

1 – FINALIDADE

1.1 – Esta Norma tem por objetivo classificar os meios de comunicação escrita utilizados na Empresa, bem como estabelecer princípios gerais para a elaboração de documentos, em conformidade com o Manual de Redação da Presidência da República (2ª edição aprovada pela Portaria nº 91, de 04/12/2002, expedida pelo Chefe da Casa Civil da Presidência da República).

2 – CLASSIFICAÇÃO DOS DOCUMENTOS

2.1 – Os meios de comunicação escrita da Empresa, genericamente denominados documentos, são aqui classificados segundo o âmbito em que são trocados, a natureza do assunto, o âmbito de divulgação, a persistência de seus efeitos e o controle, rapidez e via de encaminhamento.

2.2. – Quanto ao âmbito em que são trocados, os documentos são classificados em :


- a) Documento Interno – Quando trocado entre titulares de órgãos da Empresa, independentemente de sua localização geográfica (Ex.: memorando, ato, fax, aviso, correio eletrônico, comunicado etc.)
- b) Documento Externo – Quando trocado entre titulares de órgãos da Empresa e pessoas ou entidades alheias à empresa (Ex.: ofício, carta, correio eletrônico, fax etc.)

2.3 – Quanto à natureza do assunto, os documentos – e mais especificamente os de correspondência – são classificados como :

- a) Documento de Rotina – Quando cuida de assuntos cujo trato já tem normas de procedimento bem definidas e aprovadas por quem de direito.
- b) Documento não Rotineiro – Quando cuida de assunto cujo trato não obedeça a normas de procedimento definidas, envolvendo estudo do fato, discussão do problema, análise da situação, comentários, opiniões, proposição de soluções, sugestões, recomendações de ações ou decisões.

2.4 – Quanto ao âmbito de divulgação, os documentos são classificados em :

- a) Documento Ostensivo – Quando o seu conhecimento por outras pessoas, além do destinatário, não apresentar inconvenientes.
- b) Documento Sigiloso – Documento que trate de assunto que, por sua natureza, requeira conhecimento restrito e, portanto, medidas especiais para a sua segurança .
 - b.1) – Documento Reservado – O que contém dados e informações cuja revelação não autorizada possa comprometer planos, operações ou objetivos neles previstos ou referidos. (§ 4º, do art. 5º, do Decreto nº 4.553 de 27 de dezembro de 2002).
 - b.2) – Documento Confidencial – O que contém dados ou informações que, no interesse

Manual	COMUNICAÇÃO	Vigência	Rubrica Emitente
MÓD. I – DIVULGAÇÃO INTERNA		23 / 09 / 08	

do poder executivo e das partes, devam ser de conhecimento restrito e cuja revelação não-autorizada possa frustrar seus objetivos ou acarretar danos à segurança da sociedade e do Estado (§ 3º, do art. 5º, do Decreto nº 4.553 de 27 de dezembro de 2002).

b.3 – Documento Secreto – O que contém dados e informações referentes a sistemas, instalações, programas, projetos, planos ou operações de interesse da defesa nacional a assuntos diplomáticos e de inteligência e a planos ou detalhes, programas ou instalações estratégicos, cujo conhecimento não-autorizado possa acarretar dano grave à segurança da sociedade e do Estado (§ 2º, do art. 5º do Decreto 4.553 de 27 de dezembro de 2002).

A elaboração, tramitação, expedição e arquivamento de documentos sigilosos obedece a legislação e normas específicas, tratadas em documentos próprios, como o Decreto nº 4.553, de 27.12.02.

