

POLÍTICA DE PADRONIZAÇÃO DE COMUNICAÇÃO E DOCUMENTOS

1. APRESENTAÇÃO

O presente documento surgiu da necessidade de reforçar a organização, agilidade e eficácia da comunicação institucional. Para tanto, é preciso atentar que cada tipo de documento possui uma formatação padrão que deve ser observada para a adequada manutenção da apresentação estética, estrutural e linguística dos documentos, garantindo assim a formalidade, a clareza, a coerência e a objetividade esperada.

O objetivo da política é orientar sobre a elaboração e padronização das comunicações institucionais tramitadas pela rede interna (digitais), realizadas por meio eletrônico (*e-mail*), ou ainda, por meio físico.

2. DOCUMENTOS UTILIZADOS NA FAPEX

2.1 OFÍCIO OU OFÍCIO CIRCULAR

O Ofício é uma correspondência interna e externa, normalmente utilizada para comunicação formal. Caso seja de interesse de várias pessoas ou setores/projetos deverá ser denominado de Ofício Circular.

Sua estrutura contempla os seguintes elementos:

1. **Cabeçalho** contendo timbre com a logomarca da FAPEX. Exemplo:



2. **Tipo, Numeração/Ano e Sigla do Setor** que o expede (da menor para maior hierarquia separados por /). Este dado deve ser alinhado à esquerda do documento. Exemplos:

OFÍCIO Nº XXX/202X/SETOR

OFÍCIO CIRCULAR Nº XXX/202X/SETOR

3. **Local e Data:** por extenso, alinhado à direita do documento, seguido de ponto final. Deve ser utilizado numeração ordinal para o primeiro dia do mês e cardinal para os demais. Não se deve utilizar o número 0 (zero) antes da data. Exemplos:

Salvador, 1º de agosto de 2023.

Salvador, 5 de agosto de 2023.

4. **Destinatário/Endereçamento:** composto por vocativo, nome, cargo, instituição, departamento etc., alinhado à esquerda. Exemplo:

À Senhora,
[Nome]
Diretora do Departamento de Psicologia
Universidade Federal...

Ao tratar-se de Ofício Circular (vários destinatários) não é necessário preencher este tópico, bastando utilizar o vocativo. Exemplo:

Prezados(as) Senhores(as),

5. **Assunto:** ideia geral do que trata o documento, de forma objetiva, alinhado à esquerda, destacado em negrito. Exemplo:

Assunto: Atualização de Sistema.

6. **Vocativo:** forma de tratamento utilizada de acordo com o(a) destinatário(a), seguido de vírgula. Exemplo:

a) Pode-se utilizar o vocativo Prezado Senhor ou Prezada Senhora na hipótese de comunicação com particular.

b) Na dúvida de qual vocativo utilizar, o pronome de tratamento Vossa Senhoria (V.Sa.) e o vocativo Senhor ou Senhora confere a formalidade desejada para a maioria das situações. Ex.: Senhor Juiz, Senhora Ministra etc. (ver Anexo I)

Senhora Diretora,

7. **Texto do documento:** prefira o emprego da linguagem direta. Ex.: Informo, Solicito, Comunico etc.

a) Quando se tratar de encaminhamento de documentos, deve-se fazer referência ao documento que deu origem a tal solicitação. Exemplo:

Em resposta ao Ofício n. 20/2023, de 25 de julho de 2023, encaminho cópia do documento que trata da solicitação...

b) Quando não houver solicitação anterior, deve-se iniciar o texto com o motivo da comunicação. Exemplo:

Encaminho, para apreciação e providências, cópia do documento que trata da solicitação...

8. **Finalização da mensagem (Fecho):** utiliza-se termos como Atenciosamente, Cordialmente etc., alinhado à esquerda, com uma vírgula ao final.

Atenciosamente,

9. **Assinatura:** com nome e cargo do signatário. O nome do signatário deve ser centralizado, em letras maiúsculas, sem negrito. Não se usa linha acima do nome do signatário e, caso o documento possua mais de uma página, recomenda-se não deixar a assinatura em página isolada do restante do texto.

