



Unidade de Formação: Técnicas de Digitação



A apresentação é um factor predominante no exercício das funções de um Técnico Administrativo e por isso ele deve ter uma especial atenção à sua higiene pessoal.

Ele deverá ter uma boa cultura geral, bem como uma expressão verbal fluente e saber ouvir as outras pessoas sem as interromper e falar na sua vez, deve também expressar-se num tom moderado. Ser simpático é uma característica que deve ser possuir. Um Técnico Administrativo é muitas das vezes a face de uma organização, quer seja pública ou privada, sendo assim o seu papel e postura apresentados são de uma importância acrescida, pois pode passar uma imagem negativa ou positiva da organização para a qual presta serviços.

Aliás o que falta a Portugal é a uma cultura educacional das pessoas, e muitas das vezes isso nota-se nos serviços públicos. O atendimento deixa muito a desejar, faltando às pessoas a educação e maneiras de ser mais correctas. Embora nos últimos tempos haja uma melhoria nesta questão, talvez muito fruto de uma melhor escolarização/formação das pessoas.



O Técnico Administrativo deve apresentar alguma criatividade e ter espírito de equipa. Tem de ter conhecimentos de informática, documentação, contabilidade, legislação e ter conhecimentos de língua estrangeira, essencialmente inglês e espanhol.



O desfrutar de uma maturidade emocional é importante porque contribui também para um bom ambiente de trabalho e para uma boa relação com os outros. A isto se juntarmos os recursos existentes e necessários ao desempenho da sua profissão, teremos um trabalho produtivo – objectivo de qualquer organização.





A **Ergonomia** palavra de origem grega que significa *Ergon*, trabalho + *Nomos*, que significa normas, regras.

É conjunto de conhecimentos científicos relativos ao homem e necessários à concepção de instrumentos, máquinas e dispositivos que possam ser utilizados com o máximo de conforto e eficácia (Wisner - 1972). A Ergonomia tem por objectivo adaptar o trabalho ao homem.

O local de trabalho no qual um Técnico Administrativo vai exercer as suas funções deve estar organizado e com a colocação dos diversos equipamentos nos espaços adequados. Este profissional, ágil nas relações humanas, deverá, no seu gabinete, estar sempre de frente para a entrada, para que assim possa acolher as visitas de uma forma correcta, isto é de frente e com um sorriso e não de costas voltadas.

A posição dos materiais e respectivos equipamentos são um factor a ter em consideração, pois irão contribuir para que um Técnico Administrativo possa desempenhar as suas funções de uma forma mais eficaz. Os materiais aos quais me refiro são vários, vejamos.

O **telefone** deve estar colocado na parte esquerda da secretária, no caso de o utilizador ser dextro, pois dessa forma o fio não incomodará, nomeadamente, a tomada de apontamentos eventualmente necessária.

Além disto, os **documentos** mais prementes deverão encontrar-se sempre em cima da mesa, para que assim estejam mais disponíveis, havendo uma poupança de tempo e esforço físico. No entanto essa



colocação não deve caótica, pelo que uma estante metálica com três divisórias, será oportuno, tal como podemos ver na imagem.

A **mesa** deverá ter as medidas adequadas ao desempenho da sua função, não deverá ser de medidas muito extensas, nem de reduzidas dimensões. Os diversos equipamentos ou materiais colocados sobre a mesa deverão ter um fácil acesso, para que a pessoa não esteja permanentemente a ter que se levantar para chegar a qualquer parte da mesma.



A **decoração é outro factor** a ter em conta. Quero com isto dizer que, o local de trabalho do técnico administrativo deve ter uma decoração que não suscite apreciações negativas e que não esteja muito personalizada. Por isso,

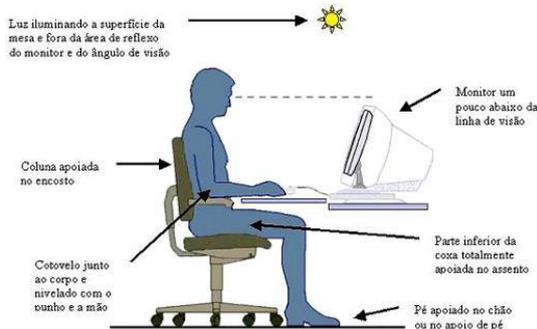
é de bom tom optar por um mapa mundo na parede em vez de uma fotografia de casamento, por exemplo. Ora, optar por uma imagem como a referida em detrimento de um retrato pessoal, poderá transmitir a ideia de termos um profissional com uma boa cultura geral.



