

COMO FAÇO?

UM GUIA DE BOAS PRÁTICAS DO IFRS



INSTITUTO FEDERAL
Rio Grande do Sul

Sumário



CAPÍTULO 1

Cuidados com Redação e Ortografia



CAPÍTULO 2

Documentos Institucionais



CAPÍTULO 3

Relações Institucionais



CAPÍTULO 4

Preservação e Sustentabilidade: compromisso de todos



Clique nos títulos para
acessar os capítulos

Como Faço? – Um Guia de Boas Práticas do IFRS

Prezado(a) colega,

Apresentamos a segunda edição, revista e atualizada, do Guia Como Faço? – Um Guia de Boas Práticas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS), elaborado por uma equipe de servidores técnico-administrativos da Reitoria e dos *campi* da instituição, e em consonância com a Política de Comunicação Institucional.

O objetivo deste Guia é auxiliar na elaboração de documentos e nas condutas diárias para o servidor, pautados na legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, reforçando a unidade e a identidade institucionais, com a consequente melhoria dos serviços prestados à sociedade.

POLÍTICA DE
comunicação IFRS

O Guia **Como Faço?** está dividido em 4 capítulos:

- 1. Como Faço:** Cuidados com Redação e Ortografia
- 2. Como Faço:** Documentos Institucionais
- 3. Como Faço:** Relações Institucionais
- 4. Como Faço:** Preservação e Sustentabilidade: compromisso de todos

As orientações deste Guia podem sofrer alterações em função de necessidades identificadas, tais como alterações regimentais e estatutárias ou na legislação pertinente.

Boa leitura! Bom trabalho!

Equipe de Comunicação do IFRS – Reitoria e Campi
Agosto de 2019

COMO FAÇO?

CUIDADOS COM REDAÇÃO
E ORTOGRAFIA

Cuidados com Redação e Ortografia

Neste capítulo você encontra dicas de redação e ortografia que auxiliam nas situações diárias da Reitoria e dos *campi* do IFRS. Essas informações são relevantes e devem ser aplicadas em todas as situações de comunicação que se apresentem: documentos, e-mails, postagens em redes sociais etc.

ORTOGRAFIA: Como escrever

1. CAMPUS X CAMPI

Conforme [Ofício Circular Nº 72/2015/SETEC/MEC](#), a recomendação é para o uso dos vocábulos **campus**, para utilização no singular, e **campi**, para utilização no plural.

Ex.: Singular: o **campus** do IFRS

Plural: os **campi** do IFRS

2. CARGOS, FUNÇÕES E NOMES DE SETORES COM HÍFEN

a) Cargo ou função

I. No endereçamento e na assinatura de documentos ou no início de frases, o nome do cargo ou função deve ser escrito com a letra inicial maiúscula e a segunda minúscula.

Ex.: Diretor-geral do *Campus* Osório

À Pró-reitora de Administração

II. No meio de frases, independente do uso determinado ou não, usar ambas iniciais minúsculas.

Ex.: A diretora-geral do *Campus* Bento Gonçalves participou da reunião.

Os pró-reitores estiveram reunidos na última semana.

b) Nomes de Setores

I. Com todas as iniciais maiúsculas quando mencionado o nome do setor/nome próprio.

Ex.: Direção-Geral do *Campus* Caxias do Sul
A Pró-Reitoria de Ensino está organizando o evento.

Fonte: <https://www12.senado.leg.br/manualdecomunicacao/redacao-e-estilo/estilo/cargo-e-funcao>

Técnico administrativo (subs.) X Técnico-administrativo (adj.)

A grafia do termo depende de como ele é usado.

Ex.: Eles são técnicos administrativos, ela é uma técnica administrativa (substantivo).
Os servidores técnico-administrativos, uma servidora técnico-administrativa (adjetivo).

3. DATAS

a) Os números cardinais, quando designam ano, devem ser escritos sem ponto ou espaço separando as classes.