(Espaço para assinatura)
NOME
Cargo/Função

10. **Paginação:** em ofícios com mais de uma lauda, recomenda-se inserir, nas folhas posteriores à primeira e nos anexos (se houver), o número da página.

2.1.1 MODELO DE OFÍCIO


FUNDAÇÃO DE APOIO À PESQUISA E À EXTENSÃO

OFÍCIO CIRCULAR Nº XXX/202X/SETOR

Salvador, 5 de agosto de 2023.

À Senhora,
[Nome]
Diretora do Departamento de Psicologia
Universidade Federal...

Assunto: Atualização de Sistema.

Senhora Diretora,

Comunicamos a atualização do sistema. Nesta nova versão, a Senhora poderá mensurar os índices de produtividade no âmbito dessa Diretoria, de modo a obter informações gerenciais completas para todos os cadastros, tais como dados quantitativos de tempo de entrada e conclusão de tarefas, por usuário, por equipe, por tipo de ato, além de dados quantitativos e gráficos referentes às tarefas atribuídas e concluídas por usuário em determinado período de tempo e outras informações que possibilitam a produção de relatórios gerenciais, conforme especificação completa em anexo.

Atenciosamente,

(Espaço para assinatura)
NOME
Cargo/Função

Rua Professor Edgard Mata, nº 128, Ondina, Salvador, Bahia, CEP 40.170-140. Telefone: (71) 3183-8400

2.2 COMUNICAÇÃO INTERNA – CI

Trata-se de uma fonte de comunicação interna utilizada pela Fundação, que tem como principal característica a clareza e agilidade na interação entre os setores. Deve ser utilizada para diversas situações, como por exemplo:

- a) Instruir os processos que tramitam internamente entre os diversos setores.
- b) Solicitar a realização de algum procedimento (autorização, alteração, correção, inclusão, exclusão etc).
- c) Resumir uma pretensão ou emitir um parecer técnico para subsidiar a análise de outro setor ou a decisão da Diretoria Executiva. Por fim, informar ao setor a que se destina o documento, qual o objetivo do envio.

2.2.1 MODELO DE CI

 FUNDAÇÃO DE APOIO À PESQUISA E À EXTENSÃO	
COMUNICAÇÃO INTERNA	
PARA: DIRETORIA EXECUTIVA	DATA: 27-nov-23
DE: ASSESSORIA JURÍDICA	NÚMERO: S/N
Assunto: Pagamento 3ª parcela - Implantação do programa de compliance da Fundação.	
<p>Senhora Superintendente,</p> <p>Trata-se de solicitação de autorização para o pagamento da Nota Fiscal nº XXXXX, no valor de R\$ XXXXX (XXXXXXXXXXXX) referente à terceira parcela da implantação do programa de compliance da Fundação, realizado pela empresa XXXXXXXXXXXXXXX, em conformidade com a alínea "x" da cláusula x do contrato assinado em XXXXXXX.</p> <p>Encaminhamos, ainda, a Proposta de Honorários para a prestação de serviços jurídicos com cronograma de execução das atividades devidamente atualizado, bem como o Relatório Parcial das atividades desempenhadas, declarando desde já que foram executadas em conformidade com o que se espera.</p> <p>Após o que, solicitamos seja encaminhada esta demanda para a Coordenação de Compras, Licitação e Contratos.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p style="text-align: center;">(espaço para assinatura) NOME Cargo/Função</p>	

2.3 ENCAMINHAMENTO

O Encaminhamento é um recurso do sistema SAPRO disponível no Módulo Protocolo, por meio do campo "Observações". Ele deverá ser utilizado toda vez que houver a necessidade de tramitação de um documento ou processo entre setores, através da rede interna da Fundação.

O objetivo do Encaminhamento é direcionar/orientar ao setor destinatário do documento/processo sobre a ação que deverá ser tomada. Em outras palavras, é dizer ao setor de destino o que se pretende ao enviar o documento/processo.

Para os casos em que os documentos/processos exijam um resumo, uma análise técnica ou um maior detalhamento do que se pretende, o documento utilizado para esta finalidade será a CI.

Um encaminhamento bem feito evita a devolução do processo para diligências e complementação de informações, trazendo celeridade e eficiência à demanda.

