



RADIOBRÁS
Empresa Brasileira de Comunicação S. A.

MANUAL DE ORGANIZAÇÃO

COD. 100

ASSUNTO:

CORRESPONDÊNCIA

COD:

NOR 103

APROVAÇÃO:

Resolução nº 024,
de 02/09/03

NORMA DE CORRESPONDÊNCIA NOR 103



SUMÁRIO

1.	FINALIDADE.....	02
2.	CONCEITUAÇÃO.....	02
3.	COMPETÊNCIA	02
4.	ELABORAÇÃO.....	03
5.	CARTA	04
6.	CORREIO ELETRÔNICO	04
7.	FAX	05
8.	MEMORANDO	05
9.	OFÍCIO	06
10	TELEGRAMA	07
11	DISPOSIÇÕES GERAIS	07
ANEXOS		
	I - Formato Carta	09
	II - Formato Fax.	10
	III - Formato Memorando	11
	IV - Formato Ofício	12



1. FINALIDADE

- 1.1 Estabelecer padrões e critérios de elaboração e encaminhamento de correspondências no âmbito da RADIOBRÁS.

2. CONCEITUAÇÃO

2.1 CARTA

Correspondência utilizada para comunicação externa dirigida a pessoa física ou jurídica de direito privado.

2.2 CORREIO ELETRÔNICO

É o endereço de um usuário na Internet. Sistema para troca de mensagem entre usuários.

2.3 FAX

Modalidade de comunicação utilizada para transmissão de mensagem urgente e para o envio antecipado de documentos.

2.4 MEMORANDO

Correspondência de uso interno da Empresa entre unidades administrativas de qualquer nível.

2.5 OFÍCIO

Correspondência utilizada para comunicação externa dirigida a entidades da Administração Pública.

2.7 TELEGRAMA

Forma simplificada de correspondência interna ou externa, usada em assuntos urgentes que não recomendam o uso de outro meio postal ou forma das previstas nesta Norma.

3. COMPETÊNCIAS

3.1 Correspondência Externa:

- a) cabe ao Presidente dirigir-se a qualquer autoridade;
- b) cabe aos Diretores, em assuntos específicos de suas atribuições regimentais, dirigir-se à autoridade de nível hierárquico idêntico ao seu;
- c) cabe aos titulares das demais unidades organizacionais da Empresa dirigir-se aos responsáveis por unidades de mesmo nível funcional ou subordinado.



3.2 Correspondência Interna :

- a) cabe ao Presidente dirigir-se a qualquer unidade da Empresa;
- b) cabe aos Diretores e demais responsáveis pelas unidades da Empresa, em assuntos específicos de suas atribuições regimentais, dirigir-se aos demais responsáveis pelas unidades de mesmo nível hierárquico, a seus superiores imediatos e subordinados diretos.

4. ELABORAÇÃO

4.1 Na elaboração de qualquer tipo de correspondência deverá ser destacado o essencial, observando-se sempre:

- a) clareza, precisão e sobriedade de linguagem;
- b) utilização de frases construídas, preferencialmente, na ordem direta;
- c) objetividade e abordagem direta do assunto, eliminando-se as instruções formais alongadas;
- e) quando o nome e cargo do destinatário figurarem na parte superior do expediente dispensa-se o uso de vocativos, tais como "Senhor Diretor", "Senhor Chefe", antes do início da mensagem;
- f) no fecho do documento deve ser evitado o uso de longos trechos de cortesia, substituindo-se por expressões de uma só palavra, tais como:
 - f1) para autoridades superiores, inclusive o Presidente da Republica:
Respeitosamente;
 - f2) para autoridades de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior:
Atenciosamente.

4.2 As correspondências expedidas pela Empresa serão elaboradas em duas vias, observada a seguinte destinação:

- a) 1ª via - Destinatário;
- b) 2ª via - Arquivo do emitente.

4.3 A numeração da correspondência expedida será precedida da sigla da unidade emitente.

4.4 Nas correspondências recebidas e expedidas, a unidade responsável pelas atividades de protocolo e arquivo procederá a sua tramitação de acordo com os critérios estabelecidos.

4.5 Em caso de substituição, a identificação do signatário deverá conter a função em que se encontra exercendo em caráter extraordinário, seguida da expressão – “substituto”.