Ex.: 1973, 1975
✗ 1.973, 1.975 ou 1 973, 1 975

b) Para escrever a data numérica, utilize traço, ponto ou barra para separar o dia, o mês e o ano.

Ex.: 8-2-1990, 15.07.2001 ou 01/05/1987

c) Para escrever a data por extenso em atos normativos descreva dia, mês e ano.

Ex.: 1º de fevereiro de 1993, 15 de dezembro de 1992 ou 7 de julho de 2015



O dia 1º deve sempre vir grafado como número ordinal.

4. DESTAQUE DE PALAVRAS E EXPRESSÕES

Há diversas maneiras de destacar palavras ou expressões:

Sublinhado: Jornal do Campus Caxias do Sul

Espaçamento entre letras: U r g e n t e

Caracteres maiúsculos: FUNDO DE GARANTIA

Negrito: O IFRS conquistou medalhas de ouro na etapa **nacional** da **Olimpíada Internacional Matemática Sem Fronteiras 2019**.

a) O recurso de destaque pela cor não pode ser utilizado em documentos oficiais.

b) Evite o emprego de duas ou mais formas, simultaneamente, para destacar a mesma palavra ou expressão. Por exemplo, escrever em caracteres coloridos, maiúsculos e sublinhar.

✗ VERMELHO

c) Evite escrever inteiramente em caracteres maiúsculos o vocativo, certos encerramentos (atenciosamente, saudações etc.) e o cargo ou função de quem assina a correspondência.

✗ ATENCIOSAMENTE, DIRETOR-GERAL

5. ESPAÇO ENTRE AS LINHAS EM DOCUMENTOS

[Consulte também o capítulo 2, item 2, subitem "e".](#)

Utilize espaço simples entre as linhas de um mesmo parágrafo e entre um parágrafo e outro.

6. HORÁRIOS

O termo hora é abreviado por “h” e minuto abreviado em “min”.

Ex.: 12h45min ou 12h45

✗ 12h45m, 12:45, 12h:45, 12h 45minutos, 12hs, 12H

Nota: m é abreviatura de metro.

7. NOME E NÚMERO DE RUA

Use vírgula entre o nome da rua (avenida, travessa etc) e o número do imóvel, pois esta complementação numérica tem caráter explicativo. A abreviatura nº é dispensável.

Ex.: Rua Bento Gonçalves, 333

Nota: Conforme o Novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa, o uso de letra maiúscula inicial em categorizações de logradouros públicos é opcional.

Para mais informações, consulte o Portal da Língua Portuguesa clicando [aqui](#).

8. MAIÚSCULAS E MINÚSCULAS

AO ESCREVER	USE MAIÚSCULA	USE MINÚSCULA
Profissões e títulos		Sempre! Ex.: <u>engenheiro, professor, mestre.</u>
Formas de tratamento	Quando usadas para endereçamento. Ex.: <u>Aos Senhores.</u>	Quando citadas em textos. Ex.: <u>Os senhores participaram da reunião.</u>
Ciências, cursos, disciplinas	Quando o uso for específico (nome do curso, disciplina ou ciência). Ex.: <u>João formou-se nos cursos de Administração e Direito.</u>	Quando o uso for amplo. Ex.: <u>João é graduado em administração e direito.</u>
Datas, eventos históricos, feriados ou festas	Dia do Trabalho, Sete (ou 7) de Setembro, Natal, Ano-Novo, Carnaval, Dia da Bandeira.	
Palavra Estado	O termo Estado, quando isolado e indicando uma área geográfica específica, por exemplo, o Rio Grande do Sul. Ex.: <u>O IFRS tem mais de dez campi no Estado.</u>	Como sinônimo de unidade administrativa ou como conceito político. Ex.: <u>O estado do Rio Grande do Sul.</u> Como sinônimo de situação ou disposição: estado de espírito, estado de sítio, estado sólido. Ex.: <u>Foi decretado estado de sítio.</u>
Gentílicos		Sempre! Ex.: <u>brasileiro, caxiense, americano.</u>
Dias da semana e meses		Sempre! Ex.: <u>janeiro, segunda-feira.</u>
Vias e logradouros	Ex.: <u>Rua da Consolação, Avenida Brasil, Praça da República, Parque do Carmo.</u>	

Conforme Manual de Comunicação do Senado Federal disponível [aqui](#).