2.3.1 MODELO DE ENCAMINHAMENTO

Cadastrar Novo Documento - Interno

Salvar

Dados do Documento Observações

Destinado à Projeto Destinado à Pré-Projeto Utilizar Protocolo Existente

Interessado

CPF/CPNJ

Gerência de Destino

SELECIONE

Tipo

SELECIONE

Quantidade de Vias

1

Cadastrar Novo Documento - Interno

Salvar

Dados do Documento Observações

Horodator

Data Entrada

04/08/2023

Hora Entrada

13:37

Observações:

Encaminhamos 3º Termo Aditivo ao Contrato nº 53/2011 HSR X FAPEX, aprovado pelo Financiador, para análise dessa Assessoria e posterior envio para assinatura da Diretoria.
O Contrato original e demais aditivos encontram-se disponíveis no sistema.

* Limite Máximo de Caracteres: 255

3. ASSINATURA NOS DOCUMENTOS (CARIMBOS)

O “carimbo” é o elemento que torna possível a identificação do responsável pela assinatura no documento. Em documentos que já identifiquem a Fundação, como o ofício, deve-se seguir o padrão estabelecido no item 2.1 (9).

Os documentos INTERNOS (CIs; Formulários; Folha de Encaminhamento de Processo etc) deverão seguir o padrão da imagem abaixo:

(espaço para assinatura)

NOME

Cargo

FAPEX

Os documentos **EXTERNOS** (Contratos, Aditivos, Distratos, Ofícios etc) deverão conter **assinatura certificada** do gov.br

4. CORREIO ELETRÔNICO (E-MAIL)

As mensagens encaminhadas, por e-mail institucional, são consideradas como documento oficial, assim como o Ofício e, portanto, devem ser utilizadas com responsabilidade.

O e-mail deverá observar a seguinte estrutura:

a) Para: destinatários

Para

Mensagens institucionais **devem ser encaminhadas para o setor**, mesmo que direcionadas ao atendimento de uma pessoa em específico. Isto garante que todos do setor tenham acesso à demanda para tratamento na ausência de outro profissional.

Ao enviar um e-mail é importante deixar claro qual destinatário deverá responder sua mensagem. Caso contrário, poderá causar uma confusão entre os destinatários, que não saberão quem deverá responder ao e-mail.

Exemplo:

POP - Contabilidade > Caixa de entrada x



Ana

@fapex.org.br

para contabilidade

Prezado Fredson, boa tarde!

Seguem procedimentos operacionais com todas as atividades encaminhadas pela equipe.

Como o conteúdo é denso, separei em três POPs distintos, a saber:

1. POP - CONTABILIDADE - 001 com as atividades encaminhadas por Anderson, Diogo, Mateus e Rute;
2. POP - CONTABILIDADE - 002 com as atividades encaminhadas por Fredson e Ana Paula;
3. POP - CONTABILIDADE - 003 com as atividades encaminhadas por Luciedja.

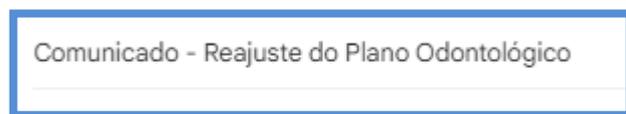
Os campos “Cc – com cópia” e “Cco – cópia oculta”, também deverão ser utilizados sempre que houver a necessidade de encaminhamento para mais de um destinatário. Ao utilizar o campo “Cco”, os endereços de e-mail **não estarão visíveis** para os destinatários.

Ex.:



a) **Assunto:** o campo Assunto deve ser claro, conciso e de fácil localização posterior. Assim, ao recebê-lo, o destinatário poderá identificar facilmente do que se trata.

Ex.:



b) **Saudação inicial / Vocativo:** as mensagens encaminhadas por e-mail devem iniciar por uma saudação. Aqui poderão ser utilizados os vocativos empregados nos documentos oficiais.

Ex.:



c) **Finalização da mensagem (Fecho):** a finalização utilizada para envio de mensagens a partir do e-mail institucional da FAPEX é “Atenciosamente”. Admite-se a exceção quando o parceiro for pessoa estrangeira.