2.5 – Quanto à persistência mais ou menos prolongada dos seus efeitos, os documentos são classificados em :

a) Documentos Básicos – são documentos de natureza legal, que determinam, em linhas gerais, a finalidade, a constituição, a organização e a operação da Empresa. Estão relacionados no **Anexo A** da presente Norma.


b) Documentos Normativos – são aqueles que estabelecem normas, instruções, orientações, procedimentos, métodos, entre outros, a serem cumpridos pela Empresa como um todo ou por parte dos seus órgãos. Os documentos normativos básicos são: Atas, Normas, Instruções e Orientações.

c) Documentos de Correspondência – são documentos utilizados para a troca de informações ou opiniões, a comunicação de decisões ou a solicitação de providências, entre autoridades diversas, tanto em âmbito externo quanto interno. Os documentos de correspondência são: Atos, Ofícios, Cartas, Memorandos, Telegramas e Correio Eletrônico.

d) Documentos Diversos – além dos documentos já classificados quanto à persistência dos seus efeitos, outros existem que, por suas características peculiares, não podem ser propriamente enquadrados quer como básicos, quer como normativos ou de correspondência, recebendo aqui a designação genérica de Documentos Diversos. Neste caso encontram-se os Relatórios, Pareceres, Atestados, Certificados, Declarações, Contratos, Requerimentos, Procuções etc. Para tais documentos, ficam autorizados os órgãos responsáveis por sua emissão a baixar instruções sobre forma de apresentação e responsabilidade de emissão. Normalmente são encaminhados por Ofício, Carta ou Memorando.

2.6 – Quanto ao controle de encaminhamento, os documentos são classificados em:

a) Documento Simples – Quando seu encaminhamento não é subordinado a registro ou

Manual	COMUNICAÇÃO	Vigência	Rubrica Emitente
MÓD. I – DIVULGAÇÃO INTERNA		23 / 09 / 08	

controle pelo setor de expedição.

- b) Documento Protocolado – Quando seu encaminhamento é subordinado a registro pelo setor de expedição.
- c) Documento Controlado – Quando seu encaminhamento é subordinado a registro pelo setor de expedição e são adotadas providências especiais de segurança no seu trânsito, sendo a entrega ao destinatário feita mediante recibo (Aviso de Recebimento – AR).
- d) Documento Registrado – Quando seu encaminhamento, fora do âmbito da Empresa, fica sujeito a registro pelo Correio (Etiquetas de Registro – EBCT).

2.7 – Quanto à rapidez de encaminhamento, os documentos são classificados em:

- a) Documento Comum – Quando não há impedimento a que seja encaminhado sem tramitação de rapidez prioritária.
- b) Documento Urgente – Quando requer encaminhamento mediante o emprego de meios ou critérios que lhe garantam tramitação de rapidez prioritária. A urgência será indicada no canto superior direito da primeira folha, logo abaixo do grau de sigilo, se houver.
- c) Documento de Emergência – Quando precisa ser encaminhado mediante o emprego de meios e critérios que lhe garantam tramitação imediata. Terá prioridade sobre os documentos urgentes. A classificação de emergência é restrita à comunicação de eventos de excepcional gravidade, cujas conseqüências possam ser minoradas ou evitadas pelas providências que dele decorram.


2.8 – Quanto à via de encaminhamento, os documentos são classificados como correio, malote, fax, telegrama e correio eletrônico.

3 – CONCEITOS


São utilizados os conceitos a seguir nos documentos da Empresa :

3.1 – Documentos de Correspondência:

- a) ATA – Documento interno destinado a relatar o que ocorre em uma reunião. As deliberações de Assembléia Geral, do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal e da Diretoria Executiva constarão de ATAS registradas em livros próprios e serão divulgadas de acordo com instruções específicas. Terão força normativa sempre que a natureza das deliberações for normativa. Também serão lavradas Atas das reuniões de Comissões e outros grupos, sempre que a importância dos assuntos tratados assim o exigir.
- b) OFÍCIO (Of.) – Documento utilizado na correspondência formal com entidades de direito público, ou com particulares. São emitidos, normalmente, pelo Diretor-Presidente e

Manual	COMUNICAÇÃO	Vigência	Rubrica Emitente
MÓD. I – DIVULGAÇÃO INTERNA		23 / 09 / 08	