9. NÚMEROS

O uso de numerais respeita a seguinte regra:

De 0 a 10 - escrever por extenso.

Ex.: Foram entregues dez boletins à escola.

Acima de 10 - escrever o numeral em algarismos.

Ex.: Cerca de 20 coordenadores participaram da capacitação.

Os numerais referentes a séries/anos/semestres devem vir em algarismos e não por extenso.

Ex.: 7º ano do ensino fundamental
3º semestre do curso de Matemática

10. PALAVRAS E EXPRESSÕES ESTRANGEIRAS

As palavras e expressões estrangeiras devem ser escritas em itálico, caso não aportuguesadas.

Ex.: Os estudantes criaram uma *startup*.



Estrangeirismos incorporados à Língua Portuguesa:
e-mail, site, download, blog, online etc.

Para mais informações consulte o Manual de Comunicação disponível no [site](#) do Senado Federal.

11. SIGLAS, ACRÔNIMOS E ABREVIATURAS

a) Não use pontos. A sigla da nossa instituição deve ser escrita.

Ex.: IFRS

✗ I.F.R.S

b) Procure escrever por extenso o desdobramento da sigla na primeira menção, usando a sigla entre parênteses.

Ex.: O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS) é uma instituição de ensino.

c) Use apenas letras maiúsculas:

Para sigla com até três letras

Ex.: CIS, MEC, CPA.

Para sigla que exija leitura letra por letra

Ex.: IFRS, CPPD, UFSM.

Nota: No caso do IFRS, por ser instituição que compõe a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, juntamente com outras 37 instituições, sugere-se a leitura da sigla como IF-R-S, destacando-se as letras ‘if’ das demais ou a pronúncia letra por letra.

Conforme consulta à Academia Brasileira de Letras (ABL), a abreviatura usual de Institutos Federais é IFs.



Exceção: quando a sigla for consagrada.

Exemplos: CNPq, UnB, SBFa, SiSU etc.

d) Use maiúscula apenas na primeira letra de siglas com mais de três letras que possam ser lidas como uma palavra.

Ex.: Setec, Certific, Consup, Siafi, Siasg, Siape, Enem, Proex, Proad etc.

e) Abreviaturas.

Ex.: IFs, Sr., kg, km, °C

12. DICAS GRAMATICAIIS



É importante conhecer a Língua Portuguesa para não cometer equívocos no ambiente de trabalho.

Veja algumas dicas para aplicar no dia a dia:

a) A anos / Há anos:

- **A anos:** indica futuro.

Ex.: Daqui a um ano terá Processo Seletivo.

- **Há:** indica passado. É equivalente a “faz”.

Ex.: Há anos o *campus* está florido.

✗ Há anos atrás...

Nota: É redundante usar o termo “atrás” quando o verbo “há” indica passado.

b) A cerca de / acerca de / há cerca de:

- **A cerca de:** Tem sentido de “aproximadamente”.

Ex.: O *campus* está **a cerca de** dois quilômetros da Reitoria.

- **Acerca de:** Tem sentido de “sobre”, “a respeito de”.
Ex.: A resolução trata **acerca da** política de extensão.

- **Há cerca de:** Indica tempo passado.
Ex.: As normas foram aprovadas **há cerca de** um ano.

c) A fim de / Afim:

- **A fim de:** Significa “com a finalidade de”.
Ex.: As paredes do *campus* foram pintadas **a fim de** renovar o ambiente.

- **Afim:** É um adjetivo e significa “próximo”, “que tem afinidade”.
Ex.: Os cursos de Engenharia têm disciplinas **afins**.

d) Em nível de / Ao nível de / A nível de:

- **Em nível de:** Equivale a “de âmbito” ou “com status de”.
Ex.: O plebiscito será realizado **em nível** nacional.