Ex.:

Atenciosamente,

d) **Bloco de texto da assinatura:** o texto de assinatura adotado pela FAPEX é padrão e deverá conter o nome do funcionário, o cargo, o setor, seguidos do nome da Fundação, endereço, telefone de contato, endereço eletrônico e logomarca da Fundação.

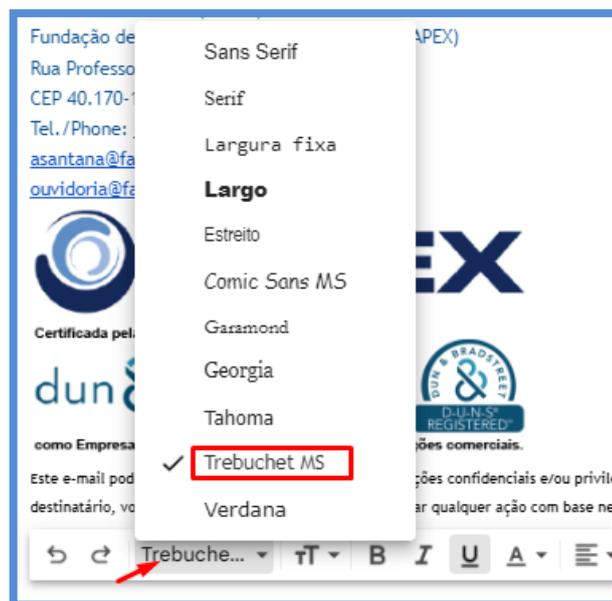
Ex.:



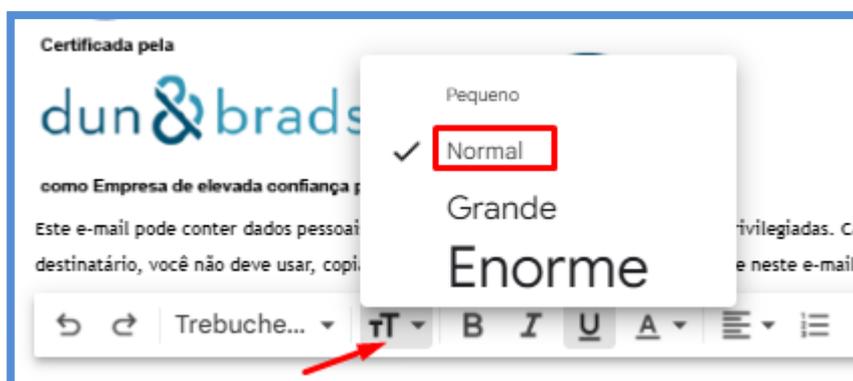
4.1 FORMATAÇÃO DO E-MAIL

Tratar a necessidade de formatação da mensagem no padrão FAPEX antes de enviar, principalmente quando se copiar e colar texto de outro documento. Assim, as mensagens encaminhadas por e-mail deverão manter a formatação padrão instituída pela Fundação:

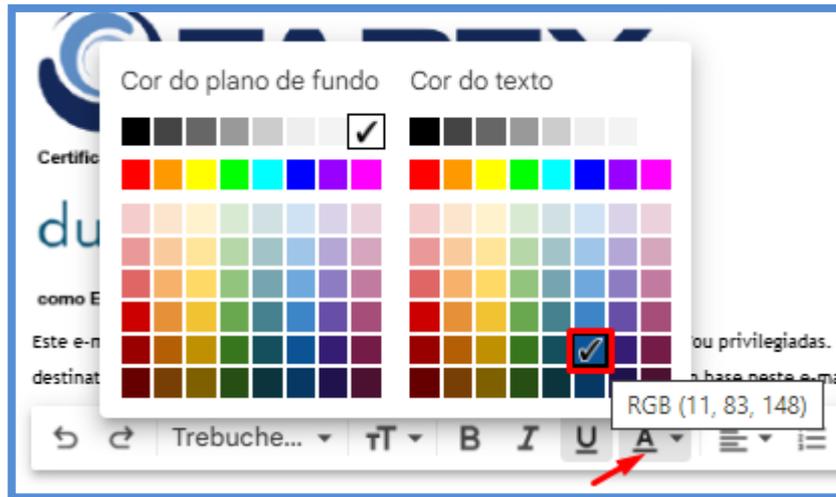
a) Fonte: Trebuchet MS



b) Tamanho: Normal



c) Cor: Azul – RGB (11, 83, 148)



