

CARLOS HENRIQUE GOROSTHIDES DE MOURA – CAP QOPM  
CLÁUDIO VINICIUS SILVA – CAP QOPM

**REDAÇÃO OFICIAL NA PMGO:**  
**PROPOSTA PARA ADOÇÃO DE UM MANUAL PADRÃO**

Monografia apresentada como requisito parcial para conclusão do Curso de Especialização em Gerenciamento de Segurança Pública (CEGESP) pela Academia de Polícia Militar de Goiás.

Orientador: TC QOPM Carlos Henrique da Silva

GOIÂNIA  
2011

## **RESUMO**

Este trabalho busca analisar a comunicação formal e as correspondências utilizadas pela Polícia Militar de Goiás, ressaltando a importância da sua padronização e uso culto do vernáculo pátrio, buscando mecanismos de controle para tornar esse procedimento mais ágil, eficiente e eficaz, com vistas a garantir o imediato entendimento do conteúdo e gerar qualidade para os serviços prestados. Metodologicamente foram utilizadas precipuamente a descritiva e a documental. Buscaram-se subsídios para a proposta deste trabalho, principalmente, nos Manuais da Presidência da República e no Manual do Governo do Estado de Goiás. Abordou-se que em termos de gestão a comunicação administrativa deve ser de qualidade e célere, gerando transparência nos atos administrativos, além de obedecer aos pressupostos do ato administrativo. Consolidou-se que os documentos produzidos com o fito de se comunicar são classificados como Atos de Correspondência e ao final sugeriram-se algumas abordagens para subsidiar um Manual de Redação Oficial e de Correspondência da Polícia Militar de Goiás.

**Palavras-Chave:** Redação, Oficial, Administração, Polícia Militar, Padronização.

## **ABSTRACT**

This work search to analyze the formal communication and the correspondences used by the Military Police of Goiás, emphasizing the importance of its standardization and educated use of the homeland vernacular, looking for control mechanisms to turn that procedure more agile, efficient and effective, with views to guarantee the immediate understanding of the content and to generate quality for the rendered services. Methodologically were used mainly the descriptive and the documental type. Subsidies were looked for the proposal of this work, mainly, in the Manuals of the Presidency of the Republic and in the Manual of the Government of the State of Goiás. It was approached that in administration terms the administrative communication owes quality being and swift, generating transparency in the administrative actions, besides obeying to the presuppositions of the administrative action. It consolidated that the documents produced with the aim of communicating are classified as Actions of Correspondence and at the end its suggested himself some approaches to subsidize a Manual of Official Composition and of Correspondence of the Military police of Goiás.

**Word-key: Composition, Official, Administration, Military police, Standardization.**



**Atestado de conformidade com a Avaliação Final do TCC/CEGESP 2011**

**Orientador de Conteúdo:** TC QOPM Carlos Henrique da Silva

**Orientador e Avaliador de Metodologia:** Major QOPM Virgílio Guedes da Paixão

**Avaliador de Conteúdo:** TC QOPM Divino Alves de Oliveira

**Avaliador de Conteúdo:** Major QOPM Sérgio Marques Duarte

**Tema da Monografia: REDAÇÃO OFICIAL NA PMGO: PROPOSTA PARA ADOÇÃO DE MANUAL PADRÃO**

**Discentes:** Cap QOPM Carlos Henrique Gorosthides de Moura  
Cap QOPM Cláudio Vinicius Silva

\_\_\_\_\_  
Carlos Henrique Gorosthides de Moura - Cap QOPM

\_\_\_\_\_  
Cláudio Vinicius Silva - Cap QOPM

**Atestamos que o presente trabalho está em conformidade com as observações feitas por ocasião da sua avaliação final.**

**Goiânia 15, de junho de 2011.**

\_\_\_\_\_  
Carlos Henrique da Silva - TC QOPM - **Orientador de Conteúdo**

\_\_\_\_\_  
Virgílio Guedes da Paixão - Major QOPM - **Orientador e Avaliador de Metodologia**

\_\_\_\_\_  
Divino Alves de Oliveira - TC QOPM - **Avaliador de Conteúdo**

\_\_\_\_\_  
Sérgio Marques Duarte - Major QOPM - **Avaliador de Conteúdo**

\_\_\_\_\_  
Carlos Antônio Borges – TC QOPM - **Avaliador Gramatical**

## SUMÁRIO

|                                                                                                               |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>INTRODUÇÃO .....</b>                                                                                       | <b>06</b>     |
| <br><b>CAPITULO I - CONTEXTUALIZAÇÃO PARA<br/>PADRONIZAÇÃO E NORMALIZAÇÃO DA COMUNICAÇÃO.....</b>             | <br><b>13</b> |
| 1.1 Tipos de Comunicação.....                                                                                 | 13            |
| 1.2 Pressupostos Legais da Correspondência PM .....                                                           | 14            |
| 1.3 Importância da Padronização Documental.....                                                               | 14            |
| 1.4 Correspondência Militar.....                                                                              | 16            |
| <br><b>CAPITULO II – IDENTIDADE VISUAL NAS CORRESPONDÊNCIAS<br/>POLICIAIS MILITARES .....</b>                 | <br><b>18</b> |
| 2.1 Identidade Visual na PMGO .....                                                                           | 19            |
| 2.2 Identidade Visual Formal nas Correspondências (Diagramação).....                                          | 20            |
| <br><b>CAPITULO III – TIPOS E CARACTERÍSTICAS DOS DOCUMENTOS<br/>DA CORRESPONDÊNCIA POLICIAL MILITAR.....</b> | <br><b>23</b> |
| 3.1 Modalidades de Documentos Conforme o Objeto .....                                                         | 23            |
| 3.2 Qualidade e ou Características dos Atos de Correspondência.....                                           | 24            |
| 3.3 Tipos de Documentos .....                                                                                 | 25            |
| 3.3.1 Modelo Padrão Ofício .....                                                                              | 26            |
| 3.3.2 Caracterização dos Expedientes: Ofício e Aviso.....                                                     | 28            |
| 3.3.3 Caracterização dos Expedientes: Memorando e Parte .....                                                 | 29            |
| 3.3.4 Caracterização dos Expedientes: Exposição de Motivos .....                                              | 29            |
| 3.3.5 Caracterização dos Expedientes: Telegrama .....                                                         | 30            |
| 3.3.6 Caracterização dos Expedientes: Fax ou <i>Fac-Simile</i> .....                                          | 31            |
| 3.3.7 Caracterização dos Expedientes: Correio Eletrônico .....                                                | 31            |
| <br><b>CONCLUSÃO.....</b>                                                                                     | <br><b>33</b> |
| <br><b>REFERÊNCIAS .....</b>                                                                                  | <br><b>34</b> |

## INTRODUÇÃO

A Polícia Militar de Goiás (PMGO) é uma instituição mais que sesquicentenária, atualmente com quase 153 anos de existência, destinada à preservação da ordem pública e à atividade de Polícia Ostensiva conforme as disposições constitucionais pertinentes.

Essa corporação é fundamentalmente sustentada pelos pilares da hierarquia e disciplina e está distribuída em 14 Comandos Regionais de Polícia Militar (CRPM) em todo o Estado de Goiás. Além dos comandos regionais, também possui comandos setoriais para cada área de gestão e alto gerenciamento da organização. A PMGO descentraliza-se em unidades operacionais até o nível de destacamentos PM, passando por batalhões, companhias independentes, companhias destacadas e pelotões. Por conta disso, pode-se afirmar que é a única representação estatal presente em todos os 246 municípios goianos e em praticamente todos os ajuntamentos populacionais deste Estado.

A PMGO conta hoje com aproximadamente 12 mil homens e mulheres no seu efetivo. Eles são distribuídos numa cadeia hierárquica, conforme a sua posição na instituição e também a complexidade das tarefas, atividades e atribuições da sua esfera de ação. Existem dois grandes grupos: oficiais e praças. O primeiro grupo é o conjunto de postos que se destina ao alto gerenciamento da corporação e o segundo é o conjunto de graduações que é responsável pela supervisão direta da execução e a execução propriamente dita das atividades de Polícia Ostensiva.