- Diretores. Os Superintendentes Regionais e outras autoridades regionais, somente, emitirão ofícios para autoridades sediadas nas suas áreas de jurisdição, assim como Gestores de Convênios, para seus conveniados.
- b.1 - Quanto a sua forma, o ofício segue o modelo padrão, conforme o item 6 , com acréscimo do vocativo, que invoca o destinatário, seguido de vírgula. O exemplo encontra-se no Anexo B, desta Norma.
- c) CARTA – Documento utilizado na correspondência formal com pessoas físicas ou entidades de direito privado. Emitida por titulares de órgãos de 1ª linha.
- d) MEMORANDO (MEM.) – Documento de correspondência formal, usado entre titulares de órgãos da empresa, respeitadas as linhas de subordinação e de supervisão funcional. Emitido por titulares de órgãos em nível de 2ª linha ou superior.
- d.1 - Quanto a sua forma, o memorando segue o modelo do padrão ofício, com a diferença de que o seu destinatário deve ser mencionado pelo cargo que ocupa. O exemplo encontra-se no **Anexo C**, desta Norma.
- e) MENSAGEM DE CORREIO ELETRÔNICO (E-MAIL) - Mensagem enviada através de Serviço de Correio Eletrônico corporativo, com o propósito de comunicação entre redes de computadores ou entre pessoas ou grupos.
- e.1 - Ao enviar a mensagem, deve-se evitar o uso de linguagem incompatível com uma comunicação oficial.
- e.2 - O campo **assunto** do formulário de correio eletrônico “ nova mensagem” deve ser preenchido de modo a facilitar a organização documental tanto do destinatário quanto do remetente.
- e.3 - Para os arquivos anexados à mensagem deve ser utilizado, preferencialmente, o formato *Rich Text*. A mensagem que encaminha algum arquivo deve trazer informações mínimas sobre seu conteúdo.
- e.4 - Sempre que disponível, deve-se utilizar recurso de *confirmação de leitura*. Caso não seja disponível, deve constar da mensagem pedido de confirmação de recebimento.
- e.5 - Para que o e-mail possa ser aceito como documento original, é necessário existir *certificação digital* que ateste a identidade do remetente, na forma estabelecida em lei.
- f) FAX – É utilizado para a transmissão de mensagens urgentes e para o envio antecipado de documentos, de cujo conhecimento há premência, quando não há condições de envio do documento por meio eletrônico.
- f.1) Quando necessário o original, ele segue posteriormente pela via e na forma de praxe.

Manual	COMUNICAÇÃO	Vigência	Rubrica Emitente
MÓD. I – DIVULGAÇÃO INTERNA		23 / 09 / 08	

- f.2) Se necessário o arquivamento, deve-se fazê-lo com cópia xerox do fax e não com o próprio fax, cujo papel, em certos modelos, se deteriora rapidamente.
- f.3) É conveniente o envio, juntamente com o documento principal, de *folha de rosto*, i. é., de pequeno formulário com os dados de identificação da mensagem a ser enviada, conforme exemplo a seguir:

[Órgão Expedidor]
[setor do órgão expedidor]
[endereço do órgão expedidor]

Destinatário: _____
 No do fax de destino: _____ Data: ____/____/____
 Remetente: _____
 Tel. p/ contato: _____ Fax/correio eletrônico: _____
 No de páginas: esta + _____ No do documento: _____
 Observações: _____


3.2 – Documentos Normativos:

- a) NORMA – Documento interno de organização destinado a transmitir decisões e informações sobre política e técnicas de administração e operação da empresa, em caráter normativo e permanente. Fixa procedimentos gerais a serem observados. Assinada pelo Presidente e Diretores.
- b) INSTRUÇÃO – Documento interno de organização destinado a fixar detalhes sobre procedimentos já regulados por Norma. Assinada pelo órgão interessado, em nível de órgão de 1ª Linha, com aprovação do Presidente ou Diretor.
- c) ORIENTAÇÃO – Documento de organização que indica procedimentos para o alcance de objetivos, mas cuja aplicação não tem o caráter de obrigatoriedade.
- d) ATO – Documento emitido pelo Diretor-Presidente, destinado a formalizar atos administrativos tais como nomeações, designações, dispensas de pessoal, promoções, reclassificações, demissões, instaurações de inquéritos e processos administrativos ou, ainda, elogios e punições aos empregados da Empresa.

