



INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL, IP
DELEGAÇÃO REGIONAL DE LISBOA E VALE DO TEJO
CENTRO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL DE SINTRA

Correspondência Empresarial

- ❖ O documento escrito como forma de transação comercial
- ❖ O texto como instrumento de comunicação empresarial
- ❖ Modelos de correspondência empresarial
- ❖ Assuntos usualmente tratados nas correspondências e principais suportes
- ❖ Estrutura interna das diversas correspondências

O documento escrito como forma de transação comercial

- **Regras gerais da comunicação comercial escrita:**
 - Envolve entidades comerciais, organismos oficiais e particulares;
 - Inicia, concretiza ou finaliza transações comerciais e respetivos procedimentos administrativos;
 - Implica maior planeamento do que a comunicação oral;
 - Vincula e responsabiliza mais o emissor;
 - Constitui um elemento probatório perante a lei;
 - Requer capacidade de se escrever corretamente;
 - Pressupõe a adequação da linguagem ao interlocutor;
 - Envolve uma linguagem simples, correta e apresentação cuidada;
 - Recorre a fórmulas padronizadas;
 - Envolve a organização em introdução, desenvolvimento e conclusão;
 - Exige cortesia e boa educação, qualquer que seja a situação.

O texto - instrumento de comunicação empresarial

- **Organização linguística do texto:**
 - **Linguagem clara, objetiva e correta:**
 - a) Evitar frases repetitivas, ambíguas e/ou sem conteúdo relevante;
 - b) Consultar previamente as dúvidas linguísticas para evitar erros ortográficos, sintáticos e/ou de pontuação;
 - **Selecionar o tom do emissor:**
 - a) **peçoal:** **1ª pessoa do singular** (ex.: agradeço, solicito...) ou do plural (ex.: agradecemos, solicitamos...);
3ª pessoa do singular (ex.: A empresa XPTO agradece...) ou do plural (ex.: As empresas X e Y agradecem...);
 - b) **impessoal:** **forma impessoal dos verbos** (ex.: agradece-se, solicita-se...);
voz passiva (ex.: foram solicitados, têm sido solicitados...)
 - **Mencionar sempre aspetos positivos, apesar dos negativos;**

O texto - instrumento de comunicação empresarial

- **Abreviaturas e siglas:**

- Podem ser usadas, mas com moderação;
- Deve-se garantir que as abreviaturas vão ser compreendidas pelo receptor, por isso só se podem usar abreviaturas oficiais;
- Se as siglas não forem muito conhecidas, na 1ª vez em que se usa, deve-se colocar entre parêntesis o desdobramento da sigla.

- **Números (NP 9):**

- Usa-se virgula nos números com décimas;
- Deve-se separar os algarismos de um número em conjuntos de 3 (excepto em números de 4 algarismos);
- Nos números escritos em coluna, o alinhamento faz-se pelos algarismos das unidades;
- Em certos documentos é necessário escrever os números por extenso;

Ex.: 25,6
78 690
4250

Ex.: 8 690
250
2,5

O texto - instrumento de comunicação empresarial

- **Números (NP 9):**

- Números cardinais – exprimem quantidade:
um, dois, três...;
- Números ordinais – exprimem ordem:
primeiro, segundo, terceiro...;
- Números partitivos – exprimem parcelas/ partes da unidade:
metade, um quarto...;
- Numeração romana – escreve-se sempre em maiúsculas e serve para:
 - séculos
 - capítulos ou partes de uma obra
 - ordem de sucessão dos reis.

O texto - instrumento de comunicação empresarial

- **Datas (NP-EN 28 601):**

- Versão portuguesa da norma europeia;

- Ordem: ano – mês – dia;

Quase nunca é aplicada

- Separação: espaços ou hífen;

Também pontos ou barras

- Numeração romana – escreve-se sempre em maiúsculas e serve para:

— séculos

— capítulos ou partes de uma obra

— ordem de sucessão dos reis.

Modelos de correspondência empresarial

Estilo semibloco

Saudação inicial

Corpo da carta

Encerramento (agradecimentos)

Saudação final

Assinatura

Cabeçalho

Remetente

Destinatário

S/Refª S/ Data N/Refª Data (por extenso)

ASSUNTO:

_____ ,

_____ .

_____ .

_____ ,

Anexos

Rodapé

Estilo bloco

Cabeçalho

Remetente

Destinatário

S/Refª S/ Data N/Refª

Data (por extenso)

ASSUNTO:

Saudação inicial

_____ ,

_____ .

_____ .

_____ .

_____ ,

Corpo da carta

Encerramento (agradecimentos)

Saudação final

Assinatura

Anexos

Rodapé

Estilo
bloco-total

Cabeçalho

Remetente

Destinatário

S/Ref^a S/ Data N/Ref^a

Data (por extenso)

Saudação
inicial

ASSUNTO:

Corpo da
carta

Encerramento
(agradecimentos)

Saudação final

Assinatura

Anexos

Rodapé

_____,'

_____.

_____.

_____,'



SOCIEDADE COMERCIAL LUSO-AMERICANA

Av. do Comércio, N° 150 – 1º

1200 – 165 Lisboa

TÊXTEL PORTUENSE

Rua dos Tecidos, N° 777

4000 – 829 PORTO

N/ Ref. SOC.001.09

V/ Ref.

