Assessoria de Divulgação e Promoção

Denise Marques de Oliveira

Gerência de Desenvolvimento Técnico

Silvia Regina Palhano

Gerência de Tecnologia da Informação

Ronaldo Almeida Neves

COLABORAÇÃO

Gerência de Educação e Ação Social

Ana Carolina Gonzalez

Gerência de Arquitetura e Engenharia

Silvana Brandão Guerrese

Edição

DIREÇÃO DE ARTE

Assessoria de Divulgação e Promoção

Julio Carvalho

Produção Gráfica

Celso Mendonça

Projeto Gráfico e Editoração

Susan Johnson

Assistência de *Design*

Augusto Erthal

Sesc. Departamento Nacional.

Manual de redação, estilo e comunicação do Departamento Nacional do Sesc /Sesc, Departamento Nacional. – 2. ed. rev. e atual. -- Rio de Janeiro : Sesc, Departamento Nacional, 2013.

104 p.; 21 cm.

Bibliografia: p. 97-99.

1. Redação técnica – Manuais, guias etc. 2. Manual de estilo – Sesc. I. Título.

CDD 808.066

Sumário

Apresentação	5
1 Introdução	7
2 Clareza, concisão, estilo e estrutura	9
2.1 O que é linguagem formal?	9
2.2 Concisão textual – como obtê-la?	10
2.3 Emprego da técnica 3 Q + POC	14
2.4 Clareza e coesão textuais	15
2.5 Estilo	21
2.6 Estrutura	25
3 Norma culta – orientações	27
3.1 Pontuação	27
3.2 Pronomes de tratamento e vocativos	32
3.3 Diferença entre os porquês	35
3.4 Reforma ortográfica	36

4	Divulgação e comunicação institucional	47
4.1	Tipos de textos	50
4.2	Responsabilidade	52
5	Comunicação oficial	55
5.1	Correspondências	55
5.2	Memorando	63
5.3	Parecer	63
5.4	Declaração	64
5.5	Atestado de capacidade técnica	64
5.6	Autorização	64
6	Correio eletrônico	65
7	Termos e expressões de uso do Sesc	69
7.1	Classificação funcional programática	69
7.2	Termos institucionais	73
7.3	Ortografia das ações e projetos do Sesc	77
7.4	Siglas	79
8	Orientações de uso frequente	83
9	Referências	97

Apresentação

A preocupação com o falar e escrever bem é antiga e se faz cada vez mais premente em um mundo no qual a informação é ágil e constantemente atualizada. Presente nas mais diversas camadas da sociedade, o Sesc deve manter uma comunicação que alcance a diversidade de seu público e transmita o teor de suas ações e projetos.

A partir desta premissa, foi elaborado o *Manual de redação, estilo e comunicação do Departamento Nacional do Sesc*. A publicação oferece as orientações a uma escrita clara e precisa, que venha a traduzir de forma adequada a filosofia de nossa Instituição.

Fruto de intensa pesquisa, o *Manual* cumpre a função de padronizar e servir de referência à linguagem usada no dia a dia do nosso trabalho. Em cada elemento devem estar presentes marcas que já se integraram à identidade do Sesc: o respeito aos princípios, a excelência das práticas, e a busca da plena sintonia com as demandas da sociedade.

1 Introdução

A comunicação escrita tem indiscutível importância para os que vivem em sociedade. Em uma organização colocada a serviço da população como o Sesc é essencial o cuidado com toda e qualquer produção textual associada à sua atuação.

É pela escrita que as organizações fundamentam, planejam, registram, aperfeiçoam e difundem suas práticas. Tal fato merece especial atenção no Departamento Nacional do Sesc, como órgão de acompanhamento e assistência técnica às ações dos Departamentos Regionais.

Textos institucionais são elaborados por equipes multidisciplinares, e percorrem diferentes níveis e setores para alcançar a plena adequação entre produto final e suas intenções.

A qualificação da produção de textos e a definição de seu estilo requerem normatização e orientação de uso geral, o que este Manual vem cumprir.

Há nas páginas seguintes conteúdos de três naturezas distintas.

Uma parcela do *Manual* enfatiza a *norma culta* da Língua Portuguesa, ao assinalar os deslizes cometidos com maior frequência. Para estes deslizes e as dúvidas mais comuns são dadas orientações curtas, de fácil memorização ou consulta.

Uma segunda parte aborda regras e recomendações de *estilo*. A intenção aqui é a de estabelecer e enfatizar uma forma de redigir que corresponda à identidade do Sesc, ao mesmo tempo modernizando e simplificando a linguagem utilizada.

Uma terceira parcela do *Manual* revê a *padronização dos termos e expressões de uso próprio do Sesc*, assim como a grafia em conformidade com o veículo e o contexto.

A produção textual coletiva, no entanto, requer constante aperfeiçoamento, por meio da troca de opiniões, a leitura e atualização de conhecimentos, e a revisão dos padrões.

Portanto, para alcançar seus objetivos, esta publicação deve constituir um estímulo à troca permanente entre todos – redatores e leitores – que ajudam a pensar e fazer o trabalho do Sesc.

2 Clareza, concisão, estilo e estrutura

2.1 O que é linguagem formal?

A opção entre linguagem formal e informal decorre do contexto e de sua aplicação.

Somos cerimoniosos em situações de trabalho, quando revestimos a comunicação de maior rigor, por diversos motivos. A linguagem formal deixa claro tratar-se de assunto profissional, e serve para denotar precisão, impessoalidade, cortesia e conhecimento, não só da norma culta como também da Instituição, principalmente nas mensagens escritas.

A expressão informal é usada para emitir opiniões e emoções de caráter individual. Tem mais liberdade no uso de palavras e expressões coloquiais, gírias e regionalismos.

No trabalho, usamos sempre a linguagem formal. Afinal, compomos uma equipe, que precisa lidar

com metas, procedimentos técnicos, obrigações legais, prazos a cumprir; enfim, tudo o que diz respeito a nossa missão.

Devemos – sempre – buscar a formalidade, porém é necessário evitar o exagero. Nada de palavras “difíceis”, cujo significado não é conhecido por todos. Simplificar é melhor do que dificultar.

Como a comunicação moderna busca a clareza e a objetividade, devemos mantê-las, assim como a diplomacia no tratamento.

Há também a chamada “linguagem virtual” ou da internet, ou fonética, que reúne códigos, abreviações e gírias em substituição a palavras ou expressões. Dada a velocidade com que vem sendo criada e adotada, esta linguagem ainda não tem referências sistematizadas que permitam seu uso generalizado. Fica, portanto, para uso pessoal.

Primar pela objetividade é ser direto no texto. Não usar: sugere-se ou recomenda-se, o melhor nesses casos é aplicar a primeira pessoa do plural: sugerimos, recomendamos.

2.2 Concisão textual – como obtê-la?

Todo e qualquer texto deve ser objetivo. O mais conciso possível, sem omitir dados, informações ou quaisquer esclarecimentos.

Um texto prolixo é entediante e confuso, e não acrescenta nada para a comunicação da organização.

a) Como exemplo, eis uma primeira versão de carta:

“Informamos que este Departamento Nacional será responsável pela compra, custeio das despesas aéreas, hospedagem em Belo Horizonte, MG, e pró-labore da assessoria externa contratada. Ressaltamos, ainda, que as despesas com traslados e hospedagem em Ouro Preto do instrutor/assessor externo e assessoria técnica deste Departamento Nacional ficarão por conta desse Departamento Regional.”

O texto é prolixo, gera confusão. Quem paga o quê?

Retiramos palavras em excesso e criamos orações mais diretas:

“O Departamento Nacional ficará responsável pela compra das passagens aéreas, hospedagem em Belo Horizonte e pró-labore da assessoria externa. E o Departamento Regional, pelo traslado e hospedagem, em Ouro Preto, do assessor externo e do nosso assessor técnico.”

b) Leiamos outro exemplo:

“Para quaisquer outros esclarecimentos adicionais, solicitamos entrar em contato com o servidor André Guimarães Silva de Castro, na Gerência Administrativa deste Departamento Nacional, através do endereço eletrônico acastro@sesc.com.br ou telefone (21) 2222.2222.”

Fica mais conciso se burilamos o texto:

“Para quaisquer esclarecimentos, entrar em contato com André de Castro, Gerência Administrativa do Departamento Nacional, por meio de acastro@sesc.com.br ou (21)2222.2222.”

c) Um último exemplo de simplificação e objetividade:

“Senhora Diretora,

Em resposta ao ofício de 09 de Janeiro de 2009, informamos dispor da infra-estrutura necessária para realizar o encontro entre os usuários dos *Softwares* de Automação de Bibliotecas da Família Conexão, no período de 27 a 29 de maio do presente exercício.

Considerando a natureza da ação e número previsto de participantes, indicamos sua realização no auditório do Centro Sesc de Desenvolvimento Técnico, com capacidade para comportar até 134 participantes, dispondo de recursos para projeção multimídia e suporte ao serviço de *catering*.

Diante do exposto, sugerimos a realização de reunião em 26.MAR.08, às 17 h, nas dependências deste Departamento Nacional, para planejamento logístico do evento com representantes da Assessoria de Divulgação e Promoção, Gerências Administrativa e de Desenvolvimento Técnico.

Servimo-nos do presente para reiterar nossos agradecimentos a Tempo Consultoria e Informática pela oportunidade de sediar o V Encontro Nacional de Usuários da Família Conexão.

Cordialmente,”

Vamos torná-lo mais objetivo:

“Senhora Diretora,

Em relação ao ofício de 9/1/2009, informamos dispor de infraestrutura para realizar o encontro, de 27 a 29 de maio, dos *softwares* de automação de bibliotecas – Família Conexão.

Oferecemos o auditório do Centro Sesc de Desenvolvimento Técnico por comportar até 135 participantes, dispor de projeção multimídia e serviço de *catering*.

Propomos reunião às 17h, de 26 de março, nas dependências do Departamento Nacional, para planejamento do evento com a participação da Assessoria de Divulgação e Promoção e Gerências Administrativa e de Desenvolvimento Técnico.

Atenciosamente,”

DICAS

- Desnecessário usar “no final do mês de novembro”. Prefira “no final de novembro”.
- Para que “assinado no dia 3 de julho” se podemos substituir por “assinado em 3 de julho”?
- Atenção às aspas: se o trecho iniciar com caixa baixa, aspas dentro do ponto; se com caixa alta, aspas fora do ponto.
- Jamais 9:30 e sim 9h30.

2.3 Emprego da técnica 3 Q + POC

Para se obter um texto objetivo, claro e bem-argumentado, inicialmente devemos responder a estas perguntas:

3 Q	Quem? Marcos Formiga e Carmen Neves.
	Quê? Teleconferência Educação Flexível: cenários e perspectivas.
	Quando? 30 de abril de 2009, das 15 às 17 horas.
POC	Por quê? Necessidade de atualização do corpo quanto às alterações no campo da Educação com a utilização das mídias.
	Onde? Auditório do Centro Sesc de Desenvolvimento Técnico.
	Como? Por meio da tecnologia de teleconferência.

Aspectos listados, podemos iniciar o texto:

A Rede Sesc/Senac de Teleconferência realiza, em 30 de abril, o debate *Educação Flexível: cenários e perspectivas*, que discutirá questões como a necessidade de transformar a escola em um espaço mais participativo e como ultrapassar os limites da sala de aula e dos tradicionais livros didáticos.