4 – AUTORIDADE EMISSORA E COMPETÊNCIA

4.1 – Documentos Normativos – A competência para sua emissão é a constante do subitem 3.2.

4.1.1 – Nível de órgãos de 1ª linha ou Abaixo – Em nível departamental ou inferior, a expedição de ordens permanentes ou o estabelecimento de normas ou instruções poderão ser feitos pelos chefes dos órgãos através de Orientações, cuja aplicabilidade

Manual	COMUNICAÇÃO	Vigência	Rubrica Emitente
MÓD. I – DIVULGAÇÃO INTERNA		23 / 09 / 08	

se limitará ao âmbito do respectivo órgão.

4.1.2 – Documentos de Correspondência – Normalmente serão expedidos pelos titulares dos órgãos discriminados no subitem 3.1.

4.1.2.1 – Delegação de Competência – O Diretor-Presidente, Diretores ou Superintendentes podem delegar competência a chefes de órgãos, até o nível departamental, para a emissão de Documentos de Correspondência. Nesses casos a autoridade signatária assinará "POR ORDEM", conforme o exemplo a seguir:

(assinatura)

BENONI BRANDÃO GASPAR
POR ORDEM do Diretor da Área de Administração

4.1.2.2 – Ausência de Autoridade Efetiva – Quando da substituição da autoridade efetiva, por ausência eventual, os documentos de correspondência serão assinados por seu substituto legal, "NO IMPEDIMENTO", conforme o exemplo a seguir:

(assinatura)
BENONI BRANDÃO GASPAR
NO IMPTO. de JOSÉ WALTER SANTOS
Chefe da Divisão de Documentação

4.1.2.3 – Despacho (Responsabilidade de Tramitação) – Todo despacho exarado em documento em tramitação na EMPRESA conterà o nome do signatário, carimbado ou digitado, sob a assinatura ou rubrica.

4.2 – Destinatário – Normalmente o destinatário dos expedientes deve ser designado pelo seu cargo e/ou função e, em casos especiais, pelo seu nome.

4.2.1 – Destinatário Nominal – O endereçamento nominal do expediente obriga, à entrega do envelope, ainda fechado, ao destinatário, o que provoca atrasos na sua tramitação, devendo essa pratica restringir-se aos casos julgados indispensáveis.


5 – REDAÇÃO

Para uma redação ser bem redigida, é necessário a observância de alguns requisitos:

5.1 – Requisitos da Redação – O texto a ser redigido obedecerá aos seguintes requisitos:

a) Concisão – exposição das informações, em poucas palavras, que digam respeito apenas ao assunto tratado;

b) Precisão – uso das palavras com as acepções que lhes são consignadas pelos dicionários da Língua portuguesa adotados no Brasil, sendo evitada terminologia restrita a determinadas categorias profissionais (o Manual de Redação da Presidência da República deve ser consultado) ;

Manual	COMUNICAÇÃO	Vigência	Rubrica Emitente
MÓD. I – DIVULGAÇÃO INTERNA		23 / 09 / 08	

c) Correção – observância das regras de gramática e da ortografia oficial em vigor, notadamente o que determina o Manual de Redação da Presidência da República.

d) Sobriedade e Simplicidade – emprego de períodos curtos, de preferência na ordem direta, e dispensa de expressões rebuscadas, sem prejuízo da cortesia para com o destinatário;

e) Símbolos e Unidades – uso dos constantes dos Dicionários da Língua Portuguesa adotados no Brasil e da legislação metrológica.

f) Siglas – Toda sigla utilizada tem que conter na sua primeira aparição seu significado por extenso.