4.2 BOAS PRÁTICAS PARA UTILIZAÇÃO DO E-MAIL INSTITUCIONAL

- a) Antes de enviar o e-mail certifique-se de que o destinatário está correto e revise o texto com o mesmo cuidado com que revisaria outro documento oficial;
- b) Sempre que necessário, utilize a confirmação de leitura ou solicite a confirmação de recebimento no corpo do e-mail;
- c) As mensagens institucionais, principalmente quando enviadas a terceiros (fora da Fundação), dispensam manifestações emocionais. Por isso, *emotions* não devem ser utilizados;
- d) Recomenda-se não utilizar texto em “CAIXA ALTA”, pois denota agressividade na comunicação. Se a intenção é destacar as palavras, utilize o negrito ou sublinhado, por exemplo.
- e) Não classifique todos os seus e-mails como “URGENTE”, utilize o termo com parcimônia. A utilização excessiva, com o passar do tempo, perde o sentido pretendido;
- f) Atente para o campo do destinatário, evitando enviar a mensagem para quem não deveria recebê-lo;
- g) Ao receber um e-mail atente para quem deve responder a mensagem. Se você estiver em cópia ou cópia oculta **não** deverá responde-la. A resposta deverá ser realizada pelo destinatário principal;
- g) Evite o uso indiscriminado do e-mail. Sempre que possível opte pelo contato pessoal ou por telefone. Além de evitar ruídos na comunicação, não lota a caixa de entrada do destinatário com algo que pode ser tratado de outra maneira. No entanto, se após a conversa achar necessário, formalize o entendimento por e-mail.

5. FORMATAÇÃO DOS DOCUMENTOS

Os documentos, em geral, emitidos pela Fundação deverão possuir a seguinte formatação:

- a) **Fonte:** Times New Roman, Arial, Helvetica, Calibri, Garamond ou outra fonte limpa, legível, profissional
- b) **Tamanho:** 12 (doze) para o corpo do texto; 11 (onze) para citação com mais de três linhas; 10 (dez) para nota de rodapé
- c) **Alinhamento:** Justificado
- d) **Espaçamento entre linhas:** Simples
- e) **Cor da Fonte:** Preta

Recomenda-se evitar o uso exagerado de negrito, itálico, sublinhado, letras maiúsculas ou qualquer outro formato que possa interferir no senso estético do documento.

6. ORGANIZAÇÃO DOS PROCESSOS NA PASTA

Ao inserir um processo na pasta, que tenha como destino outro setor, será necessário organizar os documentos, utilizando-se como referência a organização de um processo físico:

- a) Numerar os documentos, em ordem crescente, a partir do número 01;
- b) Utilizar a mesma nomenclatura para documentos similares;
- c) Utilizar letras maiúsculas para nomeá-los.

Importante que cada setor estabeleça um padrão de organização das pastas para envio a outro setor, a partir dos documentos essenciais ao processo.

O número de protocolo só deverá ser gerado e o processo tramitado no sistema SAPRO, após a conclusão de todas as análises necessárias e da devida organização do processo na pasta a ser encaminhada para o setor de destino.

Exemplo1:

- 01. PRE SCI 1234
- 02. SCI 56789
- 03. COLETA DE PREÇOS
- 04. EMPRESAS CONSULTADAS
- 05. PROPOSTA EMPRESA X
- 06. PROPOSTA EMPRESA Y
- 07. PROPOSTA EMPRESA Z
- 08. MAPA DE APURAÇÃO DE PREÇO
- 09. CARTÃO CNPJ – EMPRESA VENCEDORA
- 10. APROVAÇÃO DO PROJETO

11. FOLHA DE ENCAMINHAMENTO

Exemplo 2:

01. COMUNICAÇÃO INTERNA – CI
02. NOTA FISCAL Nº XXX
03. CONTRATO – FAPEX DATA
04. RELATÓRIO PARCIAL – ANÁLISE DE RISCO
05. CARTÃO CNPJ
06. DADOS BANCÁRIOS

Exemplo 3:

01. FOLHA DE ASSINATURA
02. MINUTA CONTRATO UFBA X FAPEX – Nº PROJETO

7. NOME DOS ARQUIVOS (PASTAS)

Para facilitar a padronização dos documentos e por sua vez a sua identificação, os nomes dos arquivos deverão ser formatados, conforme exemplos a seguir:

a) PROJETO - PROTOCOLO – DESCRIÇÃO DO DOCUMENTO

Ex.: 180036 - 20230258564 - 3º TERMO ADITIVO FINEP

b) PROJETO - PROTOCOLO – DESCRIÇÃO DO DOCUMENTO

Ex.: 180036 - 20232564888 – CONTRATAÇÃO DIRETA

c) PROJETO - PROTOCOLO – DESCRIÇÃO DO DOCUMENTO

Ex.: 180036 - 20232568976 – DIÁRIAS R\$ 600,00

d) PROJETO - PROTOCOLO – DESCRIÇÃO DO DOCUMENTO

Ex.: 180036 - 2023856456 – NF Nº 123 CARBALO FARO R\$ 200,00

ANEXO I – FORMAS DE TRATAMENTO E ENDEREÇAMENTO

FORMAS DE TRATAMENTO				
DESTINATÁRIO	TRATAMENTO	ABREVIATURA	VOCATIVO	ENDEREÇAMENTO
Autoridades em Geral e Particulares	Vossa Senhoria	V.Sa.	Senhor(a) + Cargo	Ao (À) Senhor(a) Nome Cargo Endereço
Juizes de Direito	Vossa Excelência	V.Exa.	Meritíssimo(a) Senhor(a) Juiz(a) Meritíssimo(a) Juiz(a) Senhor(a) Juiz(a)	Ao (À) Meritíssimo(a) Senhor(a) Nome Juiz(a) d... Endereço
Reitor	Vossa Magnificência ou Vossa Excelência	V.Maga. ou V.Exa.	Magnífico(a) Reitor(a) Excelentíssimo(a) Senhor(a) Reitor(a)	A sua Magnificência o(a) Senhor(a) Nome Magnífico(a) Reitor(a) da Universidade... Endereço
Vice-Reitor	Vossa Excelência	V.Exa.	Senhor(a) Vice-Reitor(a)	Senhor(a) Vice-Reitor(a) Nome Endereço

Fonte: BRASIL, 2018 (Adaptado)

OBS:

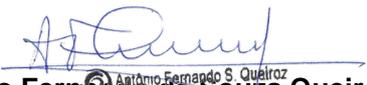
Embora o Decreto nº 9.758, de 11 de abril de 2019 vede a maioria das formas de tratamento apresentadas no quadro acima e estabeleça como único pronome de tratamento utilizado na comunicação com agentes públicos federais “Senhor(a)” – independentemente do nível hierárquico, da natureza do cargo ou da função ou da ocasião -, por urbanidade, mantivemos o tratamento indicado a partir as orientações do Manual de Redação Oficial da Presidência da República.

8. REFERÊNCIAS

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil, Subchefia de Assuntos Jurídicos. **Manual de Redação da Presidência da República**, Coordenação de Gilmar Ferreira Mendes, Nestor José Forster Júnior [et al.]. – 3. ed., rev., atual. e ampl. – Brasília: Presidência da República, 2018. Disponível em: <http://www4.planalto.gov.br/centrodeestudos/assuntos/manual-de-redacao-da-presidencia-da-republica>

FERREIRA, Eric Duarte. **Redação Oficial**. 3. ed. rev. ampl. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2015. Disponível em: <https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/401192/1/RedacaoOficial-3ed-web-atualizado.pdf>

REGISTRE-SE. PUBLIQUE-SE. CUMPRA-SE
DIRETORIA EXECUTIVA, 27 DE NOVEMBRO DE 2024.


Antonio Fernando de Souza Queiroz
Diretor Executivo


 **Rosalba Silva Oliveira**
Superintendente