O vice-presidente da Associação Brasileira de Educação a Distância – ABED –, Marcos Formiga, e a coordenadora-geral de projetos especiais da Escola Nacional de Administração Pública – ENAP –, Carmem Neves, participarão da teleconferência como palestrantes.

Os interessados devem se inscrever pelo *e-mail* smsilva@sesc.com.br, até dia 27. A transmissão será no auditório do Centro Sesc de Desenvolvimento Técnico, das 15 às 17 horas.

2.4 Clareza e coesão textuais

Clareza é a capacidade de se fazer entender por todos. Importante salientar que todo o público-alvo deve ser atingido. Cabe rever a mensagem se nos dirigimos a um grupo e alguns participantes não entendem o que desejamos.

A coesão é obtida ligando-se os parágrafos a uma ideia central. Não é adequado divagarmos em um texto. Lembre-se: foque na ideia principal, no que precisa ser dito. Cuidado com os conectivos.

Ambiguidade, redundância, excesso de “quês” – queísmo –, exagero ao usar o gerúndio – gerundismo – são os piores inimigos de qualquer texto.

a) Ambiguidade

De acordo com o *Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa* é:

1. “que tem ou pode ter diferentes sentidos;
2. vago, obscuro;
3. que admite interpretações diferentes, equívoco...”

Portanto, se não conseguimos ser claros, poderemos incorrer em ambiguidade. E certamente a comunicação ficará comprometida.

Atenção aos trechos:

“Nos termos da cláusula quinta do contrato de prestação de serviços e jardinagem para a nossa sede administrativa, firmado em x/x/xxxx, informamos a V.Sa. que, em face de reestruturação, não haverá renovação.”

Não haverá renovação do quê? Do contrato? Da jardinagem?

“De lá para cá, escreveu 10 títulos e duas peças de teatro.”

O substantivo “títulos” provoca uma ambiguidade. Quais? De artigos, de livros, publicações? Além disso, os números não estão padronizados. O correto é dez títulos e duas peças. De “zero” a “dez” sempre por extenso.

DICA

Empregue palavras de uso geral.

“Em aditamento à correspondência xxx, de xx/x/xxxx, relativa ao Encontro Nacional de Compras e Vendas Patrimoniais, informamos a V.Sa. que este Departamento custeará a participação de um representante por Unidade da Federação, que deverá ser informado até xx/x/xxxx, juntamente com a proposta de temas.”

Fica a pergunta: quem deverá ser informado? O autor da mensagem ou o representante do Estado?

b) Redundância

Outro ponto delicado. Redundância é uma figura usada na literatura, não no dia a dia da Instituição.

Redundância é “excesso, demasia, exagero, exorbitância; prolixidade, verborragia”, segundo o *Dicionário de Sinônimos e Antônimos*, do Instituto Antônio Houaiss.

Observe os trechos escolhidos:

“Este filme mostra a cegueira transmitida por contato e contamina a população gradativamente.”

A repetição contato/contamina provoca a redundância.

“Precisamos criar um elo de ligação entre o DN e os Regionais.”

Se há elo, há ligação.

“Hoje à noite iremos ao lançamento do novo CD de Maria Valéria.”

Todo lançamento, no caso, só pode ser de algo novo.

“Na minha opinião pessoal.”

Opiniões são pessoais.

Outros exemplos de redundância: regra geral, entrar para dentro, monopólio exclusivo.

c) Queísmo

Há quem ligue as orações somente por meio dos “quês”. Esquecem que há outros conectivos.

Observe:

“Inúmeros contatos foram mantidos com essa empresa que desde o início tem garantido que o trabalho estaria em fase de acabamento. Ressaltamos que, mesmo após três prorrogações de prazo, não obtivemos resposta definitiva quanto à entrega da publicação.”

Três quês em um parágrafo curto. Como isso pode ser corrigido?

“Desde os contatos iniciais, essa empresa tem garantido estar o trabalho em fase de acabamento. Após três prorrogações de prazo, não obtivemos resposta quanto à entrega da publicação.”

“Atribuição de recebimento: os servidores que são responsáveis pelo recebimento de materiais...”

Além da repetição de “recebimento” é possível eliminarmos o “quê” desnecessário neste trecho.

“... servidores responsáveis pelo recebimento”.

Ou

“Conforme informamos na correspondência Sesc nº 1874, de xx/x/xxxx, a compra desses produtos pode ser efetuada por V.Sa., sendo que nos casos em que há participação do Departamento Nacional no custeio, deverá haver autorização prévia para que a aquisição direta seja realizada.”

Com menor quantidade de “quês”:

“De acordo com nossa correspondência nº 1874, de xx/x/xxxx, a compra dos produtos pode ser efetuada por V. Sa.; nos casos em que houver participação do Departamento Nacional no custeio, haverá necessidade de autorização prévia para aquisição.”

Observe como a redução dos “quês” leva a textos mais diretos e elegantes.

d) Gerundismo

De um tempo para cá começamos a ouvir: “vou estar falando com ele”, ou “vamos estar em reunião neste horário”, “vou estar transferindo sua ligação”, “vou estar providenciando seu pagamento”. Esta estrutura (verbo auxiliar + verbo auxiliar + gerúndio) não existe na Língua Portuguesa e, sim, na inglesa.

Além deste erro, devemos minimizar o uso do gerúndio nos textos para evitar palavras desnecessárias e por transmitir, em algumas situações, falsa impressão. É bem diferente um “Estamos enviando a relação, anexa...” de “Enviamos, anexa, relação...”.

Em lugar de

“O Sesc sempre procura acompanhar o crescimento das demandas do nosso estado, modernizando suas instalações, oferecendo novos espaços e serviços...”

podemos redigir:

“O Sesc sempre procura acompanhar o crescimento das demandas do nosso estado. Moderniza suas instalações. Oferece novos espaços e serviços.”

Outro exemplo:

“Promover a reflexão do público (...) objetivando propiciar elementos técnicos e teóricos para a formação dos profissionais de turismo, permitindo a visualização das potencialidades histórico-culturais brasileiras.”

É bem melhor cortar estes gerúndios...

“Promover a reflexão do público (...) com objetivo de propiciar elementos técnicos e teóricos para a formação dos profissionais de turismo, a fim de permitir a visualização das potencialidades histórico-culturais brasileiras.”

e) Siglas

As siglas devem ser usadas com atenção. Em determinados casos sua utilização é necessária para evitar a repetição ou pelo fato de ser mais facilmente reconhecida do que o nome oficial por extenso. A maneira correta de registrá-la é escrever seu significado na primeira menção.

Exemplo:

O **Serviço Social do Comércio (Sesc)** é uma entidade de direito privado, sem fins lucrativos, que tem como marca principal a prestação de serviços e promoção do bem-estar social. Seu público-alvo são os trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo. Criado por empresários, o **Sesc** está presente em todos os estados do País e no Distrito Federal por meio de 27 Departamentos Regionais, além do Departamento Nacional.

DICAS

- Use e abuse do ponto. Redija estruturas frasais na ordem direta: sujeito/verbo/complemento, ou como é mais conhecido, SVC;
- Em vez de “o projeto foi conseguido a duras penas”, prefira “o projeto foi realizado/concluído a duras penas”;
“as mudanças no Sesc atingiram em cheio os objetivos”,
opte por “as mudanças no Sesc atingiram plenamente os objetivos”;
entre “as lideranças devem conjugar esforços para cumprir”
e “as lideranças devem esforçar-se para cumprir...”, prefira a segunda opção.

2.5 Estilo

Diferentemente do que ocorre na Literatura, é pequena a variação de estilos no ambiente do trabalho. Mantida

a clareza no conteúdo, é compreensível que o estilo se altere de acordo com o assunto e a natureza da mensagem (carta, parecer, despacho, divulgação), e conforme emissor e destinatário.

Cada texto tem sua particularidade. Um fax, por exemplo, deve primar pela objetividade.

Observemos:

“COM O OBJETIVO DE REALIZAR A ‘FASE LOCAL’ DO SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO, INFORMAMOS QUE ESTARÁ NESSE DEPARTAMENTO REGIONAL, NO PERÍODO DE 13 A 17 DE ABRIL DE 2009, A TÉCNICA DO DEPARTAMENTO NACIONAL, MARIA DA SILVA, DO PROJETO SESC LER, CONFORME PLANO DE TRABALHO ANEXO.

REITERAMOS A RELEVÂNCIA DA COLABORAÇÃO DE V.SA E DA EQUIPE DESSE DEPARTAMENTO REGIONAL NO LEVANTAMENTO DAS INFORMAÇÕES.

DEPARTAMENTO NACIONAL DO SESC”

Por outro lado, há situações que exigem contextualização, como na carta transcrita:

“Senhor Ministro,

O Programa Mesa Brasil Sesc é uma ação de combate à fome por meio da redução do desperdício. Agrega ações educativas e estimula a responsabilidade compartilhada entre doadores, entidades sociais e voluntários, em todas as unidades da Federação.

Com seis anos de implantação, o Mesa Brasil Sesc tem 70 unidades fixas e distribui por mês 2,3 milhões de quilos de alimentos, para complementar

diariamente as refeições de aproximadamente um milhão de pessoas. A abrangência nacional do Programa e seu caráter interdisciplinar demandam permanente aprimoramento técnico, de gestão e de desenho de políticas públicas.

Para consolidar os resultados do Programa, será realizado pelo Serviço Social do Comércio de 8 a 9 de outubro de 2008, em Brasília, o Seminário Nacional Mesa Brasil Sesc “Segurança Alimentar e Nutricional: Desafios e Estratégias”, com o apoio técnico do Instituto de Estudos do Trabalho e Sociedade (Iets).

Ficaremos honrados com a presença de V.Exa. na abertura do evento, para o qual está confirmada a presença de representantes da Companhia Nacional de Abastecimento, do Conselho Nacional de Segurança Alimentar e da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária.

(...)”

A redação adequada a cada caso depende da atenção e do bom-senso na elaboração e na revisão.

Uso de artigos

Pelo fato de a língua falada no País ser viva, ocorrem modificações naturais. Sempre. E uma das tendências mais recentes é a diminuição de artigos, definidos e/ou indefinidos. Já foi tempo que quanto maior o número de palavras em um texto, mais respeito acadêmico, mais elogiado era. Atualmente a linguagem tem de ser a mais breve e clara possível. Usar ou não os artigos é uma opção. Depende do tom que se queira imprimir.

Se quisermos um texto mais incisivo, é só eliminá-los.

Em vez de:

“Nesta região, chove uma semana sim, uma semana não”,
opte por “Nesta região chove semana sim, semana não.”

Mas, se preferir – ou houver necessidade de – um tom mais ameno, cordial, faça uso de todos. Substitua “Limão é fruto ácido” por “O limão é um fruto ácido.”

Palavras estrangeiras

A regra é clara. Só devemos empregar palavras estrangeiras quando não houver similar na Língua Portuguesa. Portanto, *e-mail*, *empowerment*, *brainstorm*, *desktop*, *online*, *site*, *feedback* em itálico.

Palavras bem-vindas e as que devem ser evitadas

Modismos não são bem-vindos. São palavras e/ou expressões desnecessárias, que não facilitam a comunicação. Vulgarizam e empobrecem o texto. Algumas surgem no ambiente profissional em virtude de erro de tradução de livros e/ou manuais de instrução.