4.6 Os textos deverão ser digitados, utilizando-se, preferencialmente, o tipo “Times New Roman” de corpo 12.



5. CARTA

5.1 A carta, a ser redigida em papel timbrado da Empresa, deverá conter:

- a) identificação: CT / número, seguido da sigla da unidade de origem, devendo figurar na margem esquerda superior;
- b) data: na mesma linha do nº de identificação;
- c) destinatário;
- d) assunto: resumo do teor da comunicação;
- e) texto: devendo ser iniciado 4 (quatro) cm verticais abaixo do assunto, digitados em espaço normal. Os parágrafos devem ser numerados à margem esquerda, exceto o fecho;
- f) fecho: respeitosamente ou atenciosamente, conforme o caso;
- g) nome e cargo do signatário: sendo 4 (quatro) cm verticais após o fecho.

6. CORREIO ELETRÔNICO

- 6.1 O correio eletrônico, por seu baixo custo e celeridade, transformou-se na principal forma de comunicação para transmissão de documentos.
- 6.2. É uma forma de comunicação flexível, não sendo necessário definir forma rígida para sua estrutura. Entretanto, deve-se evitar o uso de linguagem incompatível com uma comunicação formal.
- 6.3. O campo assunto do correio eletrônico deve ser preenchido de modo a facilitar a organização documental tanto do destinatário quanto do remetente.
- 6.4. A mensagem que encaminha algum arquivo deve trazer informações mínimas sobre seu conteúdo.
- 6.5. Sempre que disponível, deve-se utilizar recurso de confirmação de leitura. Caso não seja disponível, deve constar da mensagem pedido de confirmação de recebimento.
- 6.6. Nos termos da legislação em vigor, para que a mensagem de correio eletrônico tenha valor documental e para que possa ser aceito como documento original, é necessário existir certificação digital que ateste a identidade do remetente, na forma estabelecida em lei.



7. FAX

7.1. O fax deverá conter:

- a) número: preencher com o número de ordem da área emitente;
- b) data: indicar o dia, mês e ano do envio da mensagem;
- c) origem: indicar o nome do responsável pelo envio da mensagem, o nome da área e a sigla da unidade;
- d) fax nº: indicar o número da linha telefônica relativa ao aparelho de fax de onde se originou a mensagem;
- e) tel.: indicar o número do telefone do responsável pelo envio da mensagem para contato;
- f) destino: indicar os nome do destinatário da mensagem, do cargo e da organização;
- g) fax nº: indicar o número da linha telefônica relativa do aparelho de fax de destino da mensagem;
- h) tel.: indicar o número de telefone do destinatário da mensagem;
- i) assunto: espaço destinado para a mensagem a ser encaminhada;
- j) total de páginas: indicar o número total de páginas da mensagem, incluindo a folha de rosto.

7.2. Se for necessário o arquivamento, deve-se fazê-lo com cópia do fax e não com o próprio fax, cuja impressão se deteriora rapidamente.

8. MEMORANDO

8.1 O memorando é a modalidade de comunicação interna entre unidades administrativas da Empresa, que podem estar hierarquicamente em mesmo nível ou em nível diferente.

8.2 Sua principal característica é a agilidade e a simplicidade. Para se evitar aumento do número de comunicações, os despachos devem ser dados no próprio memorando e, no caso de falta de espaço, utiliza-se folha de continuação, permitindo formar uma espécie de processo simplificado e facilitar o acompanhamento da matéria tratada.

8.3 O memorando poderá ser redigido em papel sem timbre e conter as seguintes partes, observado o padrão constante do anexo III da presente Norma:

- a) identificação: Memo / número / ano / sigla da unidade de origem, devendo figurar na margem esquerda superior;
- b) data: na mesma linha do número de identificação;
- c) destinatário do memorando: no alto da comunicação, após as alíneas “a” e “b”, sendo indicado pelo cargo que ocupa;



- d) assunto: resumo do teor da comunicação;
- e) texto: devendo ser iniciado 4 (quatro) cm verticais, abaixo do assunto, digitados em espaço normal,
- f) numeração de parágrafos: à exceção do fecho, todos os demais parágrafos devem ser numerados.
- g) fecho: atenciosamente ou respeitosamente conforme o caso;
- h) nome e cargo do signatário: sendo 4 (quatro) cm o verticais após o fecho.