A temperatura ambiente deverá rondar os 20 a 23 graus centígrados. A decoração deverá estar apropriada ao local em questão. Assim sendo o local de trabalho deverá estar equipado com alguns equipamentos, que irão contribuir para ter uma temperatura ambiente adequada ao bom exercício das suas funções.



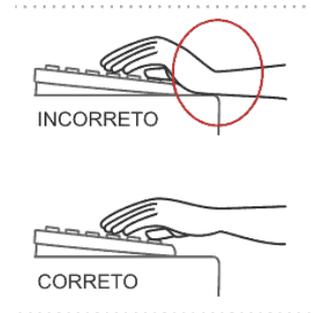
Um Técnico Administrativo deverá ter especial atenção às diversas situações intrínsecas à sua função, para que possa ter uma maior rentabilidade do seu trabalho, bem como preservar a sua saúde.



A sua posição corporal em frente a um computador é de extrema importância, pois irá determinar a sua produção tal como o seu bem-estar. A colocação dos pés no chão, a coluna apoiada no encosto, são alguns dos aspectos a ter em consideração.

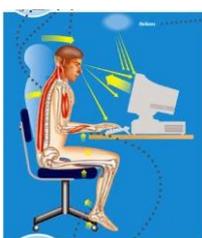


A colocação das mãos sobre o teclado deverá seguir certas normas, para que os movimentos sejam os mais adequados. Os punhos deverão

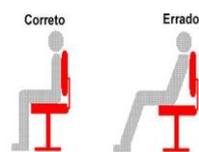


estar apoiados em cima da secretária, como é demonstrativa a imagem ao lado.

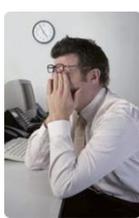
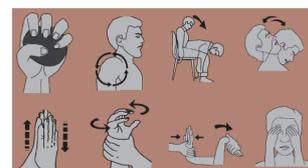
Além disso, o cotovelo deverá estar na mesma linha que o pulso, tal como vemos na imagem seguinte.



Estas imagens são elucidativas de uma postura incorrecta em frente a um computador. Podemos verificar que a coluna não tem qualquer apoio na cadeira e a colocação dos pés no chão não é mais correcta.



Um Técnico Administrativo devido estar muitas das vezes a praticar gestos repetitivos, deverá de vez em quando exercitar o corpo para prevenir eventuais lesões.



Têm-se também especial cuidado com as luzes para que não incidam sobre o monitor, provocando reflexos, advindo daí fadiga visual.

Sendo assim a colocação de um monitor não deverá estar de frente para o Sol, para que os raios solares não incidam sobre ele.

O Teclado é porventura um dos equipamentos que um Técnico Administrativo mais irá utilizar.



O teclado QWERTY tem versões diferentes para diferentes idiomas. Em países, como a Alemanha, as letras “Y” e “Z” são invertidas.

Além do teclado QWERTY usado em muitos países, podemos ter também outro tipo de teclado – o azerty – usado na França e na Bélgica. A principal diferença entre o teclado padrão e o Português é a adição do “Ç”, e a mudança da localização de acentos e sinais de pontuação.



Na minha opinião os teclados deveriam adaptar-se aos diversos idiomas, e o “QWERTY” não me parece o mais adequado à língua portuguesa. O

Modelo HCESAR de origem portuguesa, já me parece um teclado mais apropriado ao nosso idioma, porque coloca as letras mais usuais da língua portuguesa na parte central do teclado, e as menos usadas nas laterais.

Independentemente do teclado que usamos, devemos dominá-lo. Como em Portugal o teclado é QWERTY, as técnicas de digitação da disciplina de técnicas de digitação incidiram neste tipo de teclado.





Assim, depois de nos ter sido apresentado o teclado, começamos por aprender quais as teclas que deveriam ser “batidas” com que dedos. O atribuir os dedos para as respectivas teclas foi o facto que mais se surpreendeu, pois não sabia de tal facto.

Uma vez que ninguém na turma é esguerdino, começamos por praticar exercícios com a mão esquerda, colocando assim os dedos nas respectivas teclas. Agora estou apto a identificar as teclas associando-as aos respectivos dedos, embora ainda me custe por em prática. Acredito, no entanto, que hei-de conseguir, pois só assim serei um profissional exemplar e eficiente.



