



CÓD: OP-111NV-23
7908403546220

GUARUJÁ-SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARUJÁ - SÃO PAULO

Atendente Administrativo

EDITAL DO PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO Nº 01/2023
“TEMPORÁRIO”

Língua Portuguesa

1. Questões que possibilitem avaliar a capacidade de Interpretação de texto,.....	5
2. conhecimento da norma culta na modalidade escrita do idioma e aplicação da Ortografia oficial;	5
3. Acentuação gráfica;	7
4. Pontuação;	8
5. Classes gramaticais;	12
6. Concordância verbal e nominal;	18
7. Pronomes: emprego e colocação e Regência nominal e verbal.....	20

Matemática

1. Teoria dos Conjuntos;	25
2. Conjuntos dos números Reais (R): operações, propriedades e problemas;.....	26
3. Cálculos Algébricos;	33
4. Grandezas Proporcionais - Regra de Três Simples e Composta;.....	34
5. Porcentagem e Juro Simples;	36
6. Sistema Monetário Brasileiro;	39
7. Equação do Primeiro e Segundo Grau - problemas;	42
8. Sistema Decimal de Medidas (comprimento, superfície, volume, massa, capacidade e tempo) - transformação de unidades e resolução de problemas;.....	45
9. Geometria: ponto, reta, plano – ângulos, polígonos, triângulos, quadriláteros, circunferência, círculo e seus elementos respectivos – figuras geométricas planas (perímetros e áreas) – sólidos geométricos (figuras espaciais): seus elementos e volumes;	47
10. Funções do 1º e 2º grau;	59
11. Sequências, Progressões Aritméticas e Geométricas.	92
12. Resolução de problemas.....	93

Informática

1. Sistema Operacional Microsoft Windows;	97
2. Microsoft Office: Editor de textos Word e Planilha Excel;.....	104
3. Internet e ferramentas Microsoft Office (2013, 2016).....	109

Conhecimentos Específicos Atendente Administrativo

1. Diretrizes e bases da implantação do SUS	119
2. Organização da Atenção Básica no Sistema Único de Saúde	126
3. Lei 8080/90	149
4. Lei 8142/90	159

ÍNDICE

5. Decreto Federal nº 7.508, de 28/06/2011	160
6. Bases de Dados do Sistema Único de Saúde – DATASUS	163
7. Rotinas administrativas.....	164
8. Redação oficial.....	167
9. Arquivamento	175

Parágrafo único. Mediante justificativa técnica e de acordo com o pactuado nas Comissões Intergestores, os entes federativos poderão criar novas Portas de Entrada às ações e serviços de saúde, considerando as características da Região de Saúde.

Art. 10. Os serviços de atenção hospitalar e os ambulatoriais especializados, entre outros de maior complexidade e densidade tecnológica, serão referenciados pelas Portas de Entrada de que trata o art. 9º.

Art. 11. O acesso universal e igualitário às ações e aos serviços de saúde será ordenado pela atenção primária e deve ser fundado na avaliação da gravidade do risco individual e coletivo e no critério cronológico, observadas as especificidades previstas para pessoas com proteção especial, conforme legislação vigente.

Parágrafo único. A população indígena contará com regramentos diferenciados de acesso, compatíveis com suas especificidades e com a necessidade de assistência integral à sua saúde, de acordo com disposições do Ministério da Saúde.

Art. 12. Ao usuário será assegurada a continuidade do cuidado em saúde, em todas as suas modalidades, nos serviços, hospitais e em outras unidades integrantes da rede de atenção da respectiva região.

Parágrafo único. As Comissões Intergestores pactuarão as regras de continuidade do acesso às ações e aos serviços de saúde na respectiva área de atuação.

Art. 13. Para assegurar ao usuário o acesso universal, igualitário e ordenado às ações e serviços de saúde do SUS, caberá aos entes federativos, além de outras atribuições que venham a ser pactuadas pelas Comissões Intergestores:

I - garantir a transparência, a integralidade e a equidade no acesso às ações e aos serviços de saúde;

II - orientar e ordenar os fluxos das ações e dos serviços de saúde;

III - monitorar o acesso às ações e aos serviços de saúde; e

IV - ofertar regionalmente as ações e os serviços de saúde.