5.2 – Tratamento – O emprego dos pronomes de tratamento obedece ao estabelecido no Manual de Redação da Presidência da República. São de uso consagrado:

Vossa Excelência, para as seguintes autoridades:

a) do Poder Executivo;

Presidente da República;

Vice-Presidente da República;

Ministros de Estado;

Governadores e Vice-Governadores de Estado e do Distrito Federal;

Oficiais-Generais das Forças Armadas;

Embaixadores;

Secretários-Executivos de Ministérios e demais ocupantes de cargos de natureza especial;

Secretários de Estado dos Governos Estaduais;

Prefeitos Municipais.

b) do Poder Legislativo:

Deputados Federais e Senadores;

Ministro do Tribunal de Contas da União;

Deputados Estaduais e Distritais;

Conselheiros dos Tribunais de Contas Estaduais;

Presidentes das Câmaras Legislativas Municipais.

c) do Poder Judiciário:

Ministros dos Tribunais Superiores;

Membros de Tribunais;

Juizes;

Auditores da Justiça Militar.

O vocativo a ser empregado em comunicações dirigidas aos Chefes de Poder é *Excelentíssimo Senhor*, seguido do cargo respectivo:

Excelentíssimo Senhor Presidente da República,
Excelentíssimo Senhor Presidente do Congresso Nacional,
Excelentíssimo Senhor Presidente do Supremo Tribunal Federal.

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

Senhor Senador,
Senhor Juiz,
Senhor Ministro,
Senhor Governador,

No envelope, o endereçamento das comunicações dirigidas às autoridades tratadas por *Vossa Excelência*, terá a seguinte forma:


- a) A Sua Excelência o Senhor
Fulano de Tal
Ministro de Estado da Justiça
70.064-900 – Brasília. DF
- b) A Sua Excelência o Senhor
Senador Fulano de Tal
Senado Federal
70.165-900 – Brasília. DF
- c) A Sua Excelência o Senhor
Fulano de Tal
Juiz de Direito da 10a Vara Cível
Rua ABC, no 123
01.010-000 – São Paulo. SP

Em comunicações oficiais, está abolido o uso do tratamento *digníssimo* (DD), às autoridades arroladas na lista anterior. A dignidade é pressuposto para que se ocupe qualquer cargo público, sendo desnecessária sua repetida evocação.

Vossa Senhoria é empregado para as demais autoridades e para particulares. O vocativo adequado é: Senhor Fulano de Tal, (...)

No envelope, deve constar do endereçamento:

Ao Senhor
Fulano de Tal
Rua ABC, no 123
70.123 – Curitiba. PR

Manual	COMUNICAÇÃO	Vigência	Rubrica Emitente
MÓD. I – DIVULGAÇÃO INTERNA		23 / 09 / 08	

Como se depreende do exemplo acima, fica dispensado o emprego do superlativo *ilustríssimo* para as autoridades que recebem o tratamento de *Vossa Senhoria* e para particulares. É suficiente o uso do pronome de tratamento *Senhor*. Acrescente-se que *doutor* não é forma de tratamento, e sim título acadêmico. Evite usá-lo indiscriminadamente. Como regra geral, empregue-o apenas em comunicações dirigidas a pessoas que tenham tal grau por terem concluído curso universitário de doutorado. É costume designar por *doutor* os bacharéis, especialmente os bacharéis em Direito e em Medicina. Nos demais casos, o tratamento *Senhor* confere a desejada formalidade às comunicações.

Mencionemos, ainda, a forma *Vossa Magnificência*, empregada por força da tradição, em comunicações dirigidas a reitores de universidade. Corresponde-lhe o vocativo:

Magnífico Reitor,
(...)

Os pronomes de tratamento para religiosos, de acordo com a hierarquia eclesiástica, são:

Vossa Santidade, em comunicações dirigidas ao Papa. O vocativo correspondente é:

Santíssimo Padre,
(...)

Vossa Eminência ou *Vossa Eminência Reverendíssima*, em comunicações aos Cardeais. Corresponde-lhe o vocativo:


Eminentíssimo Senhor Cardeal, ou
Eminentíssimo e Reverendíssimo Senhor Cardeal,
(...)

Vossa Excelência Reverendíssima é usado em comunicações dirigidas a Arcebispos e Bispos; *Vossa Reverendíssima* ou *Vossa Senhoria Reverendíssima* para Monsenhores, Cônegos e superiores religiosos. *Vossa Reverência* é empregado para sacerdotes, clérigos e demais religiosos.