Os exercícios iniciais de sincronização dos dedos às respectivas teclas foram de extrema importância, pois veio criar mecanismos essenciais para poder haver uma correcta postura na técnica de digitar. O fazer os mesmos movimentos, quer com a mão esquerda, depois com a mão direita, com as duas em conjunto, o conseguir digitar correctamente sem estar a olhar para o monitor, são processos que fomos adquirindo ao longo destas aulas. Os respectivos exercícios, quer na horizontal, quer na vertical, e o insistir com a atribuição dos dedos às teclas correctas, ajudaram a criar mecanismos para uma maneira mais correcta de digitar. Neste caso em particular foi importante a separação, literalmente falando, do teclado em duas partes.

Embora não seja fácil conseguir sincronizar todos os movimentos correctamente, o que é natural, pois para se conseguir atingir um patamar razoável será preciso algum tempo. Mas com a prática e muita vontade, obviamente irei alcançar esse objectivo.



O exercícios abaixo indicado foram importantes para começar a adquirir hábitos de digitação mais correctos e assim contribuir para um melhor desempenho no futuro a nível profissional.

Actividade 1

A ESCRITA NO MUNDO CONTEMPORÂNEO

A Internet e as suas consequências tecnológicas provocam uma espécie de renascimento da escrita, sendo que esta se nunca usou tanto como nestes tempos online.

O que há é uma linguagem elíptica (elipse – omissão de palavras que subentendem), comuns nos textos digitados, como em e-mails ou fóruns, inserem-se num cenário perfeitamente compreensível. No caso da comunicação medida por computador a linguagem torna-se fundamental, já que este meio electrónico usa uma linguagem irregular, buscando novas estratégias de produção e de leitura.

A Internet é uma escrita virtual, uma fala digitalizada, onde as abreviaturas tentam ganhar tempo na comunicação digital, uma aproximação do tempo da fala real.

Possibilitando o grande fluxo das mensagens e a distribuição da informação, tornando-a mais rápida e acessível, as novas redes electrónicas tentam acompanhar a velocidade do pensamento, a digitação instaura uma nova forma de expressão escrita, onde o “engavetamento” apressado de letras numa palavra e em novos códigos digitais,



resulta em abreviaturas vocabulares, eliminação dos acentos ou dos sinais de pontuação, como os exemplos:

Vc = Você

P/= Para

Tb= Também

Ñ = Não

Bjs = Beijos

A exactidão e a objectividade na verbalização distanciaram a cultura escrita, inovando a simbologia da comunicação e transformando símbolos em novos significantes para antigos significados.

Sobretudo entre os jovens, a comunicação escrita via telemóvel passou a ocupar um lugar bastante relevante, sendo uma escrita diferente da usual em papel, como já tinha sido a dos telegramas, é uma escrita que é lida.



Actividade 2

A ESCRITA

A escrita é um conjunto de símbolos criados pelo homem que permite a transmissão de ideias sem contacto físico natural entre o emissor e o receptor. Essa característica possibilita a transmissão de ideias em espaço e em tempos relativamente ilimitados. Através da escrita é possível enviar mensagens de um ponto para qualquer outro do planeta, ou do espaço, onde se encontre um homem, como também enviar e receber mensagens no tempo...A escrita aumenta a capacidade humana de comunicação de tal forma que torna o homem num ser extraordinariamente diferente e superior. Será assim a maior invenção ou o grande passo para a sobrevalorização do homem perante todos os outros seres e perante todo o universo que o rodeia.

A criação da escrita, como tudo o que o ser humano criou – tudo que é artificial e/ou que não nasce naturalmente – é uma criação lenta, progressiva e demorada. Uma criação que começou do nada há milhares de anos e que foi evoluindo a par de todas as outras vertentes evolucionistas humanas, influenciando e sendo influenciada por elas, até à actualidade conhecida, e com o caminho livre para continuar a evolução cada vez mais rápida e complexa.



A escrita nasceu de outra grande criação humana, a linguagem – a principal distinção entre os humanos e os outros animais. A linguagem é um conjunto de sons produzido pelo aparelho vocal humano que significa uma coisa ou uma ideia. A escrita é um conjunto de sinais gravados ou impressos numa superfície material visível que significa um conjunto de sons reproduzíveis pela voz, que por sua vez significam uma coisa ou uma ideia.

A origem da escrita está na observação que o homem efectuou de tudo o que o rodeava, criando sons que significassem cada coisa observada, e posteriormente criando símbolos que significassem cada um desses sons.