Art. 14. O Ministério da Saúde disporá sobre critérios, diretrizes, procedimentos e demais medidas que auxiliem os entes federativos no cumprimento das atribuições previstas no art. 13.

CAPÍTULO III DO PLANEJAMENTO DA SAÚDE

Art. 15. O processo de planejamento da saúde será ascendente e integrado, do nível local até o federal, ouvidos os respectivos Conselhos de Saúde, compatibilizando-se as necessidades das políticas de saúde com a disponibilidade de recursos financeiros.

§1º O planejamento da saúde é obrigatório para os entes públicos e será indutor de políticas para a iniciativa privada.

§2º A compatibilização de que trata o caput será efetuada no âmbito dos planos de saúde, os quais serão resultado do planejamento integrado dos entes federativos, e deverão conter metas de saúde.

§3º O Conselho Nacional de Saúde estabelecerá as diretrizes a serem observadas na elaboração dos planos de saúde, de acordo com as características epidemiológicas e da organização de serviços nos entes federativos e nas Regiões de Saúde.

Art. 16. No planejamento devem ser considerados os serviços e as ações prestados pela iniciativa privada, de forma complementar ou não ao SUS, os quais deverão compor os Mapas da Saúde regional, estadual e nacional.

Art. 17. O Mapa da Saúde será utilizado na identificação das necessidades de saúde e orientará o planejamento integrado dos entes federativos, contribuindo para o estabelecimento de metas de saúde.

Art. 18. O planejamento da saúde em âmbito estadual deve ser realizado de maneira regionalizada, a partir das necessidades dos Municípios, considerando o estabelecimento de metas de saúde.

Art. 19. Compete à Comissão Intergestores Bipartite - CIB de que trata o inciso II do art. 30 pactuar as etapas do processo e os prazos do planejamento municipal em consonância com os planejamentos estadual e nacional.

CAPÍTULO IV DA ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Art. 20. A integralidade da assistência à saúde se inicia e se completa na Rede de Atenção à Saúde, mediante referenciamento do usuário na rede regional e interestadual, conforme pactuado nas Comissões Intergestores.

SEÇÃO I DA RELAÇÃO NACIONAL DE AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE - RENASES

Art. 21. A Relação Nacional de Ações e Serviços de Saúde - RENASES compreende todas as ações e serviços que o SUS oferece ao usuário para atendimento da integralidade da assistência à saúde.

Art. 22. O Ministério da Saúde disporá sobre a RENASES em âmbito nacional, observadas as diretrizes pactuadas pela CIT.

Parágrafo único. A cada dois anos, o Ministério da Saúde consolidará e publicará as atualizações da RENASES.

Art. 23. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios pactuarão nas respectivas Comissões Intergestores as suas responsabilidades em relação ao rol de ações e serviços constantes da RENASES.

Art. 24. Os Estados, o Distrito Federal e os Municípios poderão adotar relações específicas e complementares de ações e serviços de saúde, em consonância com a RENASES, respeitadas as responsabilidades dos entes pelo seu financiamento, de acordo com o pactuado nas Comissões Intergestores.

SEÇÃO II DA RELAÇÃO NACIONAL DE MEDICAMENTOS ESSENCIAIS - RENAME

Art. 25. A Relação Nacional de Medicamentos Essenciais - RENAME compreende a seleção e a padronização de medicamentos indicados para atendimento de doenças ou de agravos no âmbito do SUS.

Parágrafo único. A RENAME será acompanhada do Formulário Terapêutico Nacional - FTN que subsidiará a prescrição, a dispensação e o uso dos seus medicamentos.

Art. 26. O Ministério da Saúde é o órgão competente para dispor sobre a RENAME e os Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas em âmbito nacional, observadas as diretrizes pactuadas pela CIT.