A comunicação formal entre os diversos postos e graduações existentes, como também entre os diversos níveis de comando, seja operacional ou setorial, ou ainda com outros órgãos públicos e privados nacionais ou internacionais, está cada vez mais exigindo mecanismos de padronização e registro para facilitar o controle e tornar esse procedimento mais ágil, eficiente e eficaz, com vistas a garantir o imediato entendimento do conteúdo e gerar qualidade para os serviços prestados.

Atualmente as comunicações e registros são concretizados por documentos oficiais, caracterizados por uma redação oficial, por meio, precipuamente, dos seguintes documentos: partes, memorandos, ofícios, avisos, exposição de motivos, telegramas, fax ou *fac-similes* e correios eletrônicos. A forma mais correta de garantir a qualidade nas comunicações é investir na padronização, com criterioso estabelecimento de normas que visem a orientação dos usuários e, sobretudo, facilitem a confecção dos documentos e

correspondências para que cumpram com seu desiderato.

A caracterização de um documento oficial, intitulado por correspondência oficial ou redação oficial, dá-se pela forma de redigir da própria Administração Pública. São aconselhados alguns atributos para a redação oficial, dentre eles, a utilização de linguagem simples e direta, objetiva e concisa, clara e impessoal. Apesar dessa orientação não existe uma linguagem administrativa própria e definida, todavia, as mensagens devem ser transmitidas corretamente, com os apanágios válidos para qualquer texto, respeitando-se a correção gramatical, a clareza e a concisão, além da impessoalidade, formalidade e uniformidade, estas específicas da redação oficial.

A uniformidade ressaltada anteriormente significa também uma padronização das comunicações escritas na corporação. Isso se traduz em ser necessário para a organização policial militar ter um manual de normas e orientações para a confecção e elaboração de documentos por ela expedidos. Esse manual será o suporte fundamental para que todos os policiais militares possam encontrar as informações necessárias para a profícua gênese documental da PMGO.

Essa necessidade é corroborada pelos investimentos feitos nessa seara por diversas instituições com o desenvolvimento de seus próprios manuais de confecção e elaboração de documentos oficiais. O modelo que serve de paradigma para essa área é o Manual de Redação Oficial da Presidência da República - MROPR (MENDES *et al*, 1991). Desde 1991, ano de sua edição, já serviu de referência para várias outras instituições produzirem os seus próprios manuais de redação oficial. São exemplos dessa escola: a Agência da Administração do Sistema Penitenciário do Estado do Mato Grosso do Sul (AGEPEN, 2009), a Polícia Militar da Bahia (NUNES, 2001), a Polícia Militar do Distrito Federal (PMDF, 2009), a Agência Nacional das Águas (ANA, 2003), ainda, diversas universidades pelo Brasil.

No Exército Brasileiro (EB, 2002) foram instituídas as Instruções Gerais para a correspondência, as publicações e os atos administrativos no âmbito do Exército Brasileiro (IG 10-42). Esse instrumento regulador é importante para a Redação Oficial policial militar, uma vez que fornece subsídios e insumos valiosos para a normalização da produção, confecção e elaboração de documentos oficiais no meio policial militar brasileiro.

A Polícia Militar de Goiás deu alguns passos nesse sentido anos atrás, quando dois oficiais (RIBEIRO e LAUREANO, 1989) editaram um manual de redação oficial.

Todavia, suas edições não foram atualizadas, principalmente em relação ao implemento da produção documental informatizada e também no novo contexto ortográfico vigente. Hoje essa produção acadêmica está desatualizada.

A corporação anhanguerina passa por avanços contínuos e progressivos de modernização de seus processos e procedimentos operacionais e administrativos, todavia, nesse quesito de comunicação com os diversos públicos que dialoga, pouca evolução ocorreu, afetando a qualidade e a uniformidade dos documentos produzidos, ocasionando deficiências na comunicação e, sobretudo, a não padronização dos mesmos, o que afeta a agilidade com que são compreendidos, decodificados e também os resultados que dele devem emergir.

Esses problemas oriundos da comunicação institucional obstaculam o pleno desenvolvimento organizacional da corporação policial militar. As tendências administrativas modernas exigem que a comunicação administrativa seja de qualidade e célere, gerando transparência nos atos administrativos. Esses são os motivos basilares para a escolha do tema deste projeto que resultou nesta monografia.

Ainda surge como argumento para esse empreendimento o fato de que, ao se padronizar as formas de produção documental, se investe na construção e no estabelecimento de uma identidade cultural que influenciará na percepção comunitária da imagem corporativa da PMGO. Isso significa a normalização, inclusive, da marca “PMGO – Patrimônio dos goianos”.

Outro argumento ainda cabe ser utilizado, qual seja, a falta de um manual de normalização da produção e confecção de documentos oficiais leva à criação e utilização de padrões próprios de cada comando, regional ou setorial, ou unidade, administrativa ou operacional. Isso repercute também em erros de escolha da modalidade ou tipo de documento a ser utilizado, ao se confundir os conceitos de ofício, parte e memorando, por exemplo.

Apesar das divisões departamentais que a PMGO tem, sua estrutura é una, por isso não deve admitir a profusão de modelos e a confusão de tipos de documentos para cada unidade da corporação. Essa padronização é parte da construção da identidade institucional e colabora na formação da imagem corporativa da PM goiana. Por efeito, mais do que gerar um Manual de Redação Oficial da PMGO é cogente investir na divulgação das normas e, sobretudo, canalizar recursos para instruir, educar e capacitar os policiais militares para a sua utilização.

Afinal, uma corporação que tem como pilares a disciplina e a hierarquia, priorizando a uniformização de todas suas atividades, administrativas e operacionais, não pode descuidar do seu arcabouço documental.

A falta de padronização na confecção e na elaboração dos documentos oficiais compromete a agilidade e a qualidade das atividades da Administração Pública na Polícia Militar de Goiás?

A multiplicidade de modelos documentais afeta negativamente a construção da identidade institucional da PMGO?

A ausência de critérios para padronização de documentos contribui para uma percepção negativa da imagem corporativa da PMGO?

A hipótese delineada para a presente pesquisa vislumbra que a normalização da confecção e elaboração dos documentos oficiais, por meio de um Manual de Redação Oficial da PMGO, a divulgação desse manual e a capacitação dos policiais militares para sua plena utilização, trará maior agilidade, qualidade e compreensão das mensagens transmitidas por escrito e ajudará na construção da identidade institucional e na formação da percepção da imagem corporativa organizacional da PMGO.

Inexiste atualmente na Polícia Militar de Goiás uma normalização documental que vigore orientando os policiais militares na confecção e elaboração de documentos oficiais, utilizados nas correspondências formais na instituição, acarretando problemas e dificuldades na decodificação das mensagens, falta de critérios de uniformização e padronização na escolha do tipo correto de documento para cada modalidade de comunicação e mensagem.

Além disso, as mensagens podem desdobrar-se em equívocos de interpretação e até mesmo de formatação, gerando dificuldades para o estabelecimento da cultura organizacional da corporação com o enfraquecimento e repercussões negativas na percepção da imagem corporativa pela comunidade de uma forma geral.

Depois de detectados os problemas relativos à temática deste projeto buscar-se-á investir na solução dos mesmos. Para tanto, a uniformização e a padronização dos procedimentos de confecção e elaboração de documentos oficiais propiciará qualidade, celeridade, eficiência e eficácia aos atos da Administração Pública na Polícia Militar e fortalecerá a construção da identidade institucional com efeitos diretos da percepção da imagem corporativa.

Nesse contexto é imprescindível que se desenvolva o Manual de Normalização

da Redação Oficial na PMGO. Isso só não basta, também é necessário, como já foi dito, divulgar e capacitar o PM para a sua utilização.