Evite, portanto: agregar valor a este setor; enquanto gerente; a nível de Sesc; através da Resolução xxx, instrumentalizar, prospectar, oportunizar e tantos outros.

Opte por: adicionar, acrescentar, somar valor a este setor; como ou na condição de gerente; em nível ou no âmbito do Sesc; por meio ou por intermédio da Resolução xxx. Instrumentalizar e oportunizar não constam do *Vocabulário Ortográfico da Língua Portuguesa (Volp)*.

2.6 Estrutura

Com relação à Estrutura, cabe estabelecer uma distinção.

Textos de divulgação obedecem às técnicas do jornalismo quanto à abordagem e encadeamento.

Nos demais textos produzidos no Sesc, uma mensagem bem-sucedida cumpre três tarefas para o leitor, em geral na seguinte ordem:

- 1^a Apresenta o contexto e informa do que trata o conteúdo;
- 2^a Caso necessário, relaciona aspectos e argumentos relevantes;
- 3^a Conclui e/ou solicita procedimento.

A comunicação se dá quando apresentação, argumentação e conclusão se encadeiam harmonicamente, sem lacunas nem excessos.

Vejamos o exemplo:

“Memorando n° 12/2009, de 1º/9/2009

De: Supervisão Predial

Para: Encarregado da Portaria

Assunto: Alteração temporária das normas de acesso

Em apoio à realização de evento a ocorrer no pátio interno em 13/9/2009, e para facilitar o embarque e desembarque de equipamentos, autorizo o ingresso dos profissionais terceirizados, constantes da relação anexa, de 11 a 15/9/2009.

Atenciosamente,"

Embora simples, a mensagem tem informação que não sobra nem falta.

Os documentos produzidos no Sesc seguem formatos definidos: relatórios, pareceres, memorandos, projetos, artigos, modelos – cada um com objetivos e complexidade próprios.

O nível de detalhamento e a linguagem na sua redação vão depender desses objetivos.

3 Norma culta – orientações

Todos temos dúvidas. Às vezes é uma letra que nos confunde; outras uma concordância. Para saná-las, um bom dicionário e uma boa gramática! Pesquise sempre. Lá, encontramos explicações simples que nos ajudam. A preocupação com os textos demonstra cuidado com a Instituição.

3.1 Pontuação

Pontuar um texto requer regras, habilidade e sensibilidade do redator. Vamos às regras:

Vírgula

Pontuar corretamente um texto é tarefa, para alguns, árdua! Algumas pessoas certamente já ouviram a tolice de que a vírgula é uma pausa para respirar. A vírgula não é uma pausa oral e, sim, gráfica. Portanto, cuidado. Por ser gráfica, possui regras. Ei-las:

- a) Use a ordem direta: sujeito/verbo/complemento (SVC). Jamais separe com vírgula o sujeito do verbo nem o verbo de seu complemento. Ex.: “As novas cadeiras já foram encomendadas para os Regionais.”

- b) Se quiser valorizar alguma ideia, é só inverter a ordem e empregar a vírgula: Ex.: “Para os Regionais, as novas cadeiras já foram encomendadas.”

- c) Use vírgulas no caso de aposto explicativo: Ex.: “As novas cadeiras, encomendadas em Belo Horizonte, seguirão para os Regionais em junho.”

- d) Vírgula antes da conjunção “e” somente em função de sujeitos diferentes. Ex.: “O Sesc manifestou-se contra o projeto, e o Senai a favor.”

- e) Nos vocativos, vírgula: Ex.: Paulo, Senhor Presidente, Prezada Senhora,

- f) Quando o “quê” introduzir valor explicativo: Ex.: “O Mesa Brasil Sesc autorizou o desembarque das frutas, que não estavam contaminadas.”

DICA

Gramáticas devem ser estudadas e pesquisadas.

Ponto e vírgula

Deve ser empregado:

a) Na separação dos diversos itens de enumerações.

Ex.: Nesta edição, a revista *Sinais Sociais* traz os seguintes artigos: *Ação afirmativa: política pública e opinião*; *A arquitetura na ‘estética’ de Lukács*; *Previdência complementar para o serviço público no Brasil*; *Transferências de renda focalizadas nos pobres – o BPC versus o Bolsa Família*; *Fatores que influenciam o ambiente da assistência à saúde no Brasil – modelo atual e novas perspectivas*.

b) Na separação de partes de um todo.

Ex.: “A forma como a documentação foi enviada é contraditória: algumas notas fiscais vinham acompanhadas de fatura discriminativa; outras apenas de recibos.”

Ponto-final

Usamos o ponto ao final de frases, orações, períodos, isto é, quando houver necessidade de concluir o pensamento. Lembre-se – para cada parágrafo, uma ideia central.

DICAS

- Não esqueça o ponto depois do ano, como no exemplo: Rio de Janeiro, 22 de maio de 2010.
- As letras que compõem uma sigla não são separadas por ponto: IBM, Sesc, ECT etc.
- Nas unidades de medida, os pontos também não são empregados: 63 kg, 18 m.
- Não se usam pontos em títulos, assuntos nem no endereçamento de qualquer correspondência.

Dois-pontos

- a)** Dois-pontos são perfeitos na introdução de enumerações. “Solicitamos informar até 31/12 os nomes dos servidores dessa Estância Ecológica que receberão os dados sobre remessa de cargas, classificados em: atribuição de recebimento e atribuição de informação.”
- b)** Na introdução de declarações textuais de outras pessoas. O filósofo Schopenhauer nos deixou uma reflexão: “as pessoas comuns preocupam-se apenas em passar o tempo; quem tem um talento para alguma coisa, em utilizá-lo”.

Aspas

- a) Citações. Se o trecho iniciar com caixa baixa, aspas dentro do ponto; se com caixa alta, aspas fora do ponto.

Exemplo 1: O ministro disse: “Não foi possível salvar a economia.” Isso levou o plenário à loucura.

Obs.: Neste caso, não é necessário pontuar no final novamente.

Exemplo 2: O ministro disse que “não foi possível salvar a economia”. Isso levou o plenário à loucura.

O ministro disse: “Não foi possível salvar a economia” (isso levou o plenário à loucura).

- b) Ao usar neologismos (palavras ou expressões novas da Língua Portuguesa) ou termos técnicos limitados a determinadas categorias profissionais: “dolarizar”, “dolarização”, “apagão”.

Obs.: usamos itálico para títulos de livros e DVD; nomes de projetos e eventos.

DICAS

- Não use ponto de interrogação em títulos, subtítulos ou outras estruturas interrogativas indiretas.
- Evite ao máximo empregar o ponto de exclamação.
- Travessões simples ou duplos somente para enfatizar palavra ou trecho importante no contexto.

3.2 Pronomes de tratamento e vocativos

Os mais usuais são:

- Vossa Excelência (V.Exa.) usado para presidente da República, ministros de Estado, senadores, governadores, prefeitos, deputados federais e estaduais, prefeitos, embaixadores, vereadores, cônsules, chefes da Casa Civil e Casa Militar, desembargadores da Justiça, curadores, promotores; oficiais, gerais e coronéis;
Vocativo: Excelentíssimo Senhor,
- Vossa Magnificência (V.M.) – para reitores de universidades;
Vocativo: Magnífico Reitor,
- Vossa Senhoria (V.Sa.) – para diretores de autarquias federais, estaduais e municipais; patentes militares, exceto coronéis e gerais;
Vocativo: Prezado Senhor,
- Meritíssimo juiz (M.M. Juiz) – para juízes de Direito;
Vocativo: Senhor Juiz,
- Vossa Santidade – para o Papa;
Vocativo: Santíssimo Padre,
- Vossa Eminência ou Vossa Eminência Reverendíssima (V.Em. a Revma.) – para cardeais, arcebispos e bispos;
Vocativo: Eminentíssimo Senhor Cardeal, ou
Eminentíssimo e Reverendíssimo Senhor Cardeal,
- Vossa Reverendíssima (V.Revma) – para sacerdotes em geral, abades.
Vocativo: Reverendíssima

Atenção aos outros títulos: Doutor (Dr.); Comendador (Com.) e Professor (Prof.)

Abreviaturas

- ao ano – a.a.
- ao mês – a/m
- ao(s) cuidado(s) de – a/c.
- associação – assoc.
- circular – circ.
- citação – cit.
- classe(s) – cl.
- companhia – Cia.
- conforme – cf.
- decreto – dec.
- departamento, departamentos – dep., deps.
- em mão(s) – E.M.
- folha, folhas – f., fl., fs., fls.
- idem – id.
- isto é – i.e.
- limitada – Ltda.
- memorando – memo.

- mês, meses – m.
- observação – obs.
- ofício – of.
- organização – org.
- página(s) – p.
- parecer – par.
- por exemplo – p.ex.
- por procuração – p.p.
- referência, referente – ref.
- registro – rg., reg.
- remetente – remte.
- sociedade anônima – S.A.
- rubrica – rubr.
- seguinte(s) – seg., segs.
- senhor, senhores – sr., srs.
- senhora, senhoras – sra., sras.
- senhorita, senhoritas – srta., srtas.

DICAS

- Grafar por extenso nomes geográficos: São Paulo e não S. Paulo;
- Se há acento na palavra original, mantê-lo na abreviatura: página, pág.; século, séc.

3.3 Diferença entre os porquês

Esta dúvida é mais comum do que se imagina. Raras as pessoas que sabem diferenciar o uso correto.

Cinco são os usos:

- Se a palavra estiver no início ou no meio da pergunta, a grafia correta é “por que” (separado e sem acento):
Por que a reunião ainda não terminou?
- Se a palavra estiver no final da pergunta, use “por quê” (separado e com acento):
A reunião ainda não terminou. Por quê?
- Para as respostas e /ou explicações, o correto é “porque” (junto, sem acento):
A reunião ainda não terminou porque o gerente chegou há pouco.
- Quando puder ser substituído por “pelo qual” e flexões, “por que” (separado, sem acento):
Entendo as razões (pelas quais) por que a reunião ainda não terminou.

- Quando a palavra for substantivada, isto é, com um artigo a precedendo, use “porquê” (junto, com acento):
Entendo o porquê da demora da reunião.

3.4 Reforma ortográfica

Novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa.

Alfabeto

O alfabeto é agora formado por 26 letras.

Regra antiga	Regra atual
O “k”, “w” e “y” não eram consideradas letras do nosso alfabeto	Essas letras serão usadas em siglas, símbolos, nomes próprios, palavras estrangeiras e seus derivados. Exemplos: km, watt, Byron, byroniano

Trema

Não há mais o trema na Língua Portuguesa. Apenas em casos de nomes próprios e seus derivados, por exemplo: Müller, mülleriano.

Regra antiga	Regra atual
agüentar	aguentar
conseqüência	consequência
cinqüenta	cinquenta
qüinqüênio	quinquênio
freqüência	frequência
freqüente	frequente
eloqüência	eloquência
eloqüente	eloquente
argüição	arguição
delinqüir	delinquir
pingüim	pinguim
tranqüilo	tranquilo
lingüiça	linguiça

Acentuação

Ditongos abertos (ei, oi) não são mais acentuados em palavras paroxítonas.