8.4. Para a emissão de memorando deverá ser observado o padrão constante no Anexo III.

9. OFÍCIO

9.1. O ofício é a modalidade de comunicação oficial expedida para tratamento de assuntos oficiais pelos órgãos da Administração Pública entre si.

9.2 O ofício deverá ser redigido em papel timbrado e conter as seguintes partes, observado o padrão constante do anexo III da presente Norma:

- a) identificação: Ofício / número / ano / sigla da unidade de origem, devendo figurar na margem esquerda superior;
- b) local e data em que foi assinado: com alinhamento à direita;
- c) vocativo: que invoca o destinatário, seguido de vírgula, sem abreviações;
- d) texto: no caso em que não for ofício de mero encaminhamento de documentos, o texto deve apresentar em sua estrutura:
 - d1) introdução: iniciar com referência ao expediente que solicitou o encaminhamento, apresentando o assunto que motiva a comunicação, caso não tenha sido solicitada a remessa do documento, iniciar com a informação do motivo da comunicação, indicando os dados completos, como tipo, número, data, origem ou signatário e assunto, como também a razão pela qual está sendo encaminhado. Deve-se evitar na introdução as frases feitas, devendo ser, preferencialmente, a forma direta;
 - d2) desenvolvimento: onde o assunto é detalhado. Caso o texto contenha mais de uma idéia sobre o assunto, elas devem ser tratadas em parágrafos distintos, no sentido de conferir maior clareza.
 - d3) conclusão: onde se reafirma ou reapresenta a posição recomendada sobre o assunto;
- e) numeração de parágrafos: à exceção do fecho, todos os demais parágrafos devem ser numerados.
- f) fecho: destina-se a marcar o fim do texto e de saudar o destinatário, devendo ser observadas as seguintes situações:



f1) assinatura do autor;

f2) identificação do signatário: composta do nome, em letras maiúsculas, e o cargo somente com as primeira letra maiúscula.

10. TELEGRAMA

10.1 Modalidade de comunicação expedida através de telegrafia, telex etc. Sendo uma forma de comunicação dispendiosa, recomenda-se restringir o seu uso, apenas para ocasiões em que a urgência justifique sua utilização ou em casos de dificuldade de se expedir comunicação via postal ou malote.

10.2 O telegrama deve ser conciso e redigido no formulário padrão da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, contendo:

- a) destinatário: nome e cargo ocupado pelo destinatário;
- b) endereço: endereço completo do destinatário;
- b) identificação da origem e do destino do telegrama;
- d) assunto: descrição sucinta do teor do documento;
- e) texto: parágrafos numerados exceto o primeiro e o fecho, evitando-se abreviaturas do tipo "pt" em lugar do ponto, "vg" , em lugar da vírgula, e outras, pois dificultam a leitura e compreensão;
- f) fecho, respeitosamente ou atenciosamente, conforme o caso.

11. DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1 As correspondências de mesmo texto dirigidas a mais de um destinatário serão caracterizadas como circulares.

11.2 As correspondências que requeiram tratamento especial no que se refere ao acesso e divulgação serão consideradas reservadas.

11.3 Na redação dos atos e comunicações oficiais devem ser evitados:

- a) a repetição das mesmas palavras, a utilização de palavras cognatas, tais como: "designação" e "designado", "compete" e "competente" etc.;
- b) o uso de expressão ou palavra que configure duplo sentido no texto, que causem mau impacto sonoro ou que sofram derivações por ocasião da translineação, tais como: "ela tinha" "envelopinho".
- c) as expressões locais ou regionais;
- d) as palavras ou expressões de língua estrangeira, exceto quando indispensáveis em razão de serem designações ou expressões de uso já consagrados ou que não tenham exata tradução. Neste caso, a palavra ou expressão deve ser grafada em itálico, negrito ou entre aspas, como exemplo: *ad referendum*, **ad referendum** ou "ad referendum", *royalties*, **royalties** ou "royalties".