- **Ao nível de:** A preposição “a” aliada ao artigo “o”, que significa “à mesma altura”.

Ex.: O *campus* do litoral está **ao nível** do mar.

- **A nível de:** Seu emprego não é aceito por muitos gramáticos.

✗ A expressão **a nível de** é refutada por gramáticos e não deve ser empregada.

e) Aonde / Onde:

- **Aonde:** É o mesmo que “a que lugar” ou “a qual lugar”.

Ex.: **Aonde** pretendes ir?

- **Onde:** Refere-se sempre a lugar e pode ser substituído por “em que”.

Ex.: O *campus* **onde** eu trabalho terá nova sede.

✗ A reunião **onde** foi discutido o orçamento não teve quórum.

✗ No livro **onde** pesquisei sobre a 2ª Guerra Mundial faltaram informações.

f) A princípio / em princípio:

- **A princípio:** Significa “no começo”, “inicialmente”.

Ex.: **A princípio**, o *campus* foi inaugurado com cinco cursos.

- **Em princípio:** É o mesmo que “em tese”, “antes de mais nada”.

Ex.: **Em princípio**, todos os servidores aprovaram as medidas administrativas.

g) Ao encontro de / De encontro a:

- **Ao encontro de:** Indica “estar de acordo com”, “em direção a” ou “favorável a”.

Ex.: O concurso foi **ao encontro** do edital.

- **De encontro a:** Tem o sentido de oposição, “contra”.

Ex.: A atitude do servidor foi **de encontro** ao código de ética.

h) Cessão / Sessão / Seção:

- **Cessão:** É o ato de ceder, dar.

Ex.: A comissão de formatura agradeceu a **cessão** de espaço onde a festa foi realizada.

- **Sessão:** É o intervalo de tempo que dura uma reunião, encontro, espetáculo.

Ex.: A **sessão** de cinema foi cancelada.

- **Seção:** Significa secção, repartir, segmento, setor.

Ex.: O eleitor compareceu à **seção** eleitoral.

i) Discriminar / Discriminar:

- **Discriminar:** Significa “inocentar”, “tirar a culpa”.

Ex.: João foi **discriminado** pelo júri.

- **Discriminar:** Tem sentido de “especificar”, “distinguir”, “perceber diferenças”.

Ex.: Está **discriminado** na Lei 8.112 o regimento para o servidor público federal.

j) Esteja / Seja / Menos:



As formas “esteje”, “seje” e “menas” estão erradas.

k) Fazer:

Este verbo, quando exprime tempo, é impessoal.

Ex.: Faz cinco anos.

✗ Fazem cinco anos.

l) Mais informações:



A expressão "Maiores Informações", neste caso, é equivocada.

Ex.: Para mais informações, acesse o site.

m) Meio:

Na função de advérbio não varia.

Ex.: A professora está **meio** atrasada.

✗ A professora está **meia** atrasada.



A palavra meia é usada para se referir à peça de roupa: meia de lã, meia-calça; ou vinculada ao substantivo sendo numeral fracionado: meia térmica de café.

n) “Para eu fazer...”:

Antes de verbo, sempre utilize “eu”.

✗ “Para mim fazer” está errado.

o) Por que / porque / por quê / porquê:

- **Por que:** Significa “por qual razão”, “por qual motivo”, “pelo qual”.

Ex.: Não sei **por que** ocorreu a reunião.

- **Porque:** É empregado em respostas e explicações.

Ex.: O professor não compareceu **porque** tinha aula.

- **Por quê:** É usado no final da oração, antes de um ponto.

Ex.: Ir até lá, **por quê?**

- **Porquê:** É substantivo, tem sentido de “o motivo”, “a razão” e sempre está acompanhado de artigo, pronome ou numeral.

Ex.: Ninguém explicou o **porquê** do cancelamento da reunião.

p) “Seguem os relatórios...”:

O verbo sempre concorda com o sujeito.

Ex.: Os relatórios seguem anexos a este e-mail.