Regra antiga	Regra atual
assembléia	assembleia
platéia	plateia
idéia	ideia
colméia	colmeia
boléia	boleia
panacéia	panaceaia
Coréia	Coreia
hebréia	hebreia
bóia	boia
paranóia	paranoia
jibóia	jiboia
apóio	apoio
heróico	heroico
paranóico	paranoico

Obs.1: nos ditongos abertos de palavras oxítonas ou monossílabas, o acento continua: herói, constrói, dói, anéis, papéis.

Obs.2: o acento no ditongo aberto 'eu' continua: chapéu, véu, céu, Ilhéus.

O hiato “oo” não é mais acentuado.

Regra antiga	Regra atual
enjôo	enjoo
vôo	vooo
corôo	corooo
perdôo	perdooo
côo	cooo
môo	mooo
abençôo	abençoo
povôo	povoo

O hiato “ee” não é mais acentuado.

Regra antiga	Regra atual
crêem	creem
dêem	deem
lêem	leem
vêem	veem
descrêem	descreem
relêem	releem
revêem	reveem

Não existe mais o acento diferencial em palavras homógrafas.

Regra antiga	Regra atual
pára (verbo)	para (verbo)
péla (substantivo e verbo)	pela (substantivo e verbo)
pêlo (substantivo)	pelo (substantivo)
pêra (substantivo)	pera (substantivo)
péra (substantivo)	pera (substantivo)
pólo (substantivo)	polo (substantivo)

Obs.: o acento diferencial ainda permanece no verbo **pôr** para diferenciar da preposição **por** e do verbo ‘poder’ (3ª pessoa do Pretérito Perfeito do Indicativo). Logo, fica **pode** para o Presente do Indicativo e **pôde** para o Pretérito Perfeito.

Não se acentua mais a letra “u” nas formas verbais rizotônicas, quando precedido de “g” ou “q” e antes de “e” ou “i” (gue, que, gui, qui).

Regra antiga	Regra atual	
argúi	argui	
apazigúe	apazigue	apazígue
averigúe	averigue	averígue
enxagúe	enxague	enxágue
enxagúemos	enxaguemos	enxáguemos
obliqúe	oblique	oblíque

Não se acentua mais “i” e “u” tônicos em paroxítonas quando precedidos de ditongo.

Regra antiga	Regra atual
baíúca	baiuca
cheiínho	cheiinho
saiínha	saiinha
feiúra	feiuara
feiúme	feiume

Hífen

O hífen **não** é mais utilizado em palavras formadas de prefixos (ou falsos prefixos) terminados em vogal + palavras iniciadas por ‘r’ ou ‘s’, sendo que essas devem ser dobradas.

Regra antiga	Regra atual
ante-sala	antessala
ante-sacristia	antessacristia
auto-retrato	autorretrato
anti-social	antissocial
anti-rugas	antirugas
arqui-romântico	arquirromântico
arqui-rivalidade	arquirrivalidade
auto-regulamentação	autorregulamentação
contra-senso	contrassenso
contra-regra	contrarregra
extra-regimento	extrarregimento
extra-sístole	extrassístole
extra-seco	extrasseco
ultra-sonografia	ultrassonografia
semi-sintético	semissintético
supra-renal	suprarrenal
supra-sensível	suprassensível

Obs.: em prefixos terminados por ‘r’, permanece o hífen se a palavra seguinte for iniciada pela mesma letra: hiper-realista, hiper-requintado, hiper-requisitado, inter-racial, inter-regional, inter-relação, super-racional, super-realista, super-resistente etc.

O hífen **não** é mais utilizado em palavras formadas de prefixos (ou falsos prefixos) terminados em vogal + palavras iniciadas por outra vogal.

Regra antiga	Regra atual
auto-afirmação	autoafirmação
auto-ajuda	autoajuda
auto-escola	autoescola
auto-estrada	autoestrada
contra-exemplo	contraexemplo
contra-indicação	contraindicação
contra-ordem	contraordem
extra-escolar	extraescolar
extra-oficial	extraoficial
infra-estrutura	infraestrutura
intra-uterino	intrauterino
neo-expressionista	neoexpressionista
neo-imperialista	neoimperialista
semi-aberto	semiaberto
semi-árido	semiárido
semi-embriagado	semiembriagado
semi-obscuridade	semiobscuridade
supra-ocular	supraocular
ultra-elevado	ultraelevado

Obs.1: esta nova regra vai uniformizar algumas exceções já existentes: anti-aéreo, anti-americano, etc.

Obs.2: esta regra não se encaixa quando a palavra seguinte iniciar por 'h': anti-herói, anti-higiênico, extra-humano, semi-herbáceo etc.

Agora utiliza-se hífen quando a palavra é formada por um prefixo (ou falso prefixo) terminado em vogal + palavra iniciada pela mesma vogal.

Regra antiga	Regra atual
antiibérico	anti-ibérico
antiinflamatório	anti-inflamatório
antiinflacionário	anti-inflacionário
arquiinimigo	arqui-inimigo
microondas	micro-ondas
microônibus	micro-ônibus

Obs.1: esta regra foi alterada por conta da regra anterior: prefixo termina com vogal + palavra inicia com vogal diferente = não tem hífen; prefixo termina com vogal + palavra inicia com mesma vogal = com hífen.

Obs.2: uma exceção é o prefixo “co”. Mesmo se a outra palavra inicia-se com a vogal “o”, não se utiliza hífen.

Não usamos mais hífen em compostos que, pelo uso, perdeu-se a noção de composição.

Regra antiga	Regra atual
manda-chuva	mandachuva
pára-quedas	paraqueda
pára-quedista	paraquedista

Obs.1: os outros compostos com a forma verbal *para* seguirão separados por hífen: para-brisa, para-choque, para-lama etc.

Obs.2: o uso do hífen permanece em palavras compostas que não contêm elemento de ligação e constituem unidade sintagmática e semântica, mantendo o acento próprio, bem como naquelas que designam espécies botânicas e zoológicas: ano-luz, azul-escuro, médico-cirurgião, conta-gotas, guarda-chuva, segunda-feira, tenente-coronel, beija-flor, couve-flor, erva-doce, mal-me-quer, bem-te-vi etc.

Observações gerais

O uso do hífen permanece nas formações por prefixação, recomposição e sufixação:

- a) Em palavras formadas por prefixos “ex”, “vice”
Exemplos: ex-marido, vice-presidente.
- b) Em palavras formadas por prefixos ‘circum’ e ‘pan’ + palavras iniciadas em vogal, “h”, “m” ou “n”.
Exemplos: pan-americano, circum-navegação.
- c) Em palavras formadas com prefixos “pré”, “pró”, “pós”, “sub”, “super”, “ultra” + palavras que têm significado próprio.
Exemplos: pré-natal, pró-desarmamento, pós-graduação.
- d) Em palavras formadas pelos termos “além”, “aquém”, “recém”, “sem”.
Exemplos: além-mar, além-fronteiras, aquém-oceano, recém-nascidos, recém-casados, sem-número, sem-teto.

Quando o prefixo “pré-” se demarca como tônico, ou seja, quando possui autonomia fonética, o uso do hífen é necessário. Nos casos em que o prefixo “pré-” se apresenta como átono, isto é, sem autonomia fonética, ele não é acompanhado do uso do hífen e não recebe acento gráfico.

Exemplos: predeterminado, predefinido.

Não existe mais hífen em locuções de qualquer tipo (substantivas, adjetivas, pronominais, verbais, adverbiais, prepositivas ou conjuncionais).

Exemplos: cão de guarda, fim de semana, café com leite, pão de mel, sala de jantar, cartão de visita, cor de vinho, mão de obra etc.

Salvo casos já consagrados pelo uso:

água-de-colônia, arco-da-velha, cor-de-rosa, mais-que-perfeito, pé-de-meia, ao-deus-dará, à queima-roupa.

DICA

Em casos de dúvida, consulte o *Vocabulário Ortográfico da Língua Portuguesa – Volp* ou acesse o *site* da Academia Brasileira de Letras, ABL responde.

4 Divulgação e comunicação institucional

Os textos destinados à divulgação de projetos e ações do Sesc apresentam características distintas dos redigidos na comunicação interna: cartas, pareceres e memorandos. O principal motivo desta diferença é o público a que se destinam.

Quando dirigimos a redação ao público externo, temos de ter em mente que se trata de pessoas que desconhecem o dia a dia da organização, seus hábitos e linguagem próprios. Logo, devemos deixar de lado as siglas, os termos técnicos e os jargões, substituindo-os por palavras mais comuns, que facilitem o entendimento da mensagem.

Palavras que aplicamos na nossa rotina para detalhar projetos e atividades podem ser ambíguas e até ininteligíveis para o público externo. Por mais que pareçam corretas para explicar determinados conceitos, exigem uma análise sobre o que realmente queremos comunicar.

De nada adianta ter um texto correto do ponto de vista técnico, se este não consegue transmitir a mensagem. Mais vale a opção por palavras corriqueiras, que consigam traduzir o pensamento técnico de uma maneira mais clara.

Exemplos:

Texto técnico

Desde 1994, a Assistência Odontológica do Sesc fundamenta-se no Programa de Promoção de Saúde Bucal. Nele, esta parcela da saúde é entendida como parte integrante da saúde geral do indivíduo, onde o diagnóstico precoce e o tratamento das doenças bucais mais prevalentes (cárie e doença periodontal) procuram se basear no conhecimento e na intervenção tanto nos determinantes biológicos do processo saúde-doença bucal, quanto naqueles relacionados às condições e aos estilos de vida.

Trata-se, portanto, da adoção de um conjunto de ações que visa ao equilíbrio dinâmico do processo saúde/doença bucal a partir da utilização da fluoroterapia como tratamento básico para a inativação do processo cariogênico e a realização de ações de promoção de saúde que contribuam para que a clientela tenha um maior controle sobre os fatores determinantes de sua saúde.

Texto para divulgação

A assistência odontológica do Sesc se desenvolve, desde 1994, com base no Programa de Promoção de Saúde Bucal. O objetivo é ir além do simples tratamento de um problema dentário, oferecendo ao paciente um atendimento mais amplo, que lhe proporcionará cuidados gerais de saúde bucal.

Ao analisar a saúde geral de cada paciente, o tratamento permite prevenir males bucais mais comuns, como a cárie e a doença periodontal, provocados por fatores como má escovação, placa bacteriana, fumo e diabetes, entre outros.

Este conjunto de ações, que envolve assistência e educação, resulta em um equilíbrio do processo saúde/doença bucal: a fluorterapia age como tratamento básico na contenção das cáries e as ações de promoção de saúde contribuem para que os pacientes saibam como prevenir as doenças com a adoção de hábitos saudáveis.

4.1 Tipos de textos

a) Manuais/modelos – publicações que normalmente são voltadas para técnicos dos Regionais, logo, permitem a utilização de siglas conhecidas internamente, como DN ou DR, e também termos técnicos, pois se trata de uma publicação especializada.

b) *Folders*/folhetos/revistas – publicações direcionadas a público externo. Não devem conter siglas internas do Sesc (DN, DR, GEL...). Também devem ser evitados termos técnicos ou jargões internos:

Ex.: “Alunos que apresentam problemas de acuidade visual” trocar por “alunos que apresentam problemas de visão”.

c) Artigos – normalmente redigidos para expor a opinião dos dirigentes da Instituição. Texto mais formal, com tom político.

d) Discurso – texto usado por dirigentes da Instituição para ser proferido por ocasião de inaugurações, aberturas de seminários e congressos etc. São bastante formais, utilizam linguagem mais rebuscada.