Para tanto foram elencados os seguintes objetivos específicos: a) colaborar na construção da identidade institucional da PMGO; b) fortalecer os procedimentos internos de uniformização documental da PMGO; c) contribuir no melhoramento da percepção da imagem corporativa da PMGO; d) divulgar a uniformização e a padronização das normas para produção de documentos oficiais e e) propor a capacitação dos policiais militares para utilização do manual de normalização da redação oficial da PMGO.

Por conseguinte, essa trajetória delineada com os objetivos específicos sintetiza-se no objetivo geral que é: padronizar a confecção e a elaboração dos documentos oficiais da PMGO, por meio da criação do Manual de Redação Oficial da Polícia Militar de Goiás.

A trajetória percorrida nesta monografia caracteriza-se metodologicamente como um tipo de estudo descritivo, pois este tipo é o que ora se acentua como o mais pertinente e que possibilita uma exposição sobre a produção, confecção e elaboração da redação policial militar. Conhecer os documentos que compõem o cotidiano da Polícia Militar, normalizando sua padronização é uma tarefa descritiva. Dessa forma, por meio desse entendimento, sugerir a adoção do Manual de Redação Oficial da PMGO.

Sobre o tipo de estudo descritivo preleciona Triviños (1987, p. 110) em sua obra *Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais*:

Os estudos descritivos exigem do investigador, para que a pesquisa tenha certo grau de validade científica, uma precisa delimitação de técnicas, métodos, modelos e teorias que orientarão a interpretação dos dados... Os estudos descritivos exigem do pesquisador uma série de informações sobre o que se deseja pesquisar. [...] Podem estabelecer relações entre variáveis.

Outra vertente metodológica adotada é a pesquisa qualitativa, uma vez que se entende que esse tipo de pesquisa possibilita um enfoque mais crítico e participativo, permitindo uma visão do processo de construção da identidade institucional e fomento da imagem corporativa da PMGO.

Assim, com o escopo de traduzir o tema em epígrafe, fazem-se necessárias as palavras explicativas de Augusto Triviños (1987, p. 117):

A pesquisa qualitativa de tipo histórico-estrutural, dialética, parte também da descrição que intenta captar não só a aparência do fenômeno, como também

sua essência. Busca, porém, as causas da existência dele, procurando explicar sua origem, suas relações, suas mudanças e se esforça por intuir as conseqüências que terão para a vida humana.

Caracterizando o tipo de pesquisa quanto à direção lógico-formal que tenderá à análise investigativa, adotar-se-á aquela que preconiza o fenômeno como real, concreto, o qual tem uma realidade própria. Por assim ser, o enfoque será o indutivo. Contudo, ao se avaliar o suporte teórico desse fenômeno, descobrindo suas aparência e essência, estar-se-ia atuando de forma dedutiva.

Novo elucidativo ensinamento é trazido à baila pelo professor Triviños (1987, p. 129), com o intuito de equacionar esse aparente antagonismo formal no desenvolvimento de uma pesquisa qualitativa:

Os significados, a interpretação, surgem da percepção do fenômeno visto num contexto. Assim chega-se ao nível de abstração, ao conceito. Na pesquisa qualitativa, com raízes no materialismo dialético, como já dissemos, o fenômeno tem sua própria realidade fora da consciência [...] Isto significa enfocá-lo indutivamente. Porém, ao mesmo tempo, ao descobrir sua aparência e essência, está-se avaliando um suporte teórico que atua dedutivamente, que só alcança a validade à luz da prática social.[...] O fenômeno social é explicado num processo dialético indutivo-dedutivo.

Ainda, com base nos objetivos, esta pesquisa é do tipo documental. Godoy (1995, p. 21) explica a pesquisa documental como sendo uma modalidade de pesquisa qualitativa, e informa ainda que ela é “constituída de materiais que ainda não fora submetidos a um tratamento analítico ou que podem ser reexaminados sob um novo olhar ou com informações complementares.”

Foi realizado um levantamento bibliográfico essencialmente nas bibliotecas cujo acervo é voltado para a temática, onde não se prendeu apenas em obras clássicas sobre o assunto, mas também com consultas em revistas e periódicos afins, bem como a alguns sites que tratam do assunto de maneira técnica e científica; como a biblioteca da Faculdade Anhanguera (Vila Canaã), biblioteca da UCG (Setor Universitário), biblioteca da Universidade Salgado de Oliveira-Universo (Setor Sul), Biblioteca da Academia de Polícia Militar, Setor Universitário – setor de assinaturas de revistas sobre seminários e língua portuguesa, e os sites: [www.scholar.google.com.br](http://www.scholar.google.com.br); [www.scielo.br](http://www.scielo.br) e [www.acessolivre.capes.gov.br](http://www.acessolivre.capes.gov.br).

O capítulo I trata da apresentação e contextualização para padronização da normalização da correspondência policial militar.

O capítulo II trata da Identidade Visual e da logomarca da Polícia Militar de Goiás, inclusive de seu uso em cabeçalhos de correspondências.

O capítulo III é constituído das normas gerais de elaboração de correspondências e apresenta os modelos mais usuais de correspondências oficiais: espécies, finalidades, assinaturas e estrutura. Destaca – se que os documentos específicos, utilizados nos diversos comandos setoriais serão organizados, padronizados e exemplificados em modelos e manuais próprios, posteriormente.

## **CAPITULO I - CONTEXTUALIZAÇÃO PARA PADRONIZAÇÃO E NORMALIZAÇÃO DA COMUNICAÇÃO**

Ao se propor a padronização de produção, confecção e elaboração de documentos oficiais no âmbito da Polícia Militar do Estado de Goiás pretende-se colaborar com o entendimento das conceituações de cada tipo de documento utilizado e também caracterizar a redação oficial policial militar no contexto da Administração Pública.

### **1.1 Tipos de Comunicação**

A primeira diferença que se realiza é a da redação técnica em relação à literária. Nunes (2001) afirma que a redação literária tende a valorizar a composição artística por meio da prosa nos seus três principais gêneros, a saber: descrição, dissertação e narração. Dessa forma, esse autor revela que toda composição que exclua o plano artístico das orações e frases, dedicando-se, precipuamente, à objetividade, à eficácia, à concisão e a exatidão da comunicação passa-se a chamar de redação oficial ou redação técnica. Dentre essas emerge a redação ou correspondência militar, conteúdo do qual se origina, em parte, a redação policial militar.

A redação formal faz parte da comunicação oficial da Administração Pública, nela inserida a Polícia Militar de Goiás. Por serem formais, essas comunicações devem obedecer algumas regras: a) clareza de texto, que visa uma pronta e exata compreensão por parte do interlocutor leitor; b) uso de papeis uniformizados; c) diagramação correta; d) concisão textual, que quer dizer o máximo de informações e o mínimo de texto; e) impessoalidade, que significa que a comunicação deve ser isenta de interferência da individualidade de quem a produz e a elabora; f) uso de padrão culto da linguagem e g) padronização.

Para que ocorra a comunicação, conforme Rocha Lima (1992), é necessário haver os interlocutores que são o comunicador, que neste caso estudado é a própria corporação policial militar de Goiás, e o receptor, que é o público em geral, os cidadãos ou mesmo ainda outro órgão ou instituição privada. É necessário haver o veículo de comunicação também, que aqui se constitui no documento no qual estão contidas as informações a serem transmitidas, portanto, nele a expressão máxima da padronização assume seu caráter precípuo.

## **1.2 Pressupostos Legais da Correspondência Policial Militar**

Dessa forma, a redação oficial vincula-se aos preceitos de comunicação oficial no campo do Direito Administrativo. Por conseguinte, essa comunicação se aperfeiçoa por meio dos atos administrativos, que são praticados pelos agentes da administração pública investidos de poderes (JUNIOR CRETELA, 1995 e MEIRELES, 1997).