Parágrafo único. O Ministério da Saúde consolidará e publicará as atualizações: (Redação dada pelo Decreto nº 11.161, de 2022) Vigência

§1º O Ministério da Saúde definirá indicadores nacionais de garantia de acesso às ações e aos serviços de saúde no âmbito do SUS, a partir de diretrizes estabelecidas pelo Plano Nacional de Saúde.

§2º O desempenho aferido a partir dos indicadores nacionais de garantia de acesso servirá como parâmetro para avaliação do desempenho da prestação das ações e dos serviços definidos no Contrato Organizativo de Ação Pública de Saúde em todas as Regiões de Saúde, considerando-se as especificidades municipais, regionais e estaduais.

Art. 36. O Contrato Organizativo da Ação Pública de Saúde conterá as seguintes disposições essenciais:

- I - identificação das necessidades de saúde locais e regionais;
- II - oferta de ações e serviços de vigilância em saúde, promoção, proteção e recuperação da saúde em âmbito regional e inter-regional;
- III - responsabilidades assumidas pelos entes federativos perante a população no processo de regionalização, as quais serão estabelecidas de forma individualizada, de acordo com o perfil, a organização e a capacidade de prestação das ações e dos serviços de cada ente federativo da Região de Saúde;
- IV - indicadores e metas de saúde;
- V - estratégias para a melhoria das ações e serviços de saúde;
- VI - critérios de avaliação dos resultados e forma de monitoramento permanente;
- VII - adequação das ações e dos serviços dos entes federativos em relação às atualizações realizadas na RENASES;
- VIII - investimentos na rede de serviços e as respectivas responsabilidades; e
- IX - recursos financeiros que serão disponibilizados por cada um dos partícipes para sua execução.

Parágrafo único. O Ministério da Saúde poderá instituir formas de incentivo ao cumprimento das metas de saúde e à melhoria das ações e serviços de saúde.

Art. 37. O Contrato Organizativo de Ação Pública de Saúde observará as seguintes diretrizes básicas para fins de garantia da gestão participativa:

- I - estabelecimento de estratégias que incorporem a avaliação do usuário das ações e dos serviços, como ferramenta de sua melhoria;
- II - apuração permanente das necessidades e interesses do usuário; e
- III - publicidade dos direitos e deveres do usuário na saúde em todas as unidades de saúde do SUS, inclusive nas unidades privadas que dele participem de forma complementar.

Art. 38. A humanização do atendimento do usuário será fator determinante para o estabelecimento das metas de saúde previstas no Contrato Organizativo de Ação Pública de Saúde.

Art. 39. As normas de elaboração e fluxos do Contrato Organizativo de Ação Pública de Saúde serão pactuados pelo CIT, cabendo à Secretaria de Saúde Estadual coordenar a sua implementação.

Art. 40. O Sistema Nacional de Auditoria e Avaliação do SUS, por meio de serviço especializado, fará o controle e a fiscalização do Contrato Organizativo de Ação Pública da Saúde.

§1º O Relatório de Gestão a que se refere o inciso IV do art. 4º da Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990, conterá seção específica relativa aos compromissos assumidos no âmbito do Contrato Organizativo de Ação Pública de Saúde.

§2º O disposto neste artigo será implementado em conformidade com as demais formas de controle e fiscalização previstas em Lei.

Art. 41. Aos partícipes caberá monitorar e avaliar a execução do Contrato Organizativo de Ação Pública de Saúde, em relação ao cumprimento das metas estabelecidas, ao seu desempenho e à aplicação dos recursos disponibilizados.

Parágrafo único. Os partícipes incluirão dados sobre o Contrato Organizativo de Ação Pública de Saúde no sistema de informações em saúde organizado pelo Ministério da Saúde e os encaminhará ao respectivo Conselho de Saúde para monitoramento.