A invenção da escrita deve-se à necessidade de não perder informação útil e de não perder informação útil e de perpetuar ideias importantes, funcionando como uma ajuda preciosa à limitada memória humana. A memória humana não tem capacidade para registar toda a informação recebida de forma a poder utilizá-la útil e conscientemente numa vida em sociedade. Houve então a necessidade de recorrer a ajudas de memória do exterior. Com as mãos gravam-se símbolos que mais tarde ao serem percebidos fazem recordar algum acontecimento do passado. Assim nasceu a escrita.



Actividade 3

A escrita começou por ser um conjunto de poucos símbolos grosseiros, e cada um com um vasto significado. Nos primeiros tempos, a sua evolução aconteceu no sentido de esmiuçar esses símbolos. Cada civilização criou a sua linguagem e posteriormente a sua escrita – os seus símbolos. No decurso da história, civilizações houveram que se perderam, e com elas a suas escritas. Actualmente existem várias civilizações, com diferentes escritas – note-se a total diferença existente nos símbolos actuais das escritas chinesas, árabes, e latinas. Cada escrita nasceu e evolui conforme a civilização que a originou. Dos símbolos que significava ideias, evoluiu-se no sentido de cada símbolo representa um som produzido pelo aparelho vocal, que apenas tem significado quando aliado a outros símbolos para formar uma palavra, ou em separado no contexto de uma frase. Esta desconjunção dos símbolos grosseiros que permitiu a criação de novos símbolos elementares, possibilitou a reunião desses novos símbolos com eles próprios e com outros, de uma forma multiplicativa e de organização de frases interminável. Se apenas possuíssemos um símbolo para cada objecto apenas poderíamos representar os verbos, os adjetivos, as ideias, os pensamentos, e toda a semântica

A escrita alfabética permite uma criação interminável de significados. A criação de ideias está correlacionada com as criações materiais e vice-versa. A evolução torna-se mais eloquente. Também por essa razão, as civilizações e origem latina, com linguagens e escritas de origem latina, se desenvolveram ao ponto de tornar a dianteira no progresso humano.

A escrita nasceu da linguagem oral, mas a evolução das duas foi simultânea devido à dependência recíproca – a linguagem escrita e oral conduzem à mesma ideia. A linguagem latina, que recebeu grandes influências da antiga linguagem grega, acabou por se dispersar por todos os países originados do antigo império romano. A escrita latina originou as escritas dos países da velha Europa, que na época da expansão, das descobertas, das conquistas e dos achamentos as espalharam por quase todo o mundo. Actualmente com o progresso tecnológico, nomeadamente no campo da informação e da informática, a escrita inglesa começa a globalizar-se. Não sabemos, no



entanto o que o futuro nos reserva, mas possivelmente, a chamada aldeia global tenderá ao uso prático de uma só linguagem e uma só escrita, compreendida por todos os seres humanos, que poderá ser uma nova criação originada das actuais (o inglês segue essa tendência). E as actuais mais de duas mil línguas faladas e muitas delas escritas das mais diversas formas poderão ser extintas e passar ao esquecimento ou ao uso como línguas mortas, como acontece actualmente com o latim.

A escrita foi fundamental na evolução humana porque permitiu que a informação do passado fosse recebida no futuro através da leitura de registos e documentos que possibilitaram a compreensão de acontecimentos passados, longinquamente, sem a presença “in loco” dos sujeitos vivos. Permitiu também que informação de um lugar viajasse para outro mais rapidamente, possibilitando a resolução de problemas sem a deslocação e presença real dos intervenientes. E permitiu através da difusão em série de periódicos, a possibilidade da criação da opinião pública, que culminou na democratização/liberalização da civilização, na alfabetização e na criação de direitos humanos protegidos.

A escrita é em si uma coisa artificial, incipiente e inerte. Só possível em sociedade é só necessária quando se pretende que uma ideia passe ao esquecimento com a possibilidade de ser reavivada de novo. A linguagem escrita funciona como outra forma de linguagem, necessita de um emissor de um receptor e de um canal de transferência. O emissor é o escritor, o receptor é o leitor e o canal de transferência é o suporte da escrita, o papel por exemplo, a mensagem e o código são a escrita, com para a do receptor.

A escrita não é uma necessidade vital, não é uma função natural da vida. Não é hereditária e não é perene. Está constantemente em mutação é permanentemente ensinada pelos mais velhos e é aprendida pelos mais novos. A sua constante mutação depende da criação de vocábulos novos na sociedade, resultantes de novos pontos de vista da realidade ou de novas realidades.