Ao se analisar a correspondência nessa perspectiva, revela-se, sob o enfoque desse ramo do Direito Público, a existência dos elementos essenciais à convalidação do ato administrativo, quais sejam: competência, finalidade, forma, motivo e objeto. Competência é o elemento que exige que a autoridade disponha do poder legal para exercitá-lo. Finalidade diz respeito ao interesse público a ser atingido. Forma é a exteriorização do ato administrativo necessário ao seu aperfeiçoamento jurídico. Para nosso estudo, a forma é o conceito central. Daí que normalmente a forma do ato administrativo é a escrita, embora sejam também admitidas formas verbais. Motivo é a causa de direito ou de fato que determina ou autoriza a edição do ato administrativo. Objeto é o próprio ato administrativo, ou seja, o conteúdo que cria, modifica ou comprova situações jurídicas sujeitas à atuação do Poder Público (JUNIOR CRETELA, 1995; MEIRELES, 1997 e BRAZ, 1997).

## **1.3 Importância da Padronização Documental**

Explicadas as disposições legais e doutrinárias sobre a temática abordada, passa-se ao estudo da padronização documental. Padronizar é estabelecer padrão, ou seja, um modelo ou paradigma a ser seguido. O ato ou efeito de padronizar facilita as relações humanas e organizacionais. Exemplo clássico é o sistema de medidas que é utilizado no mundo inteiro.

A padronização por normas contribui com diversos aspectos da vida moderna. Aumentam a confiabilidade, a eficiência, a qualidade e a segurança e ainda, torna mais célere a execução das tarefas e serviços. A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) salienta que a padronização normalizada gera benefícios organizacionais reduzindo os custos e o desperdício de materiais e o aumento da produtividade. Inclusive, a adoção de parâmetros específicos de atendimento a certas normas pode gerar uma

certificação internacional de qualidade de padronização dos processos, procedimentos e correspondências pela ISO 9000.

A expressão ISO 9000 designa um grupo de normas técnicas que estabelecem um modelo de gestão da qualidade para organizações em geral, qualquer que seja o seu tipo ou dimensão.

A sigla "ISO" refere-se à ***International Organization for Standardization***, organização não-governamental fundada em 1947, em Genebra, e hoje está presente em 157 países. A ISO é uma família de normas que estabelece requisitos que auxiliam a melhoria dos processos internos, a maior capacitação dos colaboradores, o monitoramento do ambiente de trabalho, a verificação da satisfação dos clientes, colaboradores e fornecedores, num processo contínuo de melhoria do sistema de gestão da qualidade.

A implantação da ISO 9000 envolve 30 passos. Os principais são: 1. Estabelecer plano de implantação, incluindo cronograma detalhado; 2. Estabelecer Política da Qualidade, objetivos e indicadores e divulgar a política aos colaboradores; 3. Treinar pessoal em leitura e interpretação da NBR ISO 9001,2000; 4. Identificar requisitos legais para os produtos/serviços da empresa; 5. Estabelecer procedimento para controle de documentos; 6. Estabelecer plano de competências para as funções existentes; 7. Criar metodologia para gerenciamento do ambiente de trabalho (5S's); 8. Criar mecanismo para análise das solicitações de clientes, tratamento de reclamações e medição de satisfação de clientes; 9. Padronizar tarefas de compras, controle de fornecedores e inspeção no recebimento; 10. Identificar principais processos existentes em cada setor e criar procedimentos aplicáveis, incluindo atividades de planejamento, execução, inspeção e respectivos registros; 11. Estabelecer procedimento para auditorias internas; 12. Criar, medir e monitorar indicadores para medir a qualidade de processos e produtos definidos e atuar nos desvios; 13. Estabelecer procedimento para ações corretivas e preventivas; 14. Elaborar Manual da Qualidade; 15. Formação de auditores internos ISO 9001 (ARAÚJO, 2001).

A padronização da produção, elaboração e confecção de documentos oficiais tem como pressuposto obrigatório a elaboração de um manual. Essa ação reflete vários passos preconizados para a implantação da ISO 9000, uma vez que são enumerados dentre outros o controle de documentos, a criação de mecanismos de análise das solicitações de clientes e, sobretudo, a elaboração do Manual de Qualidade que está intimamente ligado com o Manual de Redação Oficial.

O modelo e substrato para formatação de manuais de redação oficial no Brasil é o Manual da Presidência da República (MENDES *et al* 1991). A segunda edição desse manual foi editada 10 anos depois da primeira e conservou integralmente a estrutura da primeira edição.

Dessa forma, fica evidenciado que a padronização por meio da normalização da correspondência policial militar, além de sedimentar a imagem da corporação com uma produção documental unificada na forma, remete a benefícios para a administração pública, principalmente para a gestão de processos e fluidez das comunicações.

#### **1.4 Correspondência Militar**

As Instruções Gerais (IG) do Exército Brasileiro (EB) regulam as atividades castrenses dessa força. As correspondências militares são reguladas na IG 10-42 e definem normas sobre a correspondência, as publicações e os atos administrativos de interesse do Exército, visando à sua padronização e simplificação (EB, 2002).

Neste diapasão, a elaboração da correspondência, das publicações e dos atos administrativos de interesse do EB orienta-se pela concisão, clareza, objetividade, formalidade, impessoalidade, uso do padrão culto de linguagem e uniformidade, destacando que o texto será o mais conciso possível, retirando-se os excessos linguísticos que nada lhe acrescentam (EB, 2002).

Dessa forma, os atos oficiais do EB têm por finalidade precípua informar, estabelecer regras ou regular o funcionamento de órgãos da força, devendo ser objetivos, a fim de possibilitar a uniformidade de entendimento, a qual ensejará a unidade de procedimentos pretendida (EB, 2002).

Essa Instrução Geral ainda preconiza que os documentos oficiais são sempre formais e de necessária uniformidade, isto é, obedecem às regras de forma, ao padrão de linguagem, à formalidade de tratamento, à clareza datilográfica, ao uso de papéis uniformes e à correta diagramação, possibilitando a imprescindível padronização dos textos (EB, 2002).

Uma nota explicativa da IG 10-42 esclarece que a impessoalidade decorre da ausência de impressões individuais e do caráter impessoal do próprio assunto tratado, evitando a duplicidade de interpretações que poderia advir de um tratamento personalista

dado ao texto. Essa IG aprofunda ensinando que o padrão culto de linguagem é aquele em que se observam as regras da gramática e se emprega um vocabulário comum ao conjunto dos usuários do idioma, evitando-se vocábulos de circulação restrita, como o jargão e a gíria (EB, 2002).

Para efeito de análise, a IG 10-42 constitui-se de 7 Títulos distribuídos em 153 artigos e 3 Anexos. Como as atividades policiais militares, principalmente nos modelos administrativo e de organização estrutural, são decorrentes do modelo do Exército Brasileiro, esse manual de correspondência militar (IG 10-42) será utilizado, precipuamente, para orientar a proposta de adoção do Manual de Redação Oficial e Correspondência da PMGO.

## **CAPITULO II – IDENTIDADE VISUAL NAS CORRESPONDÊNCIAS POLICIAIS MILITARES**

A identidade visual de qualquer órgão, empresa ou corporação é referência primária de sua história, sua forma e seu conteúdo. Minguez (1999) destaca que alguns termos merecem uma prévia definição para colaborar no entendimento dessa questão, eles são sintetizados e sistematizados da seguinte forma:

**a) Comportamento corporativo:** são as atuações da instituição do ponto de vista funcional, como seus produtos e serviços, seus procedimentos administrativos ou operacionais, financeiros e tecnológicos, que inclui também o sistema de tomada de decisões, metodologias de controle e planejamento.

**b) Identidade visual:** é o conjunto de signos que traduzem graficamente a essência corporativa. Estes elementos são aplicados segundo um manual de identidade corporativa que determina os usos do símbolo gráfico, das cores e as aplicações em diversas circunstâncias.

**c) Comunicação corporativa:** é o conjunto de formas de expressão que apresenta a organização. Todos os atos cotidianos do comportamento de uma corporação são, em última instância, atos de comunicação.