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 42. Sem prejuízo das outras providências legais, o Ministério da Saúde informará aos órgãos de controle interno e externo:

- I - o descumprimento injustificado de responsabilidades na prestação de ações e serviços de saúde e de outras obrigações previstas neste Decreto;
- II - a não apresentação do Relatório de Gestão a que se refere o inciso IV do art. 4º da Lei no 8.142, de 1990 ;
- III - a não aplicação, malversação ou desvio de recursos financeiros; e
- IV - outros atos de natureza ilícita de que tiver conhecimento.

Art. 43. A primeira RENASES é a somatória de todas as ações e serviços de saúde que na data da publicação deste Decreto são ofertados pelo SUS à população, por meio dos entes federados, de forma direta ou indireta.

Art. 44. O Conselho Nacional de Saúde estabelecerá as diretrizes de que trata o §3º do art. 15 no prazo de cento e oitenta dias a partir da publicação deste Decreto.

Art. 45. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação. Brasília, 28 de junho de 2011; 190º da Independência e 123º da República.

BASES DE DADOS DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE – DATASUS

O Sistema Único de Saúde (SUS) do Brasil representa um dos maiores sistemas de saúde pública do mundo, oferecendo serviços desde atenção básica até procedimentos de alta complexidade de forma universal e gratuita. Dentro deste extenso sistema, a gestão eficiente e o planejamento estratégico são essenciais para garantir a qualidade e a acessibilidade dos serviços de saúde. Neste contexto, surge o DATASUS, o departamento de informática do SUS, como um pilar crucial.

O DATASUS foi estabelecido com o objetivo primordial de coletar, processar, armazenar e disseminar informações relacionadas à saúde pública no Brasil. Sua criação marcou um avanço significativo na maneira como os dados de saúde são gerenciados e utilizados no país. Através de suas diversas bases de dados, o DATASUS oferece um panorama abrangente e detalhado do cenário de saúde brasileiro, abrangendo desde estatísticas de morbidade e mortalidade até informações sobre infraestrutura de saúde e recursos humanos.

Esta iniciativa não só revolucionou a administração da saúde pública no Brasil, mas também se tornou uma fonte inestimável de dados para pesquisa, análise e formulação de políticas de saúde. Ao disponibilizar publicamente essas informações, o DATASUS promove uma maior transparência e possibilita uma abordagem baseada em evidências para a tomada de decisões em saúde.

Tarefas Relacionadas as Rotinas Administrativas

Basicamente, as principais tarefas de quem trabalha com Rotinas Administrativas estão relacionadas a:

- Auxiliar nas atividades rotineiras, no controle administrativo e financeiro;
- Organizar arquivos;
- Controlar recebimentos e remessas de documentos e correspondências;
- Gerenciar Informações;
- Cuidar de tarefas do setor de Contas a Pagar e do setor de Contas a Receber;
- Controle Bancário;
- Fluxo de Caixa;
- Realizar entrega de materiais diversos;
- Operar equipamentos diversos, tais como: e-mail, fax, máquina de Xerox, projetor multimídia;
- Realizar e atender chamadas telefônicas;
- Manter documentos e material organizados;
- Controlar registro de frequências de funcionários;
- Emitir notas fiscais, emitir contracheques dos funcionários;
- Intear dos serviços dos setores diversos da empresa visando orientar e facilitar a função de dados, documentos e outras solicitações dos superiores;
- Atuar como responsável fiscalizador pela manutenção da ordem nos ambientes;
- Lidar com documentos, sua recepção e remessa.

As tarefas são bastante variadas. Mas, saiba que todas são essenciais no dia a dia das empresas.

Vale lembrar que essas são algumas das tarefas que o profissional com conhecimentos em rotinas administrativas pode exercer, pois cada empresa tem o seu próprio ritmo de trabalho e necessidades específicas. Sendo assim, é essencial que você seja um profissional flexível, com grande capacidade de adaptação a novas tarefas e com disposição para aprender.

Além disso, o profissional dessa área necessita de responsabilidade, organização e conhecimentos prévios para exercer suas funções com eficiência.