Lisboa, 11 de Novembro de 2009

Assunto: Pedido de Informação.

Exmos. Senhores,

A Sociedade Comercial Luso-Americana é uma empresa americana que se dedica à importação e exportação de têxteis, havendo um grande interesse na exportação de têxteis portugueses, sendo eles vestuário para homem, senhora e criança.

Ao termos sido informados dos vossos préstimos, através da Associação Industrial Portuense, gostaríamos que V. Exas. nos esclarecessem algumas questões, nomeadamente se produzem os artigos acima mencionados, se vos interessa a exportação destes mesmos produtos e qual a vossa capacidade de produção mensal.

Agradecemos, desde já, a disponibilidade que V. Exas. irão dar ao assunto exposto, ficando a aguardar uma resposta breve.

Atenciosamente,

(Anabela Alves)

Directora Geral

Mat. Cons. Reg. Com. Lisboa nº 54321 – Capital Social: 25.000€ - NIPC: 505 459 887

Telf: 21 346 9810 – Fax: 21 346 9810 – E-mail: soclusoamericana@ip.pt

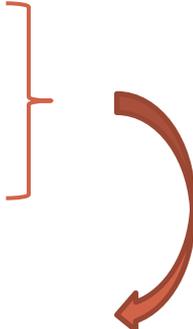
Assuntos usualmente tratados na correspondência e principais suportes

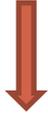
- **Assuntos mais frequentes:**

- Encomendas;
- Reservas;
- Mercadorias (envio, transporte e entrega);
- Faturação (aviso de cobrança, envio de faturação, aviso de incumprimentos, aviso de contencioso...);
- Reclamação;
- Seguros;
- Banca;
- Marketing;
- Informações genéricas e/ou específicas;
- ...

Assuntos usualmente tratados na correspondência e principais suportes

- **Suportes:**

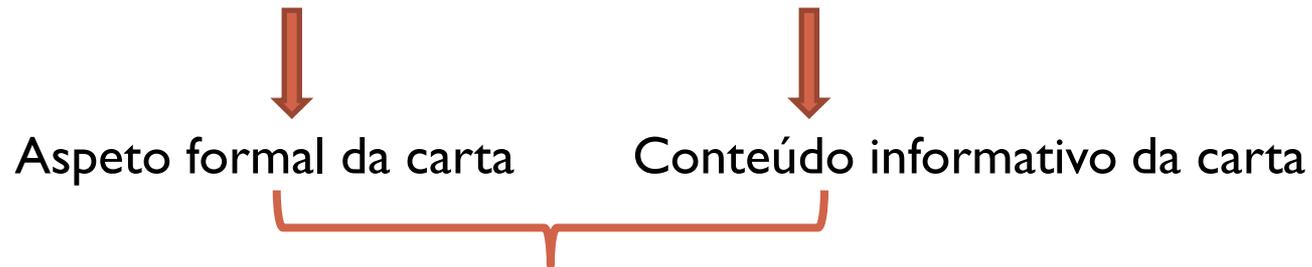
- Correspondência tradicional em papel
 - Correspondência digital
- 
- Elaboração é sempre digital, com recurso a ferramentas ou softwares específicos



Ex.: Microsoft Office, Microsoft OpenOffice,
Google Docs...

Estrutura interna das diversas correspondências

- **Estrutura externa e estrutura interna:**



- **Cabeçalho** – elementos de identificação do emissor (logótipo, nome da empresa, nif...);
- **Remetente** – identificação do emissor (empresa ou indivíduo) e morada;
- **Destinatário** – identificação do recetor (empresa ou indivíduo) e morada ;
- **Referências e datas** – código de identificação da correspondência já trocada no âmbito do mesmo assunto e respetivas datas;
- **Assunto** – identificação do objetivo geral da carta;

Estrutura interna das diversas correspondências

- **Vocativo** – fórmula de saudação inicial do destinatário;
- **Corpo da carta** – desenvolvimento do assunto (o texto varia conforme o assunto);
- **Encerramento** – saudação final e assinatura;
- **Anexos** – menção de documentos que vão junto com a carta;
- **Rodapé** – elementos de identificação do emissor (pode ser dividido entre cabeçalho e rodapé);

Ver os diferentes exemplo de cartas para cada uma dos assuntos mais frequentes

BIBLIOGRAFIA

- AGROCHÃO, Gualter e Heitor, *Práticas Administrativas Integradas*, Lisboa: IEFP, 2004.
- FERREIRA, Abel, *Documentação Comercial*, Lisboa: IEFP, 2004.
- LAMPREIA, J. Martins, *Comunicação Empresarial – As relações públicas na gestão*, Lisboa: Texto Editora, 2003.
- REI, J. Esteves, *Curso de Redacção – O Texto II*, Porto: Porto Editora, 2000.
- SEQUEIRA, Arminda Sá Moreira B., *Correspondência em Português – Comunique de forma eficiente*, Porto: Porto Editora, 2006.
- SILVA, Paula Sofia (Coord), *Modelos de Cartas – Para a defesa dos seus direitos*, Lisboa: Deco Proteste Editores, 2017.