ATENÇÃO

- À utilização de gerúndio – “Escrevendo nas páginas do País a formação de leitores e escritores, o Sesc forma cidadãos...”

Melhor seria – “Ao escrever nas páginas do país a formação de leitores e escritores, o Sesc forma cidadãos”

- A excesso de adjetivos – “informativos de ótima qualidade” – o *ótima* é desnecessário
- A textos longos e repetitivos, com excesso de informações e expressões desnecessárias que prejudicam a clareza e objetividade.

“A principal meta do turismo social é a realização plena das potencialidades de cada pessoa, pois suas atividades devem conjugar objetivos sociais, educativos e culturais que preservem e valorizem os aspectos naturais de cada região”

- À repetição de palavras

O Sesc realiza em 7 de abril a Caminhada da Saúde, aberta à comunidade. Durante o evento, especialistas realizarão testes de glicemia, aferição de pressão arterial e palestra de prevenção ao câncer de mama. Os cuidados preventivos continuam no restante do mês com realização de palestras e oficinas em todas as unidades” (realiza a caminhada, realizarão testes, realização de palestras)

4.2 Responsabilidade

Devemos atentar para:

- a) Uma boa redação é fundamental para a compreensão da mensagem. Mas para que seja transmitida de forma adequada, é essencial a atenção em relação às informações. Deve-se ter em mente que todo material produzido pelo Sesc transmite seu posicionamento. Logo, as informações precisam ser verificadas junto aos setores competentes para evitar dúvidas e desacertos.
- b) Dados numéricos – são muito utilizados nos textos do Sesc e os que mais causam confusão, pois mudam com frequência. O ideal é sempre checar com o setor responsável e atualizar os arquivos pessoais.
- c) Internet – é comum recorrer à internet para pesquisar dados que vão compor um texto. Porém, deve-se levar em conta que nem tudo que está na rede é confiável.

A *Wikipedia*, por exemplo, deve ser evitada, visto que seu conteúdo é editado por diversas pessoas, ou seja, não há garantia quanto à confiabilidade. Dê preferência aos *sites* de organismos oficiais, como governo, instituições credenciadas, institutos de pesquisa etc. Sempre cite as fontes; na dúvida, não faça referência à informação.

Evite também copiar textos da internet. Eles são publicados dentro de um contexto não necessariamente adequado ao trabalho produzido. A internet deve servir como base ou referência. O texto deve ser uma criação de seu autor, pois pretende passar seu pensamento e, conseqüentemente, o da Instituição.

- d)** Direito autoral – usar a produção de outra pessoa ou instituição implica respeitar os direitos de criação que lhe são inerentes. Inclui trabalhos nas áreas de literatura, teatro, música, dança, cinema, fotografia, pintura, escultura, outros trabalhos de artes visuais e programas de computador (*softwares*). Antes de usar material alheio, deve-se verificar se há permissão para tal, de forma a evitar problemas posteriores.
- e)** Citações – usar ideias de outros autores para enriquecer um texto é bastante comum; porém, é preciso deixar claro o uso da obra alheia.

Ex.: Em sua obra *Complexidade e aprendizagem*, de 2002, Pedro Demo aborda o que denomina “desafios tendencialmente pós-modernos da visão de realidade e de sua captação científica”.

A citação em contexto acadêmico ou técnico tem regras próprias, e deve indicar sua posição na publicação original:

“Embora fazendo parte do intrínseco da universidade, extensão continua atividade

eventual. Em algumas delas, esta percepção já mudou muito, porque se percebeu ser este tipo de extensão *má consciência* social, e não oportunidade propriamente formativa e geradora de conhecimento” (DEMO, 2004, p.7) 23 de março de 2010.

Esta referência formal exige discriminação ao final do texto:

DEMO, Pedro. *Ensino Superior no Século XXI: Direito de Aprender*. Conferência proferida em 23/4/2004.

PUC RS. Disponível em: <http://www.pucrs.br/reflexoes>.

Acessado em 23 de março de 2010.

5 Comunicação oficial

5.1 Correspondências

Formato preponderante de comunicação escrita oficial entre o Sesc e organizações ou pessoas físicas com as quais se relaciona. Tem grande importância para a troca de informações de interesse da organização e para o registro de decisões de gestão.

É intensa a troca de correspondências entre Administração Nacional e Administrações Regionais, em particular entre Departamento Nacional e Departamentos Regionais. Isto se explica pela necessidade de comunicação e articulação permanente entre órgãos encarregados de cumprir as missões do Sesc, com atenção aos fatores legais, políticos, orçamentários, estratégicos, técnicos e operacionais.

Correspondências cumprem missões variadas na comunicação. Informam, relatam, cumprimentam, agradecem, ressaltam, remetem, devolvem, enfatizam, reiteram, complementam, esclarecem.

Quando encaminham argumentação mais complexa, é habitual trazerem anexados pareceres técnicos ou jurídicos, da autoria de especialistas, com fundamentação e formatação apropriadas.

As correspondências do Sesc são assinadas pelos Presidentes dos Conselhos Nacional ou Regionais, ou por delegação, pelo Diretor-Geral e Diretores Regionais.

De maneira similar, correspondências remetidas oficialmente ao Sesc devem ser endereçadas aos Presidentes da AN e das AARR, ou ao Diretor-Geral e Diretores Regionais.

Telegramas do DN aos DDDR são também assinados pelos Diretores de Divisão, por delegação do Diretor-Geral.

Para saber mais sobre siglas em documentos não oficiais, ver p. 83.

As correspondências mais usuais seguem a estrutura apresentada no item 2.6 deste *Manual*, contendo **apresentação, argumentação** (quando necessário) e **conclusão**

Observe os exemplos, e tente identificar em cada um os trechos correspondentes:

Ex.:

“Senhor Diretor,

Reportamo-nos à correspondência nº 5, de 1º/7/2009, pela qual V.Sa. formula consulta sobre a aplicação da Lei 11.788 aos estágios custeados por este

Departamento Nacional, em particular no que se refere à concessão de auxílio transporte.

A orientação de nossa assessoria jurídica é no sentido de que têm direito ao auxílio todos os estudantes cujos estágios foram iniciados depois de 25/9/2008, quando foi editada a Lei.

Nos demais aspectos citados, a Lei foi corretamente interpretada por esse Departamento Regional.

Cordialmente,”

Outro exemplo:

“Senhor Gerente-Geral,

Reiteramos nossa correspondência nº 25, de 26/7/2009, pela qual alertamos V.Sa. sobre as pendências na prestação dos serviços de assessoria contratados junto a essa empresa.

Solicitamos posicionamento urgente a respeito da correção das falhas relacionadas, para o cumprimento do nosso cronograma de trabalho.

Cordialmente,”

DICAS

- Cite e identifique eventuais anexos.
- Mantenha unidade na forma de tratamento.
- Relacione os destinatários de cartas circulares.

Tipos de correspondências utilizadas no Departamento Nacional:

CARTA

Utiliza texto mais formal, nos seguintes modelos:

Carta CN – assinada pelo Presidente do Conselho Nacional do Sesc.

Carta DN – assinada pelo Diretor-Geral do Departamento Nacional (e pelos Diretores das Divisões, em caso de remessa para Departamento Regional).

Carta Sesc/Senac – assinada pelo Presidente ou pelos Diretores-Gerais em casos de interesse comum a Sesc e Senac.

Carta Social – assinada pelo Diretor-Geral do Departamento Nacional. Destinada aos servidores sorteados nas enquetes da *revista Sesc Brasil*.

Carta Ministro – assinada pelo Presidente do Conselho Nacional ou pelo Diretor-Geral. Destinada a autoridades. Possui diagramação diferenciada.

Formatação e modelos

Exemplo 1 – endereçamento e vocativo da Carta DN para Departamento Regional do Sesc:

Marcos Cezar Silva Pinho
Diretor
Departamento Regional do Sesc
Rio Branco

Senhor Diretor,

Exemplo 2 – endereçamento e vocativo da Carta CN
para Conselho Regional do Sesc:

Leandro Domingos Teixeira
Presidente
Conselho Regional do Sesc
Rio Branco

Senhor Presidente,

Exemplo 3 – endereçamento e vocativo da Carta DN
para empresas diversas:

Antonio da Silva
Diretor-Presidente
Companhia América do Sul
Brasília

Prezado Senhor,

Como iniciar e finalizar cartas

Iniciar um texto é delicado, pois é o momento que se convida o leitor a focar sua atenção em alguma mensagem.

Se este início lhe soar desagradável, ou confuso, ou prolixo, poderá ocorrer ruído na comunicação.

Frases-clichê não são mais usadas:

“Venho por meio desta fazer uma indicação de um programa social...”

“Por meio desta carta apresento minha tentativa de mostrar o valor de uma nova metodologia...”

“Escrevo para recomendar o nome de José Lima para substituição do empregado...”

Além de cansativos, estes introitos estão na primeira pessoa do singular. Devemos empregar a primeira pessoa do plural em razão de representarmos um grupo, um setor, a Instituição.

É muito melhor escrevermos:

“Indicamos o programa social x...”

“A adoção de metodologia recém-criada permite ...”

“Recomendamos o engenheiro José Lima para substituição de...”

DICAS

- Se possível, inicie sua frase, oração, com o sujeito. Sempre ajuda!
- Por volta de 1980 redigíamos: “acusamos o recebimento de seu ofício; vimos, através desta, solicitar a V.Sas.”

ou “tem a presente a finalidade de comunicar a V.Sa. que..”

Atualmente o texto pode ser substituído por “recebemos seu ofício; solicitamos a V.Sas. e comunicamos a V.Sa. que...”

Devem também ser evitados fechamentos banais, previsíveis tais como:

“Sem mais para o momento, subscrevemo-nos...”

ou “No aguardo de sua resposta...”

ou “Isto posto, apresentamos anexo nosso entendimento na matéria, colocando à disposição de V.Sa. a ...”

Três são as formas conhecidas, tradicionais e elegantes de saudação final:

Atenciosamente para aqueles do mesmo nível hierárquico que o emissor, um colega, por exemplo;

Cordialmente para hierarquias superiores a do emissor. Seu gerente, diretor;

Respeitosamente para altos cargos tais como presidentes, ministros, governadores.

DICAS

- Cuide de seu vocabulário. Substitua um “para dirimir dúvidas que se fizerem necessárias” por “em caso de dúvida...”;
- Atente para o tom de seu texto. Jamais “rogamos que se tomem as providências...” e sim “pedimos” ou “solicitamos...”;
- Seja objetivo. No lugar de “reiteramos os nossos protestos da mais alta estima e consideração”, escreva “atenciosamente”.

TELEGRAMA

Modelo de correspondência destinada aos Departamentos Regionais e Estância Ecológica Sesc Pantanal com tramitação interna mais ágil, assinada pelos Diretores de Divisão e com linguagem direta.

FAX

Formato de correspondência destinado aos Departamentos Regionais e Estância Ecológica Sesc Pantanal utilizado quando há necessidade da transmissão de mensagens de caráter urgente.

Clareza, concisão e precisão são qualidades importantes na redação dos telegramas e fax.

Envio por correio eletrônico

Correspondências oficiais podem também seguir por correio eletrônico, para praticidade e velocidade na remessa. Depois da assinatura, são datadas e numeradas para envio como arquivo digital.