Os Funcionários da Empresa e a Divisão de Funções

As empresas de um modo geral possuem várias áreas administrativas e por isso se faz necessária a divisão do trabalho em funções específicas a cada colaborador.

Tal divisão deve ser feita de acordo com a especialização ou conhecimento do empregado, o que por consequência trará para a empresa melhores resultados, além de tornar o trabalho mais específico e eficiente.

Funções como auxiliar, assistente, agente e o técnico administrativo são exemplos de funções que surgirão a partir da função do administrador e hoje são reconhecidas como fundamentais a qualquer tipo de empresa, seja ela pública ou privada.

No entanto, vale ressaltar, que o profissional não pode ser alguém que simplesmente executa as funções que lhe determinam, pois também deve ser, alguém que consiga se destacar em meio aos outros que realizam as mesmas funções, visto que esta atitude favorece o bom desenvolvimento do trabalho e a pro atividade da equipe.

Questão que motiva cada vez mais as empresas a exigir profissionais qualificados e com uma ampla visão de mercado, podendo assim colaborar com as diversas áreas da empresa.

Áreas Administrativas da Empresa e suas Funções

Consciente do aumento da concorrência, as empresas nos últimos anos, têm procurado desenvolver mais a especialidade de suas áreas. Fazendo surgir assim a departamentalização nas empresas, palavra a que se refere ao surgimento das áreas funcionais na organização e da melhor distribuição do trabalho.

Sendo assim abordaremos a seguir algumas dessas áreas ressaltando como pode ser a atuação do profissional na administração:

a) Marketing: é o departamento que engloba todas as atividades relativas às relações de troca, orientadas para a satisfação dos desejos e necessidades dos consumidores. Conhecendo e estudando as motivações do consumidor, a empresa procura produzir bens e serviços que atendam seu público-alvo.

O marketing conta com quatro instrumentos:

- 1) Produção de bens e serviços que atendam aos desejos do público;
- 2) Escolha do preço para estes produtos;
- 3) Distribuição eficiente e ágil;
- 4) Comunicação com o público (propaganda na mídia impressa, eletrônica, promoção em pontos de venda, sorteios, brindes, merchandising, mala direta, etc.)

b) Recursos Humanos: esta área faz uso de um conjunto de técnicas e instrumentos que permitem atrair, manter e desenvolver os talentos humanos. Hoje vemos que o mercado com constantes mudanças de natureza econômica, social e tecnológica é fundamental que a empresa seja voltada a administração da gestão de recursos humanos, visto que a continuidade de sua existência será determinada pela qualidade agregada aos seus produtos ou serviços, tendo como base “pessoas” motivadas e com alto nível de qualidade pessoal e profissional.

Os principais mecanismos e instrumentos da gestão estratégica de pessoas são:

- 1) Planejamento de recursos humanos;
- 2) Gestão de competências;
- 3) Capacitação continuada com base em competência;
- 4) Avaliação de desempenho e de competências.

Entre as principais atividades do setor de recursos humanos, podemos destacar:

- 1) Recrutamento e Seleção de Pessoas;
- 2) Gestão dos Cargos, Orientação de pessoas, Carreiras e Remuneração;
- 3) Avaliação de Desempenho;
- 4) Gestão de recompensas, treinamento e desenvolvimento de pessoas;
- 5) Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), cultura e clima organizacional, disciplina e higiene;
- 6) Monitoramento de pessoas.

Além disso, o papel exige uma adaptação constante às mudanças e desafios que surgem no ambiente de negócios. Isso inclui desde a atualização de sistemas e procedimentos até a gestão de recursos e o suporte a outras equipes. Portanto, o atendente administrativo não é apenas um executor de tarefas, mas um solucionador de problemas e um facilitador essencial no fluxo de trabalho da empresa.