5.3 – Fecho – O fecho das comunicações oficiais possui, além da finalidade óbvia de arrematar o texto, a de saudar o destinatário. O Manual de Redação da Presidência da República estabelece o emprego de somente dois fechos diferentes para todas as modalidades de comunicação oficial:

a) para autoridades superiores, inclusive o Presidente da República:
Respeitosamente,

b) para autoridades de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior:
Atenciosamente,

Manual	COMUNICAÇÃO	Vigência	Rubrica Emitente
MÓD. I – DIVULGAÇÃO INTERNA		23 / 09 / 08	

Ficam excluídas dessa fórmula as comunicações dirigidas a autoridades estrangeiras, que atendem a rito e tradição próprios, devidamente disciplinados no *Manual de Redação* do Ministério das Relações Exteriores.

5.4 – Assunto – A redação do item Assunto, a ser expresso nos documentos que o exigem, deve ser idealizada pelo próprio redator do documento. A princípio será resumido numa frase que ocupe não mais que uma linha, mas que expresse a essência do contido no documento, sendo vedada que a identificação do assunto fique restrita a expressões como: "Solicitação (faz)"; "Requerimento"; "Solicita providências".

5.5 – Padronização da Apresentação dos Documentos – Os Documentos Normativos e de Correspondência obedecerão a padrões uniformes de composição, seguindo Instruções a respeito, notadamente observado o que dispõe Manual de Redação da Presidência da República.

a) Organização Decimal – Os documentos utilizados na Empresa que necessitarem ser subdivididos em itens, utilizarão a Organização Decimal, sendo que o menor nível não poderá conter mais que 05 (cinco) algarismos.

Ex.: 7.3.2.1.1

b) – Uso de alíneas – No caso de simples relacionamento de fatos, objetos, providências etc., não exigindo maiores detalhes, as letras do alfabeto, em minúsculas, poderão ser usadas como última subdivisão, quando usando a Organização Decimal.

Ex.: (Ver subitem 5.1.7.1.a).

6 – PADRONIZAÇÃO E DIAGRAMAÇÃO

Com o fito de uniformizar o memorando e o ofício, pode-se adotar uma diagramação única, que siga o que chama-se de padrão ofício. Ei-las:

6.1- Partes do documento no Padrão Ofício:

a) tipo e número do expediente, seguido da sigla do órgão que o expede:

Exemplos: Mem. 123/2002-PR; Of. 123/2002-SUPLAM


b) local e data em que foi assinado, por extenso, com alinhamento à direita:

c) assunto: resumo do teor do documento

Exemplo: Assunto: Produtividade do órgão em 2002.

d) destinatário: o nome e o cargo da pessoa a quem é dirigida a comunicação. No caso do ofício deve ser incluído também o *endereço*.

e) texto: nos casos em que não for de mero encaminhamento de documentos, o expediente deve conter a seguinte estrutura:

Manual	COMUNICAÇÃO	Vigência	Rubrica Emitente
MÓD. I – DIVULGAÇÃO INTERNA		23 / 09 / 08	

– introdução, que se confunde com o parágrafo de abertura, na qual é apresentado o assunto que motiva a comunicação. Evite o uso das formas: “*Tenho a honra de*”, “*Tenho o prazer de*”, “*Cumpre-me informar que*”, empregue a forma direta;

– desenvolvimento, no qual o assunto é detalhado; se o texto contiver mais de uma idéia sobre o assunto, elas devem ser tratadas em parágrafos distintos, o que confere maior clareza à exposição;

– conclusão, em que é reafirmada ou simplesmente reapresentada a posição recomendada sobre o assunto.

Os parágrafos do texto devem ser numerados, exceto nos casos em que estes estejam organizados em itens ou títulos e subtítulos.