Escrever é pensar de devagar. É exteriorizar os pensamentos. É poder ver o que se pensa é o poder corrigir o que pensa mal. É poder pensar no que se pensa. É crescer. Escrever é também registar a imaginação. Criar a partir do nada. Tudo o que é escrito pode ser útil e benéfico. Pode ser simplesmente apazível. E pode ser até inútil e maléfico porque o acto de escrever é o acto mais livre mais individual que há, tudo pode escrito, e uma vez escrito, tudo pode ser lido – esta é a finalidade da escrita. Mas tudo o que é lido é agradável e aceitável. Tudo o que se escreve pode-se perder para sempre, mas se não se perder, e se for lido, pode provoca reacções evolutivas exponenciais incontroláveis, que podem ser glorificadoras ou aterradoras.

A escrita também é uma arma e como as armas dá poder – mas também mata.



Actividade 4

A escrita é em si uma coisa artificial, incipiente e inerte. Só possível em sociedade é só necessária quando se pretende que uma ideia passe ao esquecimento com a possibilidade de ser reavivada de novo. A linguagem escrita funciona como outra forma de linguagem, necessita de um emissor de um receptor e de um canal de transferência. O emissor é o escritor, o receptor é o leitor e o canal de transferência é o suporte da escrita, o papel por exemplo, a mensagem em código são a escrita, com para a do receptor.

Qualquer escrita nada significa a partir do momento em que acabou de ser escrita. O valor da escrita apenas é o valor dado por quem escreve no momento que escreve e o valor dado pelo leitor no momento da leitura. Entre o momento da leitura os símbolos existentes nada significam. Para a escrita ter significado, é necessário que o escritor e o leitor compreendam a mesma linguagem – os mesmos símbolos, as mesmas letras, as mesmas palavras, e os mesmos significados. – Um português que só compreende a linguagem escrita portuguesa nunca compreenderá os significados dos símbolos da escrita chinesa porque são muitos diferentes; o mesmo português também não compreenderá os significativos da escrita inglesa apesar dos símbolos – léxico – o conhecimento da organização dos símbolos – sintaxe – e o conhecimento do significado da organização dos símbolos – semântica. Estas letras nada significam para quem nunca aprendeu o que cada uma e a sua junção organizada significam. Para saber ler e escrever é necessário que haja um código linguístico criado pela sociedade e suficientemente consistente, englobando regras gramaticais que sejam aceites, compreendidas e ensinadas durante várias gerações.

A escrita não é uma necessidade vital, não é uma função natural da vida. Não é hereditária e não é perene. Está constantemente em mutação é permanentemente ensinada pelos mais velhos e é aprendida pelos mais novos. A sua constante mutação



depende da criação de vocábulos novos na sociedade, resultantes de novos pontos de vista da realidade ou de novas realidades.

No passado, a escrita foi inventada por pessoas que viviam em círculos de elite, privilegiados por terem todas as suas necessidades satisfeitas por outros, podendo dar-se aos prazeres da retórica, da arte e da ciência. Durante muitos milhares de anos só esses poucos tinham acesso à leitura e ao conhecimento, mantendo-se a grande maioria na ignorância, na guerra e na luta pela sobrevivência. Mas a natureza tem evoluções que a própria razão desconhece. A recente, e relativamente brusca, expansão da alfabetização, transformou totalmente o mundo. A escrita transformou-se num valor enigmático. Criaram-se dicionários e enciclopédias, criaram-se leis e códigos, criaram-se regras e estatutos, criaram-se marcas, nomes e números – toda a vida se retratou pela escrita. E se por um lado ainda é elevada a percentagem de analfabetismo, por outro lado todos fazemos parte de algum suporte escrito.

A escrita valorizou-se de tal forma que toda a existência só é considerada quando traduzida e provada pela própria escrita. A linguagem escrita tornou-se determinante na vida. Por ela tudo se regista, tudo se compreende e tudo se ensina, porque a sua abstracção simbólica evoluída permite a teorização de tudo o que existe, e das mais diversas fórmulas: científica, matemática, literária, lírica, narrativa, descritiva, poética, dramática, cuidada, popular e pessoal.

Além da sua indubitável utilidade como suporte de ajuda da memória pessoal e colectiva, em agendas, diários, arquivos e bibliotecas, que possibilitam um elevado alargamento das nossas capacidades intelectuais naturais; e da indubitável utilidade como meio de envio de mensagens de grande alcance e conteúdo e de baixo custo, primeiro por mensageiros e correios postais, e actualmente por meios informatizados e em tempo real; e ainda da sua indubitável utilidade como meio de difusão pública de informação útil e necessária, lúdica e de opinião, nos meios de comunicação social, livros, anuários e catálogos; a escrita foi também a grande base impulsionadora das criações intelectuais, quer a nível científico quer a nível erudito. Só devido à escrita foi possível criarem-se grandes obras literárias e artísticas que transformaram culturalmente o mundo.