Como nas demais correspondências, arquivos anexados no *e-mail* oficial devem ser referidos no texto principal. Observações gerais para emprego do correio eletrônico estão na seção 6 deste *Manual*.

DICAS

- Não use negrito.
- Evite sublinhar palavras.
- Evite o uso do itálico.
- Utilize o corretor ortográfico.

5.2 Memorando

Modelo empregado para comunicação interna. Destina-se a estabelecer a comunicação entre servidores, seções ou divisões. É instrumento de trabalho, pois registra informações que afetam a organização no todo ou em parte. Muitas vezes inicia ou integra um processo administrativo que percorre diversos setores.

O memorando permite linguagem mais direta e o uso de siglas de conhecimento comum, sem prescindir da objetividade e da formalidade.

5.3 Parecer

Opinião fundamentada sobre determinado assunto, registrada por escrito, com base em informações de origens diversas: leis, documentos, obras, normas ou pareceres anteriores. Utilizado para embasar decisões gerenciais; deve ter linguagem formal e definir claramente suas conclusões e recomendações.

5.4 Declaração

Documento para declarar prestação de serviços, boa conduta, conclusão de cursos, entre outros.

5.5 Atestado de capacidade técnica

Documento no qual há a certificação do serviço e/ou produto fornecido pela empresa prestadora.

5.6 Autorização

Documento pelo qual se autoriza ou se concede a uma pessoa poderes ou licença para a prática de determinado ato.

6 Correio eletrônico

Modelo de mensagem muito utilizado pela agilidade na transmissão e recepção. Pode assumir diferentes papéis, como o de substituto de bilhetes, lembretes, memorandos, cartas, e servir como veículo para o envio de documentos mais extensos como projetos ou programas, imagens ou qualquer outro arquivo digital.

Para que a mensagem de correio eletrônico tenha valor documental, é necessário haver certificação que ateste a identidade do remetente, na forma como prevê a lei.

Roteiro para uso do correio eletrônico

- a) Decida, antes de tudo, se a via eletrônica é a melhor para a mensagem. A comunicação eletrônica é prática e muito rápida, mas nem sempre é a solução mais conveniente.

Seria adequado, por exemplo, demitir um funcionário ou promovê-lo a um cargo de chefia eletronicamente?

Às vezes, o contato pessoal ou um telefonema são mais apropriados e, por isso, mais eficientes do que o meio eletrônico.

- b)** Defina claramente o objetivo do texto. Não comece a escrever sem ter certeza de que ação ou ações você espera desencadear. Lembre-se: se você não sabe aonde quer chegar, não é o leitor que vai adivinhar.

- c)** Responda precisamente ao que foi perguntado. Na medida do possível, não deixe perguntas sem respostas. Imprecisão gera sempre trabalho dobrado, pois resposta incompleta gera nova mensagem.

- d)** Aja como um bom comunicador. Entre em sintonia com o leitor. Para tanto, defina: a linguagem a ser usada (formal ou informal, técnica?); o nível adequado de formalidade (tratamento simples e direto ou cerimonioso?); o grau de detalhamento das informações (o que o leitor já sabe sobre o assunto? Sem essa informação, corremos o risco de sermos prolixos ou de sonegarmos informações).

- e)** Seja específico na redação do **Assunto**. Aproveite o título para iniciar a comunicação com o leitor. Títulos bem-formulados, na maioria das vezes, despertam a curiosidade.

Evite títulos genéricos como **Contrato**, **Pagamento**, **Cancelamento** ou **Urgente**, que não orientam adequadamente o leitor. Prefira títulos completos,

que realmente deixem claro o assunto de que trata a mensagem.

Em vez de: Proposta

Prefira: Proposta técnico-comercial para a realização do 2º Encontro de Secretárias

Fica ainda melhor se usarmos: Segundo Encontro de Secretárias – proposta técnico-comercial

f) Primeiro, diga o fundamental; depois, o importante; por último, o acessório.

Em vez de: “Tendo em vista a realização da terceira turma do curso Qualidade no Texto Empresarial, no período de 26 a 28 de julho, no Sesc Copacabana, situado na Rua Domingos Ferreira, 160, em Copacabana e que alguns dos funcionários designados para a segunda turma não puderam comparecer por estarem envolvidos com a digitação das folhas de pagamentos, gostaríamos de solicitar a inscrição dos colaboradores João Santos, Roseni Paiva e Augusto Peçanha.”

Prefira: “Solicitamos a inscrição de João Santos, Roseni Paiva e Augusto Peçanha na terceira edição do curso Qualidade no Texto Empresarial, a ser realizado no período de 26 a 28 de julho. A ausência desses funcionários, originariamente indicados para a segunda turma, deveu-se ao fato de que...”

Vá direto ao assunto. Se tem que informar, informe; se tem que solicitar, solicite; se tem que convidar, convide.

g) Mensagens eletrônicas devem ser curtas, o que não significa telegráficas. Em vez de escrever “De acordo”, redija um texto curto que deixe claro que você concorda. Evite mensagens formadas por uma só palavra ou por siglas. Coisas do tipo: SIM, OK, FYI (*for your information*).

h) Não se deve dispensar vocativo e fechos de cortesia. Para o vocativo, use uma das seguintes formas:

Senhor Diretor, Senhor Ricardo, Ricardo,

A mensagem deve conter, após o fecho, uma assinatura, que identifique claramente quem é o remetente. Você pode usar as seguintes informações na identificação do remetente:

- Nome completo – Cargo ou função que ocupa
- Nome da empresa
- Sigla do setor
- Telefone – Fax
- Endereço eletrônico – Sítio (Página eletrônica)

Por exemplo:

Carla Alves dos Santos

Gerente Treinamento e Capacitação Sesc

– Serviço Social do Comércio –

Administração Nacional GTC – SAP

Tel. (21)5555.5555 Fax (21)5555.5555

csantos@sesc.com.br

www.sesc.com.br

7 Termos e expressões de uso do Sesc

7.1 Classificação funcional programática

A Portaria “N” Sesc nº 490/2004 estabelece definições para o planejamento do Sesc.

Programa – “compreende um conjunto de ações integradas com objetivos gerais definidos em consonância com as áreas de atuação da Entidade”.

Os programas do Sesc são **Educação, Saúde, Cultura, Lazer, Assistência, Administração e Previdência**.

Atividade é um instrumento de programação voltado para a realização de objetivos do programa no qual está inserida. Compreende um elenco de operações ordenadas que se realizam de modo contínuo e permanente.

Estrutura Programática – Programas e Atividades:

Programa	Educação
Atividades	<p>Educação Infantil</p> <p>Educação Fundamental</p> <p>Ensino Médio</p> <p>Educação de Jovens e Adultos</p> <p>Educação Complementar</p> <p>Cursos de Valorização Social</p>
Programa	Saúde
Atividades	<p>Nutrição</p> <p>Assistência Odontológica</p> <p>Educação em Saúde</p> <p>Assistência Médica</p>
Programa	Cultura
Atividades	<p>Biblioteca</p> <p>Apresentações Artísticas</p> <p>Desenvolvimento Artístico e Cultural</p>
Programa	Lazer
Atividades	<p>Desenvolvimento Físico-Esportivo</p> <p>Recreação</p> <p>Turismo Social</p>

Programa	Assistência
Atividades	<p>Trabalho com Grupos</p> <p>Ação Comunitária</p> <p>Assistência Especializada</p>
Programa	Administração
Atividades	<p>Deliberação</p> <p>Serviços de Pessoal</p> <p>Logística Organizacional e Patrimônio</p> <p>Serviços de Informática</p> <p>Programação e Avaliação</p> <p>Amortização e Encargos de Financiamentos</p> <p>Serviços Financeiros</p> <p>Fiscalização Financeira</p> <p>Serviços de Matrícula</p>
Programa	Previdência
Atividades	<p>Encargos Sociais e Trabalhistas</p> <p>Assistência a Servidores</p>

Atividades comuns a todos os programas, exceto Previdência

Divulgação

Serviços Gerais

Pesquisas e Estudos Especializados

Experimentação de Projetos Pilotos

Coordenação e Supervisão

Cooperação Financeira

Cooperação Técnica

Capacitação de Recursos Humanos

Implantação e Ampliação de Unidades Operacionais

Modalidades de uma atividade/projeto são as diferentes maneiras pelas quais se realizam as Atividades. Exemplos:

- Na Atividade Apresentações Artísticas: cinema e teatro.
- Na Atividade Turismo Social: hospedagem e turismo receptivo.

Realizações são os desdobramentos possíveis de uma atividade/projeto e representam concretamente a efetivação dos objetivos compreendidos nas ações da Instituição. Exemplos:

- Na Atividade Apresentações Artísticas: shows e mostras
- Na Atividade Turismo Social: excursões e translados

Projeto é um instrumento de programação voltada para a realização de objetivos de um programa. Compreende um elenco de operações ordenadas, limitadas no tempo, e do qual deve resultar um produto final que ocorre para a expansão ou o aperfeiçoamento da ação da Entidade. Exemplos:

- Sesc Ler
- Arte Sesc
- Mesa Brasil Sesc

7.2 Termos Institucionais

Administração Nacional (AN) – composta pelo Conselho Nacional, Departamento Nacional e Conselho Fiscal.

Administração Regional (AR) – composta pelo Conselho Regional e pelo Departamento Regional.

Atendimento – incidência da clientela nas diferentes atividades ou realizações. (Portaria “N” Sesc nº 491/2004).

Ato *ad referendum* – ato realizado por uma autoridade e que está sujeito à confirmação,

ratificação de outra autoridade ou órgão colegiado. O presidente do Conselho Nacional do Sesc pode fazer uma resolução *ad referendum* do Conselho Nacional.

Conselho Fiscal (CF) – órgão de fiscalização financeira da Administração Nacional.

Conselho Nacional (CN) – órgão deliberativo da Administração Nacional.

Conselho Regional (CR) – órgão deliberativo da Administração Regional.

Deliberação – ato de competência exclusiva do Conselho Nacional ou de seu Presidente quando a exerce *ad referendum* para instrumentar as decisões em casos concretos.

Departamento Nacional (DN) – órgão executivo da Administração Nacional.

Departamento Regional (DR) – órgão executivo da Administração Regional.

Designação do Sesc – O Serviço Social do Comércio é uma instituição de direito privado, sem fins lucrativos, que tem como marca principal a prestação de serviços e promoção do bem-estar social. Seu público-alvo são os trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo. Sua sigla é grafada em caixa alta e baixa para seguir sua identidade visual e a grafia dos seus projetos, como OdontoSesc, BiblioSesc etc.

Entidade – Termo utilizado para designar o Sesc. Dependendo do texto, podem ser utilizados também os termos instituição, organização. Não é adequado o uso do termo **empresa**, cuja definição não corresponde ao Sesc: “organização econômica destinada à produção ou venda de mercadorias e serviços, tendo em geral como objetivo o lucro” – Dicionário Aurélio.

Inscrição em atividades – ato de comprovação de uma condição específica para usufruir um serviço determinado.

Instrução de serviço – ato de competência do Diretor de Divisão do Departamento Nacional para disciplinar atribuições normativas e decisões em casos concretos no âmbito da Divisão.

Matrícula – ato de registro para identificação do beneficiário, cuja finalidade é habilitá-lo para usufruir os serviços do Sesc.

Orçamento-Programa – plano anual de administração para assegurar o desenvolvimento e a manutenção das atividades do Sesc. Está sujeito à aprovação governamental e tem a execução fiscalizada pelo Tribunal de Contas da União.