Os conceitos sintetizados nos termos “identidade” e “imagem” corporativas são muitas vezes usados erroneamente como sinônimos. A distinção, além de profunda, é notória: enquanto a identidade trata da realidade interna da empresa, a imagem ocupa-se da percepção externa da mesma, assim, a imagem institucionalizada parte de um processo de identificação da corporação ou instituição e requer método ou metodologia que direcione para esse fim. Para Chaves (1999), a função identificadora pode agir em sujeitos dos mais diferentes perfis.

Para propiciar a unicidade de termos é importante entender o seu significado, dessa forma, o termo corporação denota uma associação de interesses comuns. Dessa maneira, qualquer comunidade de pessoas que obedeçam a algum tipo de regimento ou estatuto pode ser considerada uma corporação. Daí a razão para a utilização corrente, neste trabalho, da palavra corporação para designar a PMGO.

A despeito das diversas definições que se têm de identidade corporativa, utilizar-se-á a adotada por Fascioni (2006, p.13) para quem esse termo encerra a seguinte explicação: “identidade corporativa é o conjunto de características essenciais que tornam uma empresa única, especial, inigualável [...] identidade de uma empresa é a sua essência,

seus princípios, crenças, manias, defeitos, qualidades, aspirações, sonhos, limitações”.

Dessa forma, ao se aprofundar um pouco mais, encontra-se a explicação que Jasso (2000) faz do termo inglês *“corporate identity”* que é geralmente usado como referência para atividades comerciais, sem, contudo, em outras situações, descrever a identidade de organizações não comerciais, quais sejam, associações ou órgãos públicos prestadores de serviço. A expressão condensa, dessa forma, as características essenciais de quaisquer entidades ou organizações, como também sua história, personalidade, valores, princípios, mensagem e visão, em síntese, o seu propósito organizacional (FASCIONI, 2006).

A argumentação supra-azada alicerça a necessidade de se definir de forma clara e transparente o termo adequado para o conceito que se quer comunicar, ou seja, o das interferências sobre a entidade que determinam modificações de percepção no observador. Didaticamente, significa que a apropriação correta dos termos propiciará a gestão sobre os seus desdobramentos com vistas a interagir com o observador corroborando ou alterando-lhe a sua percepção.

## 2.1 Identidade Visual da PMGO

Para se compor a identidade visual de uma corporação o primeiro passo é adotar uma logomarca. Logomarca é uma marca que reúne graficamente letras do nome de uma instituição e elementos formais puros e/ou abstratos. Cabe, ainda, defini-la como qualquer representação gráfica padronizada e distintiva utilizada como marca.

A logomarca da Polícia Militar de Goiás é a composição estilizada da bandeira do Estado de Goiás ao fundo, do mapa do Estado de Goiás sobreposto, nele contidos dois círculos, um sobre o outro, sendo o maior em fundo azul e o menor em fundo vermelho.

Entre os círculos, tangenciando a parte externa, encontram-se 25 pequenas estrelas brancas de cinco pontas. Entre os dois círculos, uma estreita faixa amarela faz a divisa entre ambos e no centro do círculo menor vermelho uma estrela de cinco pontas, cada ponta dupla faceada em amarelo e marrom alternadamente.

A expressão “patrimônio dos goianos” em caixa alta na cor preta é posicionada do lado esquerdo em arco, conforme se vê na figura 1, logo adiante. Por fim os dizeres “Polícia Militar do Estado de Goiás” em duas linhas, com destaque para “POLÍCIA

MILITAR” na primeira linha, ambas em cor preta.

**FIGURA 1**



**FONTE:** Polícia Militar de Goiás.

Ficam evidenciadas as teorizações retro argumentadas no tocante a imagem institucional, uma vez que, como corrobora o ditado popular: “uma imagem vale mais que mil palavras”. A logomarca da PMGO representa todo o arcabouço histórico institucional dessa corporação mais que sesquicentenária e, mesmo de relance, é reconhecida e representa a instituição policial militar anhanguerina.

Neste contexto, argumenta-se que toda correspondência oriunda da PMGO deve conter no seu cabeçalho a logomarca da corporação, conforme a figura 1.

## **2.2 Identidade Visual Formal nas Correspondências (Diagramação)**

Todos os papéis de expediente utilizados pela PMGO, bem como os convites e as publicações oficiais deverão possuir a logomarca descrita no tópico 2.1, conforme a figura 1.

A localização da logomarca da PMGO deverá estar centralizada no documento

que, como proposta, deverá obedecer à seguinte diagramação, que deve estar em harmonia com o preconizado no Manual de Redação Oficial do Governo do Estado de Goiás (GEG) (GEG, 2005):

**a)** Deve ser utilizada fonte do tipo Times New Roman de corpo 12 no texto em geral, 11 nas citações e 10 nas linhas de rodapé.

**b)** É obrigatório constar a numeração de página desde a primeira folha. Deve ser usada no canto direito inferior da página com fonte tamanho 12.

**c)** O início de cada parágrafo do texto deverá ter 2,5cm de distância da margem esquerda. O campo destinado à margem esquerda terá 3,0 cm de largura. O campo destinado à margem direita terá 2,0 cm.

**d)** Deve ser utilizado espaçamento de 1 e 1/2 entre as linhas e de 6 pontos após cada parágrafo.

**e)** Não se recomenda o uso de negritos, itálicos, sublinhados, letras maiúsculas, sombreamentos, relevos, bordas ou qualquer outra forma de formatação que afete a elegância e a sobriedade do documento, salvo extrema importância. É deselegante o negrito do nome do signatário.

**f)** A impressão deverá ser feita em cor preta e o papel branco. Cores podem ser usadas somente para gráficos e ilustrações. O papel deverá ser usado no tamanho A-4 (297x210mm).

**g)** A logomarca da PMGO deve estar dentro dos 4,0 cm do limite superior da página, devidamente alinhada e centralizada e colocada somente na primeira página do documento.

**h)** Logo abaixo da logomarca será colocada centralizada a identificação do local de origem do documento. Na primeira linha o Comando Regional ou Setorial, Seção de Estado Maior, etc, e na segunda linha a repartição interna do órgão.

**i)** Entre a data e a indicação do destinatário pode haver variação de espaços, visto que não há definição rígida, com vistas à melhor estética do documento.

**j)** O destinatário deve conter o tratamento, o nome da autoridade ou pessoa a quem se destina, cargo, Município/Estado e CEP.

**k)** Entre o destinatário e o assunto deve ter apenas um espaço duplo.

**l)** O assunto deve ser sucinto, sendo no máximo cinco palavras, para indicar ao receptor o tema principal do mesmo.

**m)** Entre o assunto e o vocativo há somente um espaço duplo.

**n)** O vocativo deve ser “Senhor” acrescido do cargo ocupado pelo destinatário. A exceção são os documentos a serem destinados aos chefes maiores dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário.

**o)** Quando se tratar de cidadãos destituídos de autoridade deverá ser “Prezado Senhor”. Em nenhuma hipótese será colocado ilustríssimo, digníssimo ou mui digno (DD/MD).

**p)** Entre o vocativo e o texto deve ser utilizado um espaço duplo.

**q)** Entre os parágrafos deve ser utilizado espaço duplo.

**r)** A margem inferior será de 2,0 cm.

**s)** Entre a última linha do texto e o desfecho “Atenciosamente” ou “Respeitosamente” deve haver um espaço duplo.

**t)** Entre o desfecho e o signatário poderá haver variação de espaços.

**u)** O signatário será o nome do emitente, letra tamanho 12, sem negrito, itálico ou outra forma de destaque e logo abaixo o cargo ocupado.

### **CAPITULO III – TIPOS E CARACTERÍSTICAS DOS DOCUMENTOS DA CORRESPONDÊNCIA POLICIAL MILITAR**

A correspondência oficial policial militar é consubstanciada em todo mecanismo de comunicação oficial no campo administrativo. Essa comunicação é efetivada por meio dos atos administrativos praticados pelos agentes da administração pública, no caso da PMGO, oficiais e praças da corporação, investidos de poderes e competências, conforme as leis e regulamentos vigentes.