Em suma, o atendente administrativo é uma figura central em qualquer escritório ou departamento. Sua capacidade de gerenciar com eficiência uma ampla gama de atividades administrativas contribui significativamente para a produtividade e o sucesso da organização. À medida que o mundo dos negócios se torna cada vez mais complexo e interconectado, o papel e as responsabilidades do atendente administrativo continuam a evoluir, refletindo as necessidades dinâmicas do ambiente corporativo moderno.

— **Principais rotinas administrativas do atendente administrativo**

As rotinas administrativas de um atendente administrativo são diversas e abrangem várias áreas essenciais para o funcionamento eficiente de uma organização. Estas rotinas são cruciais não apenas para manter a ordem e a eficiência, mas também para garantir a fluidez da comunicação e a gestão eficaz dos recursos. Vamos detalhar cada uma dessas rotinas principais:

1. Gestão de comunicações

– **Atendimento telefônico e presencial:** inclui responder chamadas, transferir ligações e fornecer informações básicas. O atendimento presencial pode envolver recepcionar e orientar visitantes, clientes ou fornecedores.

– **Gestão de emails e correspondências:** Envolve triar e distribuir emails e correspondências físicas. É crucial que o atendente saiba priorizar informações e encaminhá-las às pessoas ou departamentos corretos.

2. Organização de documentos

– **Arquivamento e catalogação:** organizar e manter registros e arquivos, tanto em formato físico quanto digital. Isso requer um sistema de arquivamento eficiente e de fácil acesso.

– **Preparação e gestão de documentação:** inclui a criação, redação e edição de documentos como memorandos, relatórios e correspondências oficiais. Também pode envolver a revisão de documentos para assegurar sua precisão e conformidade com padrões estabelecidos.

3. Suporte administrativo

– **Agendamento e organização de reuniões:** gerenciar agendas, agendar reuniões, preparar materiais necessários e assegurar que todas as logísticas estejam alinhadas.

– **Assistência em tarefas diversas:** pode incluir suporte na organização de eventos, viagens de negócios, ou outras atividades administrativas que exigem atenção aos detalhes e habilidade para multitarefas.

4. Manutenção de registros

– **Atualização e manutenção de dados:** manter bases de dados atualizadas, como registros de clientes, dados de funcionários, e informações financeiras.

– **Controle de estoque e gestão de fornecedores:** monitorar o estoque de materiais de escritório e outros suprimentos, além de interagir com fornecedores para garantir a entrega e a manutenção dos estoques.

5. Apoio financeiro e contábil

– **Processamento de faturas e pagamentos:** pode incluir a preparação e o envio de faturas, assim como a organização de pagamentos e o acompanhamento de despesas.

– **Auxílio em tarefas contábeis:** assistência em tarefas básicas de contabilidade, como a preparação de planilhas de despesas e a gestão de recibos.

Cada uma dessas rotinas desempenha um papel fundamental na manutenção do fluxo de trabalho organizacional, garantindo que a empresa opere de maneira suave e eficaz. O atendente administrativo, portanto, é uma peça chave na engrenagem da vida corporativa, assegurando que todos os aspectos administrativos funcionem harmoniosamente.