Ordem de serviço – ato de competência do Diretor-Geral do Departamento Nacional para disciplina das atribuições normativas e decisões em casos concretos no âmbito do DN.

Portaria – ato de competência exclusiva do Presidente do Conselho Nacional para disciplina das matérias que compõem suas atribuições regulares. Pode ser normativa, que define regras de caráter geral; ou específica, para decisões em casos concretos.

Prestação de Contas – apresentação de contas relativas à gestão econômico-financeira do exercício anterior, pela Administração Nacional e Administrações Regionais ao Conselho Fiscal e órgãos fiscalizadores.

PCG – Programa de Comprometimento e Gratuidade. Desenvolvido a partir da assinatura de protocolo de compromisso entre o Sesc e o Governo Federal em 2008. Seu objetivo é o fortalecimento das ações educativas da entidade, oferecendo atividades gratuitas aos comerciários e seus dependentes, com renda familiar de até três salários-mínimos nacionais, e estudantes da rede pública. As ações educativas contempladas pelo Programa estão divididas em: Atividades plenas e Atividades expandidas.

Atividades Plenas – aquelas que mesmo desenvolvidas isoladamente, têm, por natureza, caráter educativo. Por exemplo: educação básica e fundamental, biblioteca, apresentações artísticas, seminários, palestras, educação em saúde, cursos esportivos.

Atividades Expandidas – aquelas que podem ou não ser desenvolvidas com intenção educativa planejada. Por exemplo: recreação, nutrição, atendimento médico.

Resolução – ato de competência exclusiva do Conselho Nacional ou de seu Presidente quando a exerce *ad referendum* para disciplina das matérias que compõem suas atribuições legais e regulamentares de caráter normativo.

Servidores – termo utilizado para denominar as pessoas que trabalham no Sesc. Dependendo do texto, podem ser utilizados também os termos funcionários, empregados ou trabalhadores.

Unidade Operacional – espaço físico e arquitetônico, próprio ou alugado pelo Sesc, onde são desenvolvidas atividades.

7.3 Ortografia das ações e projetos do Sesc

Arte Sesc

Banco Digital Sesc de Partituras Brasil

BiblioSesc

Cine Sesc

DietoSesc ou Dieto Sesc

Escola Sesc de Ensino Médio (a Escola não usa a sigla ESEM)

Estância Ecológica Sesc Pantanal
Habilidades de Estudo
Mesa Brasil Sesc
OdontoSesc
Palco Giratório
Pauta Contemporânea
Prêmio Sesc de Literatura
Programa Especial de Bolsa de Estágio
Sesc Ciência
Sesc Ler
Sesc Saúde Mulher
Sesc Triathlon Circuito Nacional
Sintonia Sesc Senac
Sonora Brasil
Teatro Sesc
Teleconferência Sesc Senac
Tênis Sesc
Transando Saúde
Turismo Social
Ver para Aprender

7.4 Siglas

Internas ao Departamento Nacional

ADP – Assessoria de Divulgação e Promoção

AN – Administração Nacional

AR – Administração Regional

ARI – Assessoria de Relações Institucionais

CAD – Comissão de Análise de Despesa

CAI – Comissão de Análise de Investimentos

CIA – Centro de Interpretação Ambiental

CN – Conselho Nacional

CT – Consultoria Técnica

CR – Conselho Regional

DAF – Divisão Administrativa e Financeira

DG – Direção-Geral

DJ/CNC – Divisão Jurídica / Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo

DN – Departamento Nacional

DPD – Divisão de Planejamento e Desenvolvimento

DPS – Divisão de Programas Sociais

DR – Departamento Regional

DDRR – Departamentos Regionais (utilizada apenas em correspondências internas e documentos)

EESP – Estância Ecológica Sesc Pantanal

EJA – Educação de Jovens e Adultos

GAD – Gerência Administrativa

GAE – Gerência de Arquitetura e Engenharia

GDT – Gerência de Desenvolvimento Técnico

GEA – Gerência de Educação e Ação Social

GEC – Gerência de Cultura

GEF – Gerência Econômica e Financeira

GEL – Gerência de Lazer

GEP – Gerência de Estudos e Pesquisas

GES – Gerência de Saúde

GPO – Gerência de Planejamento e Orçamento

GRH – Gerência de Recursos Humanos

GTI – Gerência de Tecnologia da Informação

HSPC – Hotel Sesc Porto Cercado

MBS – Mesa Brasil Sesc

PCG – Programa de Comprometimento e Gratuidade.

Pebe – Programa Especial de Bolsa de Estágio

RDT – Rede de Desenvolvimento Técnico

RPPN – Reserva Particular do Patrimônio Natural

SAD – Secretaria Administrativa

SAR – Seção de Arrecadação

SCO – Seção de Contabilidade

SEC – Seção de Compras

SED – Seção de Documentação

SEM – Seção de Manutenção

SES – Seção de Estatística

SET – Seção de Tesouraria

SPA – Seção de Protocolo e Arquivo

TSI – Trabalho Social com Idosos

Outras siglas importantes

CGU – Controladoria-Geral da União

CNC – Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo

CNI – Confederação Nacional da Indústria

Fecomercio – Federação do Comércio

PAS – Programa Alimentos Seguros

Sebrae – Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

Senac – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

Senai – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

Senar – Serviço Nacional de Aprendizagem Rural

Senat – Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte

Sescoop – Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo

Sesi – Serviço Social da Indústria

Sest – Serviço Social do Transporte

TCU – Tribunal de Contas da União

8 Orientações de uso frequente

Acabamento final – redundância.

Acerca/a cerca/há cerca – acerca = a respeito, sobre; a cerca é o que cerca, o entorno; há cerca = tempo passado aproximado. Logo, “precisamos conversar acerca de seus atrasos; a cerca do edifício foi destruída pela chuva; não o vejo há cerca de dois anos”.

Acontecer – evitar o uso. Ex: “A reunião acontecerá...”
Preferir: “A reunião será realizada...”

Use o verbo apenas no seu significado mais específico, de suceder de repente. Acontecer dá sempre uma ideia de inesperado, desconhecido, imponderável, como no exemplo: Caso acontecesse o desabamento, muitas mortes poderiam ocorrer.

À custa de está correto. Está errado “às custas de”.

A dez anos atrás – aqui observamos duas incorreções. No sentido de tempo decorrido, utilizamos o verbo

haver; logo, há dez anos (...) e há dez anos atrás é uma redundância. Assim, escreveremos: há dez anos o Sesc utiliza as instalações do DR.

Adiar para depois – redundância. Ex: “A videoconferência foi adiada para depois do carnaval” (incorreto). Preferir: “A videoconferência foi adiada para o dia tal.”

Afim/ a fim – afim corresponde a **semelhante**, enquanto a fim pode significar **para**.

Agilizar ou agilizar – prefira **tornar mais ágil; incentivar**.

Além – não usar com também e/ou ainda. Ex: “Além de ser formada em Direito, ela também é socióloga” – incorreto. Usar: “Além de ser formada em Direito, ela é socióloga.”

Alternativa – jamais use “outra alternativa”. Alternativa é sempre outra.

Ao invés/em vez – ao invés significa **ao contrário**, enquanto em vez significa **substituição**. Na dúvida, prefira **em vez**.

À medida que – à proporção que/na medida em que = tendo em vista que, já que.

Anexo – concordância com a palavra a que se refere: anexo documento; anexos documentos.

Ao mesmo tempo que – prefere-se dizer, a tempo que, ao tempo que. A expressão “ao mesmo tempo em que” não está correta.

Exemplo: O coordenador atendia o telefone ao mesmo tempo que organizava os últimos detalhes do evento.

A par/ao par – a par significa **ciente**, enquanto ao par corresponde a **equivalência econômica**.

A princípio/em princípio – a princípio é **no início**, inicialmente; em princípio é **em tese, teoricamente**.

Baseado – sugere-se trocar a palavra por “com base em” ou por “fundamentado”. Exemplo: Elaborou o artigo com base em estudos sociológicos.

Bimensal/bimestral – bimensal significa **duas vezes por mês** e bimestral quer dizer de **dois em dois meses**.

Cessão/seção/secção/sessão – cessão é o **ato de ceder**; seção é **departamento, setor**; secção vem de **seccionar**; sessão é o **tempo** que dura uma sessão de fisioterapia, de cinema, etc.

Checar – melhor optar por: verificar, conferir, comparar.

Clichê ou lugar-comum – deve ser evitado. Atenção às frases feitas, conseqüentemente, pouco expressivas; cuidado com os coloquialismos. Portanto nada de bater em retirada, de mão beijada, divisor de águas, hora da verdade, petição de miséria, pôr as cartas na mesa e tantos outros.

Começar a partir – redundância. Ex: “As aulas começarão a partir de amanhã.” Correto: “As aulas começarão amanhã.”

Consertar/concertar – consertar é **reparar**; concertar é **conciliar**, logo é consertar a janela e concertar pensamentos tão diferentes.

Conserto/concerto – conserto é **reparo, reforma** e concerto é **espetáculo musical**. Logo, preciso providenciar o conserto da janela e o concerto de ontem foi magnífico.

Curriculum Vitae (palavra latina, logo, em itálico) – Evitar. Preferir currículo.

Dado os índices do programa – o correto é: dados os índices do programa...

Data – o formato é o seguinte: 25/11/2009, 9/3/2010. Não usar zero à esquerda e utilizar os quatro dígitos no ano.

De encontro/ ao encontro – **de encontro a** significa **condição contrária**. “O aumento dos salários foi de encontro à expectativa dos servidores”. (contra) **Ao encontro de** significa **concordância**. “A promoção veio ao encontro de seus desejos.”

Década – palavra muito usada nos textos do Sesc, mas que agora apresenta uma mudança em virtude da virada do século. Não há mais como escrever década de 50, sem detalhar o século. Sugestão: utilizar “na década de 1950” ou “nos anos 1950”.

Deferir/diferir – deferir é **aprovar**; diferir é **postergar**.

De forma que/de maneira que/de modo que – locuções corretas. Incorreto: “De forma a...”.

Diretor-Geral – escreve-se com hífen. Sempre que acompanhado de função ou órgão, o geral é acompanhado de hífen. Ex: secretário-geral, superintendência-geral, direção-geral etc. É o cargo mais elevado no DN e deve ser escrito da seguinte forma: Diretor-Geral do Departamento Nacional do Sesc.

Discriminar/descriminar – discriminar é **distinguir**, separar; descriminar é **tirar o caráter de crime**.

Disseminar – dê preferência a propagar.

Elencar – prefira listar, relacionar.

Em nível de/ao nível de – em nível significa **no âmbito de**; ao nível de, **no mesmo nível**. A nível de não existe.

Emergir/imergir – emergir é **vir à tona**; imergir é **mergulhar; embrenhar-se**.

Emigrar/imigrar – emigrar é **sair** de um país para residir em outro; imigrar é **ingressar** em um país estrangeiro para lá viver.

***E-mail* ou endereço eletrônico?** Se preferir a palavra em inglês, o itálico é obrigatório.

Em atenção à carta, em aditamento à correspondência – não esquecer o uso da crase.

Eminente/iminente – eminente é **importante**; iminente, **prestes** a acontecer.

Em face a/ face a – evitar. A forma correta é “em face de”.

Empregado – use também servidor, profissional, trabalhador.