#### **3.1 Modalidades de Documentos Conforme o Objeto**

Conforme já citado no Capítulo I, e agora corroborado, de acordo com Meirelles (1997, p. 144), o "ato administrativo é toda manifestação unilateral da vontade da administração pública que, agindo nessa qualidade, tenha por fim imediato adquirir, resguardar, transferir, modificar, extinguir e declarar direitos ou impor obrigações aos administrados ou a si própria."

A análise e o exame do ato administrativo revelam claramente a existência de cinco elementos na sua formação, a saber: competência, finalidade, forma, motivo e objeto. Estes já foram detalhados no Capítulo I.

O objeto, como último elemento, ou no dizer de Meirelles (1997), requisito do Ato Administrativo, enseja alguns desdobramentos. Para tanto, aduz-se que o objeto do ato administrativo é "a criação, a modificação ou a comprovação de situações jurídicas concernentes a pessoas, coisas ou atividades sujeitas à atuação do Poder Público" (MEIRELLES 1997, p. 149).

Neste diapasão, o objeto identifica-se com o conteúdo do ato e por meio dele a administração manifesta o seu poder e a sua vontade ou atesta simplesmente situações pré-existentes. Os atos administrativos, nesta monografia, podem ser agrupados em seis modalidades: I - Atos de Correspondência; II - Atos Enunciativos; III - Atos Normativos; IV - Atos de Ajuste; V - Atos Comprobatórios; VI - Outros Atos.

São os Atos de Correspondências que importam para esse trabalho monográfico, para tanto, suas características serão detalhadas para seu melhor desdobramento.

### 3.2 Qualidades e ou Características dos Atos de Correspondência

As qualidades e/ou características dos Atos de Correspondência estão presentes em vários Manuais sobre Redação Oficial de órgãos públicos e governos. São repetitivas no seu enquadramento e exemplificação e diferem praticamente em nada. Dessa forma, os elementos aqui transcritos estão presentes nos seguintes Manuais de Redação Oficial: Manual de Redação do Governo do Estado de Goiás (2005), Manual de Redação Policial-militar da Polícia Militar da Bahia (PMBA) (NUNES, 2001), Manual Básico de Redação e Padronização de Documentos Oficiais da Agência Estadual de Administração do Sistema Penitenciário do Mato Grosso do Sul (MS) (MS, 2009) e, principalmente no Manual de Redação Oficial da Presidência da República (BRASIL, 2002) que serve de referência para a ampla maioria de outros manuais.

Dessa forma, pela ampla aceitação desses atributos e apanágios dos Atos de Correspondência, por conseguinte, por seu enquadramento ao que se propõe neste trabalho propositivo de Redação e Correspondência policial militar, seguem as seguintes orientações e instruções:

**A) Impessoalidade:** uso de termos e expressões impessoais. O que se comunica é sempre algum assunto relativo às competências de um órgão público e o destinatário dessa comunicação é o público ou outro órgão público. O tratamento impessoal refere-se à (ao):

- ausência de impressões individuais de quem comunica;
- impessoalidade de quem recebe a comunicação;
- caráter impessoal do próprio assunto tratado.

**B) Formalidade:** uso adequado de certas regras formais. A formalidade consiste na observância das normas de tratamento usuais na correspondência oficial e no próprio enfoque dado ao assunto da comunicação.

**C) Concisão:** uso de termos estritamente necessários. Texto conciso é aquele que transmite o máximo de informações com o 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 leitura que muitas vezes se percebem eventuais redundâncias ou repetições desnecessárias de idéias.

**D) Clareza:** uso de expressões simples e objetivas, de fácil entendimento, e utilização de frases bem construídas que evitem interpretação dúbia. Para se escrever um

texto claro algumas orientações são necessárias:

- dirija-se diretamente ao receptor;
- escreva, sempre que possível, na voz ativa;
- prefira orações verbais às nominais;
- escolha cuidadosamente o vocabulário, evitando o jargão, e seja consistente;
- evite sinônimos pelo simples prazer de variar; repita palavras, ser for preciso;
- use somente as palavras necessárias;
- ponha os componentes do período em ordem lógica (sujeito, verbo, complementos);
- evite construções complexas;
- destaque os vários itens, se houver;
- evite períodos com negativas múltiplas;
- transforme as orações negativas em positivas, sempre que puder;
- prefira os períodos curtos aos longos;
- evite expressões de afetividade ou mesmo populares.

**E) Precisão:** é o emprego de termos próprios e adequados à integral expressão de uma idéia.

**F) Correção:** é o emprego de termos de acordo com as normas gramaticais.

A utilização dos elementos citados resultará na objetividade, característica básica de uma comunicação oficial.

### **3.3 Tipos de Documentos**

Os tipos de documentos mais utilizados na PMGO serão detalhados nesta subseção conforme suas formas, estruturas, composições e finalidades. A fonte para normalização dos documentos continua sendo o Manual de Redação Oficial da Presidência da República (MROPR). Dessa forma passa-se objetivamente aos tipos de documentos com suas peculiaridades.

### 3.3.1 Modelo Padrão Ofício

Conforme se depreende do MROPR (BRASIL, 2002, p.12), alguns documentos se distinguem mais pela finalidade do que pela forma. Aí estão assemelhados pela forma três documentos (Ofício, Aviso e Memorando) aos quais incluímos outro que é bem particular à Redação Policial Militar, qual seja: a Parte. Adota-se, desde então, a uniformização recomendada pelo manual paradigmático da Presidência da República, nela incluindo, definitivamente, a Parte, uma vez que se pretende padronizar, e este é um dos desideratos deste trabalho monográfico, será feita, desde já.

Uma advertência merece destaque. Por ser esta monografia uma proposta de padronização da Redação Oficial, não há como escapar do conteúdo e da forma adotados no manual que serviu de modelo e paradigma para os demais manuais analisados e referenciados neste trabalho, portanto, é o Manual de Redação Oficial da Presidência da República que orienta e empresta os modelos aqui utilizados, com pequenos arranjos de adequação para a realidade da PMGO. Sendo assim, o modelo padrão Ofício, que serve também aos: Avisos, Memorandos e Partes, obedece a seguinte padronização:

**A)** São partes desses documentos:

- tipo e número do documento, seguido da sigla do órgão que o expede:

Exemplos:

“Mem.: 321/2011-PM/1” “Aviso: 321/2011-GCG” “Of.: 321/2011-CAPM”

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

Exemplo:

“Goiânia, 15 de junho de 2011.”

- assunto: resumo do teor do documento

Exemplos:

“Assunto: Comunicação de produtividade operacional.”

“Assunto: Solicitação de aquisição de material.”

- destinatário: o nome e o cargo da pessoa a quem é dirigida a comunicação.  
No caso do ofício deve ser incluído também o endereço.
- texto: nos casos em que não for de mero encaminhamento de documentos, o expediente deve conter a seguinte estrutura:

– introdução, que se confunde com o parágrafo de abertura, na qual é apresentado o assunto que motiva a comunicação. O MROPR determina que se evite o uso

das formas: “Tenho a honra de”, “Tenho o prazer de”, “Cumpre-me informar que”, e recomenda o emprego da forma direta, ideia com a qual se concorda;

- 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.

Por outro lado, 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:

Exemplo:

“Em resposta ao Aviso nº 21, de 10 de junho de 2011, encaminho, anexa, cópia do Ofício nº 53, de 30 de agosto de 2010, do Comando de Apoio Logístico, que trata da solicitação de aquisição de computadores.”

ou

“Encaminho, para exame e pronunciamento, a anexa cópia do telegrama nº. 18, de 16 de maio de 2011, do Presidente da Agência Goiana do Sistema Prisional, a respeito do projeto de adequação da guarda externa dos presídios em Goiás.”