REDAÇÃO OFICIAL

O que é Redação Oficial³

Em uma frase, pode-se dizer que redação oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige atos normativos e comunicações. Interessa-nos tratá-la do ponto de vista do Poder Executivo. A redação oficial deve caracterizar-se pela impessoalidade, uso do padrão culto de linguagem, clareza, concisão, formalidade e uniformidade. Fundamentalmente esses atributos decorrem da Constituição, que dispõe, no artigo 37: “A administração pública direta, indireta ou fundacional, de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (...)”. Sendo a publicidade e a impessoalidade princípios fundamentais de toda administração pública, claro está que devem igualmente nortear a elaboração dos atos e comunicações oficiais. Não se concebe que um ato normativo de qualquer natureza seja redigido de forma obscura, que dificulte ou impossibilite sua compreensão. A transparência do sentido dos atos normativos, bem como sua inteligibilidade, são requisitos do próprio Estado de Direito: é inaceitável que um texto legal não seja entendido pelos cidadãos. A publicidade implica, pois, necessariamente, clareza e concisão. Além de atender à disposição constitucional, a forma dos atos normativos obedece a certa tradição. Há normas para sua elaboração que remontam ao período de nossa história imperial, como, por exemplo, a obrigatoriedade – estabelecida por decreto imperial de 10 de dezembro de 1822 – de que se aponha, ao final desses atos, o número de anos transcorridos desde a Independência. Essa prática foi mantida no período republicano. Esses mesmos princípios (impessoalidade, clareza, uniformidade, concisão e uso de linguagem formal) aplicam-se às comunicações oficiais: elas devem sempre permitir uma única interpretação e ser estritamente impessoais e uniformes, o que exige o uso de certo nível de linguagem. Nesse quadro, fica claro também que as comunicações oficiais são necessariamente uniformes, pois há sempre um único comunicador (o Serviço Público) e o receptor dessas comunicações ou é o próprio Serviço Público (no caso de expedientes dirigidos por um órgão a outro) – ou o conjunto dos cidadãos ou instituições tratados de forma homogênea (o público).

³ http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/manual/manual.htm

órgãos da administração e em expedientes dirigidos aos cidadãos. Outras questões sobre a linguagem, como o emprego de neologismo e estrangeirismo, são tratadas em detalhe em 9.3. *Semântica*.

Formalidade e Padronização

As comunicações oficiais devem ser sempre formais, isto é, obedecem a certas regras de *forma*: além das já mencionadas exigências de impessoalidade e uso do padrão culto de linguagem, é imperativo, ainda, certa formalidade de tratamento. Não se trata somente da eterna dúvida quanto ao correto emprego deste ou daquele pronome de tratamento para uma autoridade de certo nível (v. a esse respeito 2.1.3. *Emprego dos Pronomes de Tratamento*); mais do que isso, a formalidade diz respeito à polidez, à civilidade no próprio enfoque dado ao assunto do qual cuida a comunicação. A formalidade de tratamento vincula-se, também, à necessária uniformidade das comunicações. Ora, se a administração federal é una, é natural que as comunicações que expede sigam um mesmo padrão. O estabelecimento desse padrão, uma das metas deste Manual, exige que se atente para todas as características da redação oficial e que se cuide, ainda, da apresentação dos textos. A clareza datilográfica, o uso de papéis uniformes para o texto definitivo e a correta diagramação do texto são indispensáveis para a padronização. Consulte o Capítulo II, *As Comunicações Oficiais*, a respeito de normas específicas para cada tipo de expediente.

Concisão e Clareza

A *concisão* é antes uma qualidade do que uma característica do texto oficial. Conciso é o texto que consegue transmitir um máximo de informações com um mínimo de palavras. Para que se redija com essa qualidade, é fundamental que se tenha, além de conhecimento do assunto sobre o qual se escreve, o necessário tempo para revisar o texto depois de pronto. É nessa releitura que muitas vezes se percebem eventuais redundâncias ou repetições desnecessárias de ideias. O esforço de sermos concisos atende, basicamente ao princípio de *economia linguística*, à mencionada fórmula de empregar o mínimo de palavras para informar o máximo. Não se deve de forma alguma entendê-la como *economia de pensamento*, isto é, não se devem eliminar passagens substanciais do texto no afã de reduzi-lo em tamanho. Trata-se exclusivamente de cortar palavras inúteis, redundâncias, passagens que nada acrescentem ao que já foi dito. Procure perceber certa hierarquia de ideias que existe em todo texto de alguma complexidade: ideias fundamentais e ideias secundárias. Estas últimas podem esclarecer o sentido daquelas detalhá-las, exemplificá-las; mas existem também ideias secundárias que não acrescentam informação alguma ao texto, nem têm maior relação com as fundamentais, podendo, por isso, ser dispensadas. A *clareza* deve ser a qualidade básica de todo texto oficial, conforme já sublinhado na introdução deste capítulo. Pode-se definir como claro aquele texto que possibilita imediata compreensão pelo leitor. No entanto a clareza não é algo que se atinja por si só: ela depende estritamente das demais características da redação oficial. Para ela concorrem:

- a) a impessoalidade, que evita a duplicidade de interpretações que poderia decorrer de um tratamento personalista dado ao texto;
- b) o uso do padrão culto de linguagem, em princípio, de entendimento geral e por definição avesso a vocábulos de circulação restrita, como a gíria e o jargão;
- c) a formalidade e a padronização, que possibilitam a imprescindível uniformidade dos textos;

d) a concisão, que faz desaparecer do texto os excessos linguísticos que nada lhe acrescentam.

É pela correta observação dessas características que se redige com clareza. Contribuirá, ainda, a indispensável releitura de todo texto redigido. A ocorrência, em textos oficiais, de trechos obscuros e de erros gramaticais provém principalmente da falta da releitura que torna possível sua correção. Na revisão de um expediente, deve-se avaliar, ainda, se ele será de fácil compreensão por seu destinatário. O que nos parece óbvio pode ser desconhecido por terceiros. O domínio que adquirimos sobre certos assuntos em decorrência de nossa experiência profissional muitas vezes faz com que os tomemos como de conhecimento geral, o que nem sempre é verdade. Explícite, desenvolva, esclareça, precise os termos técnicos, o significado das siglas e abreviações e os conceitos específicos que não possam ser dispensados. A revisão atenta exige, necessariamente, tempo. A pressa com que são elaboradas certas comunicações quase sempre compromete sua clareza. Não se deve proceder à redação de um texto que não seja seguida por sua revisão. “*Não há assuntos urgentes, há assuntos atrasados*”, diz a máxima. Evite-se, pois, o atraso, com sua indesejável repercussão no redigir.

As comunicações oficiais

A redação das comunicações oficiais deve, antes de tudo, seguir os preceitos explicitados no Capítulo I, *Aspectos Gerais da Redação Oficial*. Além disso, há características específicas de cada tipo de expediente, que serão tratadas em detalhe neste capítulo. Antes de passarmos à sua análise, vejamos outros aspectos comuns a quase todas as modalidades de comunicação oficial: o emprego dos pronomes de tratamento, a forma dos fechos e a identificação do signatário.

Pronomes de Tratamento

Breve História dos Pronomes de Tratamento

O uso de pronomes e locuções pronominais de tratamento tem larga tradição na língua portuguesa. De acordo com Said Ali, após serem incorporados ao português os pronomes latinos *tu* e *vos*, “*como tratamento direto da pessoa ou pessoas a quem se dirigia a palavra*”, passou-se a empregar, como expediente linguístico de distinção e de respeito, a segunda pessoa do plural no tratamento de pessoas de hierarquia superior. Prossegue o autor: “Outro modo de tratamento indireto consistiu em fingir que se dirigia a palavra a um atributo ou qualidade eminente da pessoa de categoria superior, e não a ela própria. Assim aproximavam-se os vassallos de seu rei com o tratamento de *vossa mercê*, *vossa senhoria* (...); assim usou-se o tratamento ducal de *vossa excelência* e adotou-se na hierarquia eclesiástica *vossa reverência*, *vossa paternidade*, *vossa eminência*, *vossa santidade*. ” A partir do final do século XVI, esse modo de tratamento indireto já estava em voga também para os ocupantes de certos cargos públicos. *Vossa mercê* evoluiu para *vosmecê*, e depois para o coloquial *ocê*. E o pronome *vós*, com o tempo, caiu em desuso. É dessa tradição que provém o atual emprego de pronomes de tratamento indireto como forma de dirigirmo-nos às autoridades civis, militares e eclesiásticas.

Concordância com os Pronomes de Tratamento

Os pronomes de tratamento (ou de *segunda pessoa indireta*) apresentam certas peculiaridades quanto à concordância verbal, nominal e pronominal. Embora se refiram à segunda pessoa gra-