Enquanto que – use apenas enquanto, em vez de “enquanto que”: Exemplo: Os atacantes treinavam chutes a gol, enquanto (e não “enquanto que”) os defensores se preparavam fisicamente.

Entre – denota posição intermediária no espaço ou no tempo, em sentido próprio ou figurado. Exemplo: Entre a cruz e a espada.

Com as outras preposições, rege pronome oblíquo tônico, de modo que se diz entre mim e ti, entre ele e mim, entre você e mim etc.

Este/esse/aquele – este, esta, nesta, desta e afins se referem à **primeira** pessoa do discurso, logo, quem fala; Esse, essa, nessa, nesse se referem à **segunda** pessoa do discurso, logo, com quem se fala; aquele, aquela, aquilo se referem à terceira pessoa do discurso, logo, **de quem** se fala.

Ex.: Este setor (quem fala) encaminhou uma lista de convidados para esse departamento (com quem se fala). Por favor, repasse-a para aquele diretor do Sesi (de quem se fala).

Fazem cinco anos – o verbo fazer quando usado para indicar intervalo entre dois fatos, é impessoal, ou seja, não tem sujeito e, portanto, não sai do singular:

“Faz dois anos que ela foi embora.”

Quando usado em locução, exige que o auxiliar fique no singular: “Deve fazer anos que ela saiu.”

Também é impessoal quando indica fenômenos da natureza:

“Faz noites frias no Sul.”

Forma – refere-se ao aspecto externo de algo, ao formato. Recomenda-se o uso das expressões “de modo, de maneira”, em vez da expressão “de forma”. Exemplo: Preencheu o formulário de modo que não deixasse dúvidas.

Habitat natural – redundância.

Haja vista e não haja visto – é sempre invariável. Haja vista os documentos; haja vista o documento.

Horas – usar 21h30, 10h etc. Evitar: “no horário das 15h às 17h”. Preferir: “das 15 às 17h”.

Houveram muitos projetos – errado. No sentido de existir, o verbo haver é impessoal, portanto, só pode ser usado na terceira pessoa do singular: “Houve várias ações...”.

Idade – apesar da padronização dos números por extenso de zero a dez, no caso de idade o indicado é usar sempre numerais arábicos.

Implementar significa pôr em prática (plano, projeto ou programa). Nos outros casos, opte por introduzir, estabelecer, efetivar, instituir, construir, instalar, apresentar, fixar, montar, desenvolver, instaurar, compor.

Infligir/infringir – infligir é **aplicar** pena; infringir, **violar, desrespeitar**.

Intervir – o verbo intervir conjuga-se como “vir”.

Ex: “O Departamento Nacional do Sesc interveio no trabalho” e não “entreviu”.

Juntamente com – redundância.

Mais/maiores – o correto é mais informações. Maior só para tamanho.

Mal/mau – mal é um **advérbio**, faz oposição a bem; mau é um **adjetivo**, faz oposição a bom.

Mandado/mandato – mandado é uma ordem judicial; mandato significa representação. Portanto, é mandado de prisão e mandato de senador.

Mão de obra – perdeu o hífen

Muito obrigada/muito obrigado – mulheres agradecem com um “muito obrigada”; homens, com “muito obrigado”.

Na realidade/na verdade – melhor é não usar nenhum dos dois.

Nenhum/nem um – nenhum significa zero, inexistente. Nem um quer dizer nem sequer um.

Neologismo – melhor evitá-lo. Use palavras dicionarizadas ou as já consagradas.

Numerais – escreva por extenso números inteiros de zero a dez, sejam cardinais ou ordinais.

Exemplos: Andou dez quilômetros. / Terminou o percurso em oitavo lugar.

Para as unidades de milhar, recomenda-se que seja escrito: 2 mil, 7,5 mil, 100 mil.

Onde/aonde – use onde apenas com referência a lugar: A cidade onde o presidente nasceu. Não use com ideia de tempo, causa, motivo, dedução: O Brasil vive um período onde...

Em outros casos, use: no qual, pelo qual, em que.

Aonde não é sinônimo de onde. Use apenas com verbos de movimento, que regem a preposição a (ir, chegar, dirigir-se, levar):

Ex: Aonde ele quer chegar com essas propostas? Não escreva: A cidade aonde nasceu o deputado.

País - inicial maiúscula quando designar o Brasil e não houver determinativo. Exemplo: O País manda tropas para a África. Em minúsculas: nosso país, este país ou neste país (mesmo que se refira ao Brasil), o país (qualquer outro que não o Brasil), os países do Prata etc.

Palavras estrangeiras – evitar ao máximo. Naquelas que não possuem correspondente em Português, usar itálico. *Site e e-mail*.

Palavras no plural – os óculos, as núpcias, as olheiras, os pêames, os afazeres, os anais, os arredores, os escombros, dentre outras.

Pontuação de itens listados – a frase começa com maiúscula e finaliza com ponto final, exceto quando a lista não contiver uma frase.

Exemplo 1:

Não perderão a condição de beneficiário:

- O licenciado, quando afastado do trabalho por licença para tratamento de saúde ou prestação de serviço militar.
- O desempregado, quando nesta condição se encontrar há menos de 12 meses, a contar da data da rescisão do seu contrato de trabalho.

Exemplo 2:

- 1) Educação Infantil
- 2) Educação Fundamental
- 3) Ensino Médio

Por hora/por ora – por hora é o mesmo que “por 60 minutos”; por ora significa por agora.

Possuir – o verbo possuir, corretamente, equivale a estar na posse de, ter a propriedade de, poder dispor de, desempenhar, desfrutar: André possui alto cargo no governo.

São erradas, e devem ser substituídas por ter ou equivalente, construções como: Ninguém “possui” direito adquirido à reeleição. / O médico “possuía” uma carreira de sucessos.

Preço barato ou preço caro? preços são altos ou baixos. O produto que é caro ou barato.

Preferir isso do que aquilo – quem prefere, prefere uma coisa a outra, e não do que outra. Assim, devemos utilizar: “o Sesc prefere o coletivo ao individual...”

Procura-se funcionários para trabalhar na SPA – errado. O sujeito sempre concorda com o verbo. “Procuram-se funcionários...”

Público-alvo – com hífen.

Quantidade – preferível à palavra **número**, que serve também à identificação de telefones, cartas etc.

Ratificar/retificar – ratificar é **confirmar**; retificar é **emendar, consertar**.

Recomendar/ Sugerir – recomendar é quase uma ordem, uma determinação; ordenar; sugerir é insinuar; apresentar uma ideia a alguém.

Redundância – não usar, em nenhuma hipótese, expressões redundantes, tais como: entrar dentro, elo de ligação, já não há mais, monopólio exclusivo, empréstimo temporário, regra geral etc.

Sede – liga-se com hífen a substantivos. Ex: edifício-sede.

Senão/se não – senão é sinônimo de “caso contrário”; se não, “se por acaso não”. Chegue na hora, senão eu vou embora; Se não chegar na hora, vou embora.

Siglas – no plural de siglas acrescente um “s” minúsculo, exemplos: os CDBs, as Ufirs, os PMs, os PMs etc. A regra vale também para o caso em que se queira pluralizar uma entidade normalmente única: os MECs, as UNEs, os dois PSDBs etc. Deve-se, portanto, manter o plural das siglas de Administração Regional (AR), de Departamento Regional (DR) e de Unidade Operacional (UO), da seguinte forma: AARR, DDDR e UUOO, respectivamente.

Já o Sesc é escrito em alta e baixa para obedecer a regra usada para siglas. Até três letras, usar caixa alta. Mais de três letras e formando palavra, caixas

alta e baixa. Acima de três letras, sem formar palavra, caixa alta. As siglas de projetos que levam a palavra seguem a identidade visual da marca mãe.

Ex: OdontoSesc, BiblioSesc etc.

Taxar/tachar – taxar é **fixar preço**; tachar, **atribuir defeito**.

Técnico/técnica – usar técnica quando referir-se a mulher. Ex: “... a técnica Maria da Silva visitará esse Departamento Regional”, e não “o técnico Maria da Silva”.

Ter de – no sentido de obrigação, usa-se “ter de” e não “ter que”.

Todo país/ todo o país – todo país quer dizer todos os países, enquanto todo o país significa todo um determinado país. Ex: Os programas do Sesc atendem todo o país (o país inteiro).

Unidades de medida – abreviadas e com espaço entre o número e a unidade. Exemplos: 30 g; 20 kg; 4 l, 3 mL etc.

Uso da letra minúscula – use minúscula nos seguintes casos: vias, logradouros, termos e acidentes geográficos: rua da Consolação, avenida Brasil, praça da República, oceano Atlântico, estreito de Magalhães, golfo do México.

Há exceções. Quando o acidente geográfico fizer parte do nome próprio (por exemplo, de país), use maiúscula: Ilhas Salomão, Costa do Marfim.

9 Referências

ACADEMIA BRASILEIRA DE LETRAS. *Vocabulário ortográfico da língua portuguesa*. 5. ed. São Paulo: Global, 2009.

AULETE, Francisco J. Caldas; VALENTE, Antonio Lopes dos Santos. *Aulete digital: dicionário contemporâneo da língua portuguesa*. São Paulo: Lexikon, 2010. Disponível em: <<http://www.auletedigital.com.br/>>. Acesso em: 22 out. 2012.

BAHIENSE, Raquel. *Comunicação escrita: orientações para redação: dos critérios do Exame Nacional do Ensino Médio, o Enem, à comunicação administrativa*. 2. ed. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2009.

BECHARA, E. *Moderna gramática portuguesa*. Edição Kindle. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2012. E-book.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. *Manual de redação da Presidência da República*. 2. ed. rev. e atual. Brasília, 2002.

CEGALLA, Domingos Paschoal. *Dicionário de dificuldades da língua portuguesa*. 2. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa*. 3. ed. rev. e atual. Curitiba: Positivo, 2004.

FERREIRA, Marina; PELLEGRINI, Tânia. *Redação, palavra e arte*. São Paulo: Atual, 1999.

FIORIN, José Luiz; SAVIOLI, Francisco Platão. *Lições de texto: leitura e redação*. São Paulo: Ática, 1998.

INSTITUTO ANTÔNIO HOUAISS. *Dicionário Houaiss: sinônimos e antônimos*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2003.

MANUAL da redação: Folha de S. Paulo. São Paulo: Publifolha, 2006.

MARTINS, Eduardo (Org.). *Manual de redação e estilo*. São Paulo: O Estado de S. Paulo, 1990.

MARTINS, Eduardo. *Manual de redação e estilo de O Estado de S. Paulo*. São Paulo: O Estado de S. Paulo, 2005.

SESC. Departamento Nacional. *Portaria "N" SESC nº 490/2004: classificação funcional programática*. Rio de Janeiro, 2004.

SESC. Departamento Nacional. *Portaria “N” n° 491, de 5 de agosto de 2004*. Aprova os novos critérios de computação dos atendimentos no SESC. Rio de Janeiro, 2004.

SESC. Departamento Nacional. *Resolução n° 1.088, de 2 de junho de 2005*. Aprova as Normas Gerais para Habilitação no SESC. Rio de Janeiro, 2005.

Este *Manual* foi composto nos tipos Photina e
Univers e impresso sobre papel Offset 90g (miolo)
e Duo Design 300g (capa) na Gráfica e Editora
Stamppa Ltda no ano de 2013.