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

- fecho: o fecho das comunicações oficiais possui, além da finalidade óbvia de arrematar o texto, a de saudar o destinatário. Para tanto dois modelos devem ser usados:

- para autoridades superiores, inclusive o Governador do Estado de Goiás:

Respeitosamente,

– para autoridades de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior:

Atenciosamente,

- Identificação e assinatura do autor da comunicação: todas as comunicações oficiais devem trazer o nome, o posto ou graduação, logo depois do nome, e o cargo da autoridade que as expede, abaixo do local de sua assinatura. A forma da identificação deve ser centralizada no corpo do documento, conforme o exemplo seguinte:

Exemplo:

(espaço para assinatura)

NOME – TEN CEL QOPM

Chefe da 5ª Seção de Estado Maior Geral

(espaço para assinatura)

NOME – CEL QOPM

Comandante do Comando do Policiamento da Capital

Para evitar equívocos, recomenda-se não deixar a assinatura em página isolada do expediente. Transfira para essa página ao menos a última frase anterior ao fecho.

### **3.3.2 Caracterização dos expedientes: Ofício e Aviso**

Os documentos chamados de “Aviso e Ofício são modalidades de comunicação oficial praticamente idênticas” (MROPR, 2002, p. 2). A diferença verificável entre ambos situa-se na expedição do documento que, no caso da administração pública federal, usa o Aviso como comunicação exclusiva por parte dos Ministros de Estado, destinados às autoridades de mesma hierarquia, enquanto que o Ofício é “expedido para e pelas demais autoridades”. Ressalte-se que ambos têm como finalidade o tratamento de assuntos oficiais pelos órgãos da Administração Pública entre si e, no caso do ofício, também com particulares.

Com relação à forma, estes documentos devem observar o previsto na subseção 2.2, do Capítulo II deste trabalho, acrescido do seguinte exemplo de vocativo:

“Excelentíssimo Senhor Governador”

“Senhora Secretária”

“Senhor Comandante Geral”

### **3.3.3 Caracterização dos expedientes: Memorando e Parte**

O Memorando e a Parte pertencem à modalidade de comunicação entre as unidades administrativas de um mesmo órgão. Suas características são de comunicação eminentemente interna. Pode ter caráter exclusivamente administrativo ou mesmo ser empregado para a exposição de projetos, ideias, diretrizes, etc.

Sua principal característica é a agilidade. A tramitação do Memorando ou da Parte em qualquer órgão deve pautar-se pela rapidez e pela simplicidade de procedimentos burocráticos. Com vistas a esta celeridade, os despachos ao Memorando ou Parte devem ser dados no próprio documento e, no caso de falta de espaço, em folha de continuação. Assevera-se no Manual da Presidência que “esse procedimento permite formar uma espécie de processo simplificado, assegurando maior transparência à tomada de decisões, e permitindo que se historie o andamento da matéria tratada no memorando” (BRASIL, 2002, p. 18).

Quanto a suas formas, tanto o Memorando quanto a Parte seguem o modelo padrão ofício, descrito na subseção 3.3.1, com a diferença de que o seu destinatário deve ser mencionado pelo cargo que ocupa.

Exemplos:

“Ao Sr. Subcomandante Geral da PMGO”

“Ao Sr. Comandante do 7º BPM”

Sobre a forma dos Memorandos e Partes devem ser também observadas as prescrições da subseção 2.2, do Capítulo II.

### **3.3.4 Caracterização do expediente: Exposição de Motivos**

Exposição de Motivos é o expediente dirigido às mais altas autoridades da Polícia Militar de Goiás. Portanto, seus destinatários podem ser tanto o Governador do Estado, como o Secretário da Segurança Pública, e também o Comandante Geral da

corporação, para:

- a)** informá-lo de determinado assunto;
- b)** propor alguma medida;
- c)** submeter à sua consideração projetos de atos normativos; ou
- d)** submeter à sua consideração projetos de gestão.

Formalmente, a Exposição de Motivos tem a apresentação conforme o modelo padrão ofício, descrito na subseção 3.3.1, caso tenha caráter exclusivamente informativo. De outro lado, caso proponha alguma medida, submeta projeto de ato normativo ou projeto de gestão, além de seguir o modelo padrão ofício, deverá também conter:

**a)** na introdução: o problema que está a reclamar a adoção da medida, do ato normativo ou do projeto de gestão proposto;

**b)** no desenvolvimento: o porquê de ser aquela medida, aquele ato normativo ou aquele projeto de gestão o ideal para se solucionar o problema, e eventuais alternativas existentes para equacioná-lo, com seguintes tópicos:

- se há outro projeto sobre a matéria;
- outras possibilidades de resolução do problema;
- se a despesa decorrente da medida ou projeto está prevista na lei orçamentária anual; se não, quais as alternativas para custeá-la;
- se é o caso de solicitar-se abertura de crédito extraordinário, especial ou suplementar;
- valor a ser despendido em moeda corrente;

**c)** na conclusão, novamente, qual medida deve ser tomada, qual ato normativo ou qual projeto de gestão deve ser editado para solucionar o problema.

### **3.3.5 Caracterização do expediente: Telegrama**

Para padronizar, além de simplificar a terminologia, toda comunicação oficial expedida por meio de telegrafia ou telex deve receber o título de telegrama. Por ser uma forma de comunicação dispendiosa ao erário e tecnologicamente atrasada, o seu uso somente deverá ocorrer nas situações que não seja possível o uso de correio eletrônico ou fax e que a urgência justifique sua utilização. Os elementos de concisão e clareza devem ser estritamente observados, em virtude do alto custo dessa comunicação.

No que tange à forma do telegrama, observa-se que não há padrão rígido, devendo-se seguir a forma e a estrutura dos formulários disponíveis nas agências dos Correios e em seu sítio na Internet.

### 3.3.6 Caracterização do expediente: Fax ou *Fac-Simile*

O Fax (forma abreviada já consagrada de *Fac-simile*) é uma modalidade de comunicação que está perdendo sua utilidade pouco a pouco em virtude do uso da Internet. O 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.

Os documentos enviados por Fax mantêm a forma e a estrutura que lhes são inerentes. É conveniente o envio, juntamente com o documento principal, de folha de rosto, de pequeno formulário com os dados de identificação da mensagem a ser enviada, conforme exemplo a seguir:

**FIGURA 2**

|                                                                                  |                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| [Órgão Expedidor]<br>[setor do órgão expedidor]<br>[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: _____                                                               |                               |

Fonte: Manual de Redação Oficial da Presidência da República (BRASIL, 2002, p. 27).

### 3.3.7 Caracterização do expediente: Correio Eletrônico

O correio eletrônico, ou como é comumente conhecido: “e-mail”, transformou-se na principal forma de comunicação e de transmissão de documentos, principalmente em virtude da sua facilidade de operação e baixos custos operacionais.

Esse tipo de comunicação tem como atrativo sua flexibilidade. Dessa forma, não é interessante definir forma rígida para sua estrutura. Todavia, deve-se evitar o uso de linguagem incompatível com uma comunicação oficial.

No campo “assunto” do formulário de correio eletrônico, a mensagem deve ser preenchida de modo a facilitar a organização documental, tanto do destinatário quanto do remetente. Para os arquivos anexados à mensagem, deve ser utilizado, preferencialmente, no formato *Portable Document Format* (PDF). A mensagem que encaminha algum arquivo deve trazer informações mínimas sobre seu conteúdo.

## CONCLUSÃO

Esta monografia é uma proposta para balizar a criação de um Manual de Redação Oficial para a Polícia Militar de Goiás. A criação e a adoção de um manual de correspondência corporativa permitem a padronização e a construção da identidade institucional e colabora na formação da imagem institucional da PM goiana.

A Polícia Militar de Goiás é uma corporação que tem como pilares a disciplina e a hierarquia, priorizando a uniformização de todas suas atividades, administrativas e operacionais, e não pode descuidar do seu arcabouço documental.