Já quando se tratar de mero encaminhamento de documentos a estrutura é a seguinte:

– introdução: deve iniciar com referência ao expediente que solicitou o encaminhamento. Se a remessa do documento não tiver sido solicitada, deve iniciar com a informação do motivo da comunicação, que é *encaminhar*, indicando a seguir os dados completos do documento encaminhado (tipo, data, origem ou signatário, e assunto de que trata), e a razão pela qual está sendo encaminhado, segundo a seguinte fórmula:

“Em resposta ao Aviso nº 12, de 1º de fevereiro de 1991, encaminho, anexa, cópia do Ofício nº 34, de 3 de abril de 1990, do Departamento Geral de Administração, que trata da requisição do servidor Fulano de Tal.”

ou

“Encaminho, para exame e pronunciamento, a anexa cópia do telegrama no 12, de 1º de fevereiro de 1991, do Presidente da Confederação Nacional de Agricultura, a respeito de projeto de modernização de técnicas agrícolas na região Nordeste.”

– desenvolvimento: se o autor da comunicação desejar fazer algum comentário a respeito do documento que encaminha, poderá acrescentar parágrafos de *desenvolvimento*; em caso contrário, não há parágrafos de desenvolvimento em ofício de mero encaminhamento.


f) fecho

g) assinatura do autor da comunicação; e

h) identificação do signatário


i) Chancela – Sinal gravado, através de carimbo, acrescido de assinatura necessária para legitimar documentos da Empresa (contratos, licitações etc.).

6.2 - Forma de diagramação

Manual	COMUNICAÇÃO	Vigência	Rubrica Emitente
MÓD. I – DIVULGAÇÃO INTERNA		23 / 09 / 08	

Os documentos do *Padrão Ofício* devem obedecer à seguinte forma de apresentação:

- a) deve ser utilizada fonte do tipo *Times New Roman* de corpo 12 no texto em geral, 11 nas citações, e 10 nas notas de rodapé;
- b) para símbolos não existentes na fonte *Times New Roman* poder-se-á utilizar as fontes *Symbol* e *Wingdings*;
- c) é obrigatória constar a partir da segunda página o número da página;
- d) os ofícios, memorandos e anexos destes poderão ser impressos em ambas as faces do papel. Neste caso, as margens esquerda e direita terão as distâncias invertidas nas páginas pares (*"margem espelho"*);
- e) o início de cada parágrafo do texto deve ter 2,5 cm de distância da margem esquerda;
- f) o campo destinado à margem lateral esquerda terá, no mínimo, 3,0 cm de largura;
- g) o campo destinado à margem lateral direita terá 1,5 cm;
- h) deve ser utilizado espaçamento simples entre as linhas e de 6 pontos após cada parágrafo, ou, se o editor de texto utilizado não comportar tal recurso, de uma linha em branco;
- i) não deve haver abuso no uso de negrito, itálico, sublinhado, letras maiúsculas, sombreado, sombra, relevo, bordas ou qualquer outra forma de formatação que afete a elegância e a sobriedade do documento;
- j) a impressão dos textos deve ser feita na cor preta em papel branco. A impressão colorida deve ser usada apenas para gráficos e ilustrações;
- l) todos os tipos de documentos do *Padrão Ofício* devem ser impressos em papel de tamanho A-4, ou seja, 29,7 x 21,0 cm;
- m) deve ser utilizado, preferencialmente, o formato de arquivo *Rich Text* nos documentos de texto;
- n) dentro do possível, todos os documentos elaborados devem ter o arquivo de texto preservado para consulta posterior ou aproveitamento de trechos para casos análogos;
- o) para facilitar a localização, os nomes dos arquivos devem ser formados da seguinte maneira: *tipo do documento + número do documento + palavras-chaves do conteúdo*
Ex.: *"Of. 123 - relatório produtividade ano 2002"*

Manual	COMUNICAÇÃO	Vigência	Rubrica Emitente
MÓD. I – DIVULGAÇÃO INTERNA		23 / 09 / 08	

7 – CÓPIAS E DISTRIBUIÇÃO DE DOCUMENTOS

7.1 – O envio de cópias será feito, preferencialmente, por intermédio do correio eletrônico.