A escrita só é possível pela aprendizagem, cada vez mais não só da língua materna, mas também de estrangeiras, devido à globalização da sociedade. A aprendizagem só é possível com estabilidade social, política e económica. A estabilidade depende de diversos factores, que ser imprevisíveis e incontroláveis.

Escrever é pensar de devagar. É exteriorizar os pensamentos. É poder ver o que se pensa é o poder corrigir o que pensa mal. É poder pensar no que se pensa. É crescer. Escrever é também registar a imaginação. Criar a partir do nada. Tudo o que é escrito pode ser útil e benéfico. Pode ser simplesmente agradável. E pode ser até inútil e maléfico porque o acto de escrever é o acto mais livre mais individual que há, tudo pode escrito, e uma vez escrito, tudo pode ser lido – esta é a finalidade da escrita. Mas tudo o que é lido é agradável e aceitável. Tudo o que se escreve pode-se perder para sempre, mas se não se perder, e se for lido, pode provocar reacções evolutivas exponenciais incontroláveis, que podem ser glorificadoras ou aterradoras.

A escrita também é uma arma e como as armas dá poder – mas também mata.



Actividade 5

PRINCÍPIOS DA COMUNICAÇÃO

A capacidade comunicativa define-se por um conjunto de princípios, a saber:

Lucidez – implica uma identificação pessoal prévia, que tenha em conta o percurso pessoal bem como a cultura, a linguagem e o canal com os quais a pessoa se encontra familiarizada.

Vontade – encontra-se expressa em meios adequados em termos de lugar, tempo..., dado que a comunicação não é um processo espontâneo.

Transparência - traduz-se na necessidade de enfrentar um problema, um conflito, em vez de ignorar, reconhecendo, por isso implicitamente o direito ao erro.

Simplicidade – consiste no facto de cada um interlocutores se poder apresentar tal qual é, sem rodeios desnecessários nem expressões defensivas.

Rapidez – entende-se aqui como a tradução do tempo dos interlocutores, sempre centrado no que é oportuno.

Duração – supõe interesse mútuo em guardar o canal aberto, fazer evoluir a comunicação e torná-la irreversível e sem provocar tédio.

Tenacidade – operacionaliza-se pela repetição, como se fora um eco mil vezes repetido, sabendo-se que graças a uma repetição da mensagem ela é retida.

Sedução – É importante a apelarmos à capacidade de fascínio.

Antecipação – Consiste em ter uma atitude de prevenção de situações embaraçosas ou de incompreensão dada natural resistência das pessoas à mudança.



Actividade 6

A ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO

Como aumentar a qualidade de redacção dos documentos?

Adquirindo informação e através da prática. É aconselhável a praticar com cartas padrão: Fazer encomendas a um fornecedor, fazer cartas de envio de documentos, etc. Assim, partindo de algumas notas básicas e estruturadas tento compor um documento coerente, simples e compreensível. Tenha à mão que lhe facilitem a tarefa: Um dicionário da sua língua e uma gramática.

Será também conveniente prestar atenção a certos pontos básicos a ter em conta em qualquer redacção escrita a saber:

- a) Conteúdo – O enunciado deve ser regido de forma clara concisa e sintética, com agilidade precisão e simplicidade.
- b) Apresentação impecável – Nada de borrões ou palavras esquecidas. Por que é tão da importante tratar da cuidar da apresentação da correspondência. A atenção de quem lê correspondência centra-se primeiros nos aspectos visuais do documento: A qualidade do papel, o esmero na dactilografia, a correcção da ortografia, o facto de o texto estar centrado ou não, alinhamento das margens etc. A seguir analisa-se o seu conteúdo: estilo a informação etc.
- c) Ortografia correcta – Não há nada que cause pior impressão num texto escrito do que a existência de erros ortográficos. Certifique-se de está correcto. Actualmente os programas informáticos de tratamento de texto possuem ferramentas de correcção ortográfica que facilitam esta tarefa.
- d) Pontuação – os sinais de pontuação conferem ao texto dinamismo e facilitam a leitura. Utilize-os correctamente.
- e) Revisão do texto antes da sua tramitação. Antes de o passar à pessoa que o irá assinar é conveniente rever o texto para verificar se existe algum pormenor que lhe tenha passado despercebido uma vez que concentrado na sua elaboração.