Buscou-se, ao longo deste trabalho, apresentar o contexto que a PMGO está inserida e, sobretudo a importância de se padronizar a normalização da comunicação da corporação. Elencaram-se os tipos de documentos: partes, memorandos, ofícios, avisos, exposição de motivos, telegramas, fax ou *fac-similes* e correios eletrônicos, com suas finalidades, estruturas e padrões as serem seguidos pela Polícia Militar de Goiás.

Tratou-se também dos pressupostos legais para a edição dos atos administrativos e fez-se uma caracterização da correspondência militar do Exército Brasileiro.

Abordou-se a importância da identidade visual nas correspondências para se caracterizar a identidade da própria Polícia Militar de Goiás. Traçou sugestões de diagramação conforme os Manuais de Redação Oficial da Presidência da República do Brasil e do Governo do Estado de Goiás.

Também sistematizou tipos e características dos documentos de correspondência policial militar, destacando suas particularidades e observações para uma perfeita produção documental.

Por fim, foram encontrados óbices de diversas naturezas no transcurso deste trabalho, dentre os quais a própria falta de padronização documental da corporação e o principal que é temporal.

Por fim, sugere-se que este trabalho seja avaliado por comissão do alto comando da PMGO, de preferência pelo Chefe da 5ª Seção do Estado Maior Geral, seção encarregada da Comunicação Social da PMGO, para que por meio de portaria do Comandante Geral da PMGO, seja adotado como Manual de Redação Oficial e Correspondência Policial Militar de Goiás.

## REFERÊNCIAS

AGÊNCIA DA ADMINISTRAÇÃO DO SISTEMA PENITENCIÁRIO DO ESTADO DO MATO GROSSO DO SUL (AGEPEN). **Manual básico de redação e padronização de correspondências**. Mato Grosso do Sul. 2009.

ARAÚJO, Luiz César. **Organização, Sistemas e Métodos e as Modernas Ferramentas de Gestão Organizacional**. São Paulo, Atlas: 2001.

ARQUIVO PÚBLICO MINEIRO. Governo do Estado de Minas Gerais. **Manual de redação oficial**. Belo Horizonte: Imprensa Oficial, 1997.

BELTRÃO, Odacir. **Correspondência: Linguagem & Comunicação: oficial, empresarial, particular**. São Paulo: Atlas, 1993.

BRASIL. Ministério do Exército. **Instruções gerais para correspondência, publicações e atos normativos no Ministério do Exército**: Portaria n. 433, de 24 de agosto de 1994. 1. ed. 1994.

\_\_\_\_\_. Presidência da República. **Manual de redação da Presidência da República / Gilmar Ferreira Mendes e Nestor José Forster Júnior**. – 2. ed. rev. e atual. – Brasília : Presidência da República, 2002.

\_\_\_\_\_. Agência Nacional de Águas. **Manual de Padronização das Publicações da Agência Nacional de Águas**. Brasília: ANA, 2003.

BRÁZ, Petrônio. **Atos Administrativos**. São Paulo: LED Editora de Direito, 1997.

CEGALLA, Domingos Paschoal. **Novíssima Gramática da Língua Portuguesa**. São Paulo: Cia Editora Nacional, 1992.

CHAVES, Norberto. **La imagen corporativa**. Espanha: Ediciones G. Gilli, 1999.

CHAVES JÚNIOR, Edgar de. **Modelos de redação oficial para funcionários públicos, advogados, despachantes, etc**. Rio de Janeiro: Tecnoprint, 1979.

COLENGHI, Vitor Mature. ***O&M e Qualidade Total: uma integração perfeita***. Rio de Janeiro:Qualitymark. 1997.

CUNHA, Celso Ferreira da. e Luís F. Lindley Cintra. **Nova gramática do Português contemporâneo**. 2. ed. Rio de Janeiro, Nova Fronteira, 1985.

CURY, Antônio. **Organização e Métodos: Perspectiva Comportamental & Abordagem Contingencial**. São Paulo: Atlas, 1990.

DISTRITO FEDERAL. Polícia Militar. **Portaria PMDF nº 657 de 1º de abril de 2009**. Dispõe sobre o Manual de Redação Oficial da Polícia Militar do Distrito Federal e dá outras providências. (BCG nº 82 de 06/05/09). 2009.

EXÉRCITO BRASILEIRO. **Instruções Gerais para a correspondência, as publicações e os atos administrativos (IG 10-42)**. Brasília. 2002.

FARACO & MOURA. **Gramática**. São Paulo: Ática, 1999.

FASCIONI, Lígia Cristina. Caminho para a gestão integrada da identidade corporativa. **Revista Conexão – Comunicação e Cultura**. UCS, Caxias do Sul, v. 5, n. 10, jul./dez. 2006.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Dicionário da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro, 1986.

FERREIRA, Reinaldo Mathias. **Correspondência Comercial e Oficial: com técnicas de redação**. São Paulo: Ática, 1997.

FRANÇA, Júnea Lessa (et ali). **Manual para Normalização de Publicação Técnico-científica**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 1996.

GASPARINI, Diogénes. **Direito Administrativo**. São Paulo: Saraiva, 1995.

GODOY, Arilda S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **In.:** Revista de Administração de Empresas. v 35. n 2. Mar/Abr. 1995.

Governo do Estado de Goiás. **Manual de Redação do Governo do Estado de Goiás**. Gabinete Civil, Agência Goiana de Administração e Negócios Públicos. – Goiânia: Aganp, 2005.

HERKENHOFF e PRATES. **Atualização da Redação Empresarial**. Belo Horizonte, 1995.

JASSO, Matej. Corporate identity. **Revista Designum**. Design quartely, Slovak Design Center, n. 4, 2000. Disponível em <<http://www.sdc.sk/index.php?lang=en&menu=designum>>. Acesso em: 10 out. 2010.

JÚNIOR, José Cretella. **Curso de Direito Administrativo**. Rio de Janeiro: Forense, 1995.

KASPARY, Adalberto José. **Redação Oficial: normas e modelos**. Porto Alegre: Prodel, 1995.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Manual para Elaboração de Monografias**. São Paulo: Atlas, 1994.

MATO GROSSO DO SUL. Agência Estadual de Administração do Sistema Penitenciário. AGEPEN/MS. Escola Penitenciária de Mato Grosso do Sul – ESPEN/MS. **Manual Básico de Redação e Padronização de Documentos Oficiais da Agência Estadual de Administração do Sistema Penitenciário**. Campo Grande. 2009.

MEDEIROS, João Bosco. **Correspondência: técnicas de comunicação criativas**. São Paulo: Atlas, 1996.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. São Paulo: Malheiros, 1997.

MENDES, Gilmar Ferreira (et. al.). **Manual de Redação da Presidência da República**. Brasília, 1991.

MINGUEZ, Norberto. Un marco conceptual para la comunicación corporativa. **Revista de Estudios de Comunicación**, n. 7, maio 1999. Bilbao: Disponível em <<http://ehu.es/zer/zer7/minguez73.html>>. Acesso em: 29 fev. 2008.

MINISTÉRIO DE ESTADO DA EDUCAÇÃO E DO DESPORTO. **Normas sobre Correspondências e Atos Oficiais**. Brasília, 1994.

NUNES, Paulo César Luz. **Manual de redação policial-militar**. Salvador, 2001.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Sistema, Organização e Métodos: uma abordagem gerencial**. São Paulo: Atlas, 1994.

RIBEIRO, Mauro Douglas e LAUREANO, Wellington Cardoso. **Manual de Redação Oficial da PMGO**. Goiânia. 1989.

ROCHA LIMA, Carlos Henrique. **Gramática normativa da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Livraria José Olímpio. Editora S.A, 1992.

SÁ, Elizabeth Schneider de (et. al.). **Manual de Normalização de Trabalhos Técnicos, Científicos e Culturais**. Petrópolis: Vozes, 1994.

SIMCSIK, Tibor. **OMIS: Organização, Métodos, Informação e Sistemas**. São Paulo: Makron Books, 1992.