7.2 – O original dos documentos internos será arquivado no órgão destinatário e a cópia impressa de qualquer documento originado na Empresa será arquivada no órgão emissor, não sendo obrigatório o arquivamento de documentos recebidos por cópia.

7.3 – No documento serão listados os órgãos a quem a informação também foi endereçada mesmo que por intermédio de correio eletrônico.

8 – TRAMITAÇÃO E ARQUIVAMENTO

8.1 – O registro e o controle da tramitação de documentos oficiais da Empresa é feito através do Sistema de Tramitação de Documentos – SITDOC. Documentos gerados e arquivados no mesmo local, sem tramitar por outros órgãos, não necessitam de registro no sistema.

8.2 – Documento externo, gerado fora do âmbito da Empresa, será registrado no SITDOC pelo Protocolo com, no mínimo, as informações de número, data e hora de protocolo, tipo e destino do documento, a fim de evitar perdas e garantir sua chegada aos destinatários para arquivamento. O órgão de destino, ao receber o documento, deve acrescentar as informações não preenchidas pelo Protocolo.


9 - RECOMENDAÇÕES

9.1 – Vigência dos Documentos Normativos – Em princípio, os documentos normativos têm vigência a partir da data neles consignada, que será a da sua emissão ou se for o caso, a data de reunião da DE onde tenha ocorrido a deliberação sobre o assunto. Nos casos especiais, em que a data da entrada em vigor seja diferente da data de emissão tal fato será expresso no texto do documento. Os documentos normativos permanecerão em vigor até seu cancelamento ou substituição, o que só poderá ser determinado de forma expressa e escrita.

9.2 – Revisão e Alteração em Documentos Normativos – As alterações no texto das Normas e Instruções serão feitas na *intranet* e disseminadas da seguinte forma:

- a) Aviso por correio eletrônico no caso de qualquer alteração, mesmo que não implique na substituição de folhas ou de todo documento;
- b) Substituição de folhas – que levarão a data da sua nova emissão e um traço vertical na margem direita do papel, em frente à linha ou às linhas alteradas; e
- c) substituição de todo o documento normativo.

9.3 – Documentos Informativos – Documentos de natureza e apresentação variada, destinados a divulgar informações e esclarecimentos sobre fatos relevantes da vida nacional, modificações essenciais da legislação, atividades sindicais, decisões da Justiça do Trabalho, movimentação e promoção de pessoal, etc. Podem ser periódicos ou eventuais. Os órgãos responsáveis por

Manual	COMUNICAÇÃO	Vigência	Rubrica Emitente
MÓD. I – DIVULGAÇÃO INTERNA		23 / 09 / 08	

sua emissão baixarão instruções sobre a sua forma de apresentação sendo utilizado para sua divulgação o correio eletrônico.

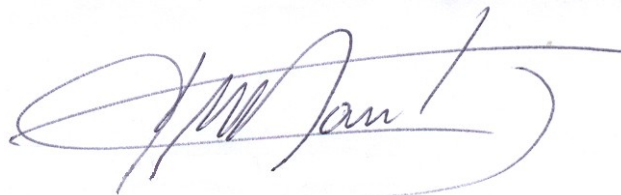
9.4 – Correspondência em Língua Estrangeira – A correspondência em idioma estrangeiro, recebida ou emitida, quando necessário, será acompanhada por sua tradução na língua portuguesa.

10 – DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1 – A presente Norma substitui a de mesmo número, datada em 10.10.06.

10.2 – Esta Norma integra o Módulo I – Divulgação Interna, do Manual de Comunicação da Empresa.

10.3 – O órgão gestor de organização e métodos é responsável pelo histórico, controle, distribuição, atualização e compatibilização desta Norma.



AGAMENON SÉRGIO LUCAS DANTAS

Diretor - Presidente

Anexos: A – [Lista de Documentos Básicos](#)
B – [Exemplo de Ofício](#)
C – [Exemplo de Memorando](#)

Distribuição: Geral

Manual COMUNICAÇÃO	Vigência	Rubrica Emitente
MÓD. I – DIVULGAÇÃO INTERNA	23 / 09 / 08	