Preste ainda atenção às seguintes regras a respeitar em qualquer trabalho de redacção:

1. Escolha o estilo que irá utilizar em função do destinatário do documento.
2. Defina qual irá ser o objectivo do documento
3. Coloque aquilo que é mais importante no princípio do documento, da linha do capítulo, etc.
4. Tenha particular atenção com introdução e o final.
5. Utilize parágrafos curtos.
6. Suscite o interesse visual do leitor
7. Utilize frase simples e breves com estruturas simples.
8. Ajuste as palavras àquilo que pretende dizer.
9. Utilize um estilo dinâmico e de fácil leitura.
10. Verifique previamente se os documentos impactantes para o público para o qual estão destinados.

“Manual prático da secretária eficiente”, M. José G. Lorente, o clube do livro técnico, 3.ª edição em português.



Actividade 7

NORMALIZAÇÃO

No quadro do sistema português da qualidade o IPQ (Instituto Português da Qualidade) como organismo nacional de normalização, coordena a actividade normativa nacional com a colaboração de organismos de normalização sectorial (ONS) de reconhecidos para o efeito.

É da responsabilidade do IPQ a aprovação e disponibilização do programa de normalização, o qual é preparado pelos (ONS), bem como a aprovação e homologação da normas portuguesas.

O objectivo da normalização é o estabelecimento de soluções por que consenso das partes interessadas para assuntos que carácter repetitivo, tornando-se uma ferramenta poderosa na auto disciplinas dos agentes activos do mercado ou simplificar os assuntos.

Por definição as portuguesas são em princípio voluntárias, salvo se existe um diploma legal que as torne de cumprimento obrigatório.

A normalização é uso de procedimentos pré estabelecidos, em consenso por organismos nacionais e internacionais que permitem reger actividades específicas promovendo-a:

Economia	Limitando a variedade de produtos e procedimentos
Uniformização de critérios	Tornando mais simples a comunicação
Protecção do consumidor	Assegurando aos consumidores a qualidade do produto que adquirem.
Simplificação	Uniformizando procedimentos e circuitos documentais



A NORMA:

As normas tem como finalidade estabelecer procedimentos, padronizar formas, dimensões, tipos, usos, fixar classificações ou terminologias, definir a maneira de medir ou determinar as características visando a obtenção de um grau de optimização e de ordenação de um determinado contexto.



Tomei também conhecimento que existem normas que são estabelecidas pelo Instituto Português da Qualidade.

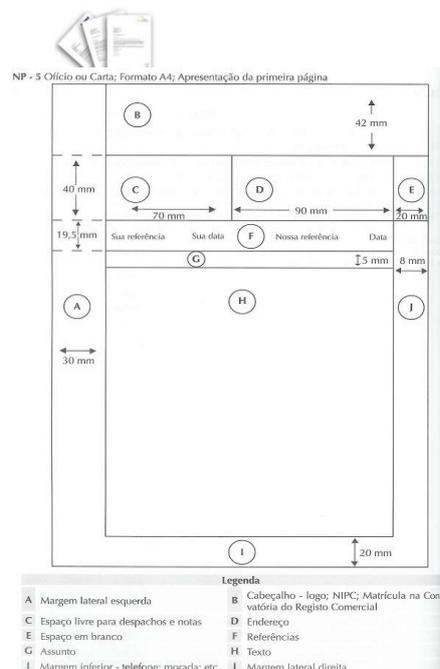
O objectivo da normalização é o estabelecimento de soluções, por consenso das partes interessadas, para assuntos que têm carácter repetitivo, tornando-se uma ferramenta poderosa na auto-disciplina.

Tomei conhecimento de algumas normas específicas, mais concretamente:

NP - 5 (Ofícios e Cartas)

NP - 9 (Escrita de números)

NP - 17 (Formatos de papéis)



Começando pela **NP - 5**, aprendi onde os vários elementos que constituem a carta ou ofício devem estar colocados.

A normalização das cartas ou ofícios ou outro tipo de documento facilita muito a sua leitura, pois os vários elementos estão colocados em sítios já estabelecidos.



A normalização das cartas facilita muito a sua leitura pois os vários elementos importantes são colocados em sítios certos, tais como a referência da carta, a referência da pessoa que escreveu a carta à qual se está a responder, o número da carta e a data. Outros elementos como o nome da empresa, o seu endereço, telefones (que devem ser pré-impresos) são muito mais facilmente detectáveis se estiverem colocados nos sítios correctos.

VERO LIROS, LDA.