- 11.4 Quando for necessária a remissão a texto legal, deve-se observar que a primeira referência indique o seu número, seguido da data, sem abreviação do mês e ano (exemplo: Lei nº 4.860, de 26 de novembro de 1965). Nas referências subsequentes, serão indicados apenas o número e o ano (exemplo: Lei nº 4.860/65).
- 11.5 Os numerais devem ser escritos por extenso quando constituírem uma única palavra (quinze, trezentos, mil etc.). Quando constituírem mais de uma, deverão ser grafados em algarismos , (25, 141 etc.). Os numerais que indiquem porcentagem seguem a mesma regra: a expressão "por cento" será grafada por extenso se o numeral constituir uma única palavra (quinze por cento, cem por cento), e na forma numérica seguida do símbolo % se o numeral constituir mais de uma palavra (142%, 57% etc.). Não se usará indicação em algarismos, acompanhada de sua grafia por extenso, por exemplo: 25% (vinte e cinco por cento).
- 11.6 Os valores monetários devem ser expressos em algarismos seguidos da indicação, por extenso, entre parênteses: R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais). Se o valor a ser mencionado estiver localizado no final de uma linha, não deve ser separado: o cifrão deve ser colocado em uma linha e o numeral na seguinte.
- 11.7 As datas devem ser escritas por extenso, sem que o algarismo indicativo do dia do mês seja precedido de zero (exemplo: 2 de maio de 2001 e não 02 de maio de 2001). O primeiro dia do mês será indicado pelo algarismo 1 seguido do símbolo de número ordinal, por exemplo, 1º de junho de 2001.
- 11.8 A indicação do ano, ao contrário da indicação do número das leis, não deve conter ponto entre a casa do milhar e a da centena, por exemplo, 1999, 2001.



ANEXO I - Modelo Carta



RADIOBRÁS Empresa Brasileira de Comunicação S. A.

5 cm

CT nº. 000/ [ano] / SIGLA

Localidade, 00 de [mês] de [ano]

3 cm

Ao Sr. Chefe [unidade]

Assunto: **[Assunto a ser tratado]**

1,5 cm

Redação

.....
.....

Redação

.....
.....

Atenciosamente,

4,0 cm

[NOME DO SIGNATÁRIO]

[Cargo do signatário]



RADIOBRÁS
Empresa Brasileira de Comunicação S. A.

NORMA DE CORRESPONDÊNCIA - NOR 103

FOLHA:

10/13

ANEXO II - Modelo Fax

	RADIOBRÁS Empresa Brasileira de Comunicação S. A.	MENSAGEM FAX	NÚMERO
			DATA

ORIGEM			
--------	--	--	--

FAX Nº.		TEL.	
---------	--	------	--

DESTINO			
---------	--	--	--

FAX Nº.		TEL.	
---------	--	------	--

ASSUNTO

TOTAL DE PÁGINAS INCLUINDO O ROSTO		CASO NÃO TENHA RECEBIDO TODAS AS PÁGINAS, POR FAVOR, ENTRE EM CONTATO CONOSCO
---------------------------------------	--	--



ANEXO III - Modelo Memorando



RADIOBRÁS Empresa Brasileira de Comunicação S. A.

5 cm

Memo nº. 000/ [ano] / SIGLA

Em 00 de [mês] de [ano]

3 cm

Ao Sr. Chefe [unidade]

Assunto: [**Assunto a ser tratado**]

1,5 cm

1. Redação
.....
.....

2. Redação
.....
.....

Atenciosamente,

4,0 cm

[NOME DO SIGNATÁRIO]

[Cargo do signatário]



ANEXO IV - Modelo Ofício



RADIOBRÁS Empresa Brasileira de Comunicação S. A.

5 cm

Ofício nº. 000/ [ano]/ SIGLA

Localidade 00 de [mês] de [ano]

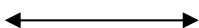
3 cm



A Sua Excelência o Senhor
Cargo [Nome]
[Local]
[CEP] [Cidade] [UF]

Assunto: [**Assunto a ser tratado**]

2,5 cm



1,5 cm



1. Redação
.....
.....

2. Redação
.....
.....

3. Redação
.....
.....



3,5 cm



4. Redação
.....

Atenciosamente,

4,0 cm



[NOME DO SIGNATÁRIO]

[Cargo do signatário]