Lisboa, 27 de Janeiro de 2007

Empresa, Lda
A/C: Exmo. Senhor
António Silva
Morada:
Código Postal - Localidade

Exmos. Senhores,

Apresentação

A nossa empresa tem para oferecer um conhecimento e uma experiência de largos anos, em diversos sectores empresariais, privados e públicos, nacionais e internacionais. Está vocacionada para o estudo, concepção e divulgação de soluções coerentes de orientação e procedimentos, que são a chave para a melhoria na eficácia e para uma maior facilidade na consecução dos objectivos de negócio dos nossos clientes.

Com esta prestação de serviços, os nossos clientes podem aumentar a sua rentabilidade de uma forma eficiente e menos onerosa, conseguindo, com economia em recursos humanos, encargos sociais, equipamentos e procedimentos administrativos. Assim temos ao dispor dos nossos clientes serviços nas seguintes áreas:

- Serviços de Informática;
- Organização Administrativa de Empresas.

Em anexo, apresentamos uma síntese de cada uma das nossas áreas de actividade.

Na expectativa do vosso contacto, apresentamos os nossos cordiais cumprimentos.

Atentamente,
Vero Liros, Lda.

Carlos Sarradell
Carlos Santos
Director Comercial

Anexo: Catálogo

Hand Book, nº 20 - 4800 899 Apresentação Tel. 351 210 000 000 Fax: 351 210 000 000 E-mail: geral@vero.com.pt
Contribuição nº 100 000 000 Capital Social 100 000 000 Euros - Registo na Conservatória do Registo Comercial nº 200.

A NP - 9, aborda a escrita dos números.

De uma forma geral os números até dez escrevem-se por extenso e só a partir do número 11 é que passarão a ser escritos por algarismos. Quanto aos números com mais de quatro dígitos não se utiliza o separador do milhares, mas se colocar é bem aceite porque se redige um documento em formato digital, o programa não diferencia o separador e poderá fraccionar o número, caso este esteja na extremidade da página colocando em linhas diferentes.

Se num texto o número for muito extenso, e para ser mais compreensível, este deverá estar escrito em algarismos e em extenso, sendo que numa eventual discrepância entres eles, prevalecerá o que foi escrito em extenso. Numa redacção comercial existe a necessidade de se usar esta forma para não subsistirem dúvidas em relação ao que se pretende escrever. Um exemplo disso é os cheques onde utiliza as duas formas

Be Banco

Pague por este cheque em Euros

16.234,99

Assinatura: Maria de Fátima Serradimbas

Valor em Extenso: Vinte e Três Mil e 234,99

Assinatura: José Sebastião da Fonseca

12345678< 12345678901+ 1234567890> 22+



Em números extensos, a conjugação “e” emprega-se da entre membros da mesma ordem de unidades, e omite-se quando passa de uma para a outra. Um exemplo prático: 854 756 385 – Oitocentos e cinquenta e quatro milhões, setecentos e cinquenta e seis mil, trezentos e oitenta e cinco unidades.

Os multiplicativos até ao quádruplo, e que são de uso corrente redigem-se desta forma, mas a partir do algarismo cinco já não se escreve Quintuplo, mas sim cinco vezes, ou seis vezes e por aí diante.

As percentagens, pesos e medidas, escrevem-se de forma numérica, sendo que no caso das medidas não se deve colocar alguma pontuação a seguir à abreviatura, como é o caso de cm, kg, e todas as outras.

A NP – 19, é a norma dos formatos de papel e que é bastante funcional, pois se vamos a uma papelaria ou a uma Gráfica, não pedimos por exemplo uma resma de papel 21X29,7cms, mas sim uma resma de papel A4.

Os formatos de papel são-lhe atribuídos a designação de A0, A1, e por aí adiante, sendo que nos sobrescritos a designação passa para B0, B1, e por demais.



Ao redigir-se um texto deve-se ter atenção às margens, principalmente à margem esquerda, porque é desse lado que o documento poderá ser furado para um



possível arquivamento e sendo assim deverá ter uma margem necessária para esse efeito.

Os tipos de letra devem estar adequados aos textos, fazendo realces a negrito ou a itálico. Os títulos podem ser destacados de diversas formas, centrado no texto, escrito no lado direito ou esquerdo do texto, sublinhado, a negrito....

O entrelinhamento deve ser simples ou de 1,5 linhas.



A numeração de página deverá ser colocada no lado direito do documento, para facilitar a sua leitura.



Nos parágrafos pode-se optar por um avanço da primeira linha de 1 cm ou 1,5 cm. Mas o mais habitual é usar uma entrelinha entre cada parágrafo.