✗ Segue os relatórios anexados.

Nota: É redundante utilizar a preposição “em” antes da palavra anexo.

q) Vincular x Veicular:

- **Vincular:** Significa ligar, prender com vínculo, impor por obrigação.

Ex.: Não sei como **vincular** esses parágrafos.

- **Veicular:** De acordo com o contexto, pode significar: transmitir ou realizar a divulgação de alguma informação

ou fazer o transporte por meio de um veículo, de um lugar para outro.

Ex.: O texto será **veiculado** na mídia online.

13. NOVO ACORDO ORTOGRÁFICO

O Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa está vigente desde 1º de janeiro de 2016. Portanto, conhecer e empregar corretamente a nossa língua é fundamental.

Nota: O Senado Federal, por meio da plataforma digital Saberes, promove um curso gratuito sobre as novas regras de ortografia ([Acesse aqui](#)).

14. MODALIDADES DE ENSINO DO IFRS

Saiba a diferença de termos usados no Ensino do IFRS:

Modalidade: EaD, presencial e EJA;

Formas de oferta: integrado, concomitante e subsequente ao Ensino Médio;

Níveis: técnico e superior;

Superior: graduação e pós-graduação (*lato sensu* e *stricto sensu*).

COMO FAÇO?

DOCUMENTOS
INSTITUCIONAIS

Documentos Institucionais

A padronização dos expedientes é de grande importância para o IFRS e deve estar de acordo com a legislação pertinente e com o estabelecido neste Guia.

Existem vários documentos específicos com orientações:

Decreto Nº 9.758, de 11 de abril de 2019, dispõe sobre a forma de tratamento e de endereçamento nas comunicações com agentes públicos da administração pública federal.

Manual de Redação da Presidência da República, 3ª edição, de 28 de dezembro de 2018.

Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regula o acesso a informações.

Decreto Nº 80.739, de 14 de novembro de 1977, fixa o formato fundamental para papéis de expediente.



Clique nos títulos para
acessar os documentos

Neste capítulo, faremos um compilado de documentos que são usados com frequência pelo IFRS. Os modelos e os conceitos apresentados foram adaptados a nossa realidade a partir do Manual de Redação da Presidência da República e de outras publicações, tais como:

O uso pedagógico dos recursos de tecnologia assistiva.

Andréa Poletto Sonza, Bruna Poletto Salton, Jair Adriano Strapazzon (org), Instituto Federal do Rio Grande do Sul, Bento Gonçalves, RS, 2015 ([Acesse aqui](#)).

Redação Oficial - normas e modelos. Adalberto J. Kaspary, Livraria do Advogado/editora, 19ª edição, Porto Alegre, RS, 2016.

1. O QUE SÃO DOCUMENTOS INSTITUCIONAIS?

São todos aqueles documentos padronizados de acordo com as normas oficiais (exemplo: ofício, portaria etc) e em qualquer suporte (exemplo: papel, digital etc), produzidos e recebidos pelos órgãos dos Poderes Executivo, Judiciário

e Legislativo, e adaptados à realidade de nossa instituição. Abaixo, alguns dos documentos mais comuns elaborados no IFRS :

Ata	Instrução normativa
Atestado	Ofício
Boletim de pessoal	Ordem de serviço
Boletim de serviço	Parecer
Certidão	Portaria
Contrato	Regimento
Convênio	Regulamento
Declaração	Relatório
Despacho	Requerimento
Edital	Resolução

2. QUAIS AS FORMAS DE DIAGRAMAÇÃO E ESTRUTURAÇÃO HIERÁRQUICA?

a) Cabeçalho: de acordo com o documento, pode apresentar: brasão, nome do órgão, endereço postal, telefone, e-mail, logotipo do órgão, nome do setor ou nenhuma informação.



Informações como endereço postal, telefone e e-mail só são utilizados no cabeçalho de editais.

Utilize os modelos apresentados a seguir, pois estão formatados de acordo com o Manual de Redação da Presidência da República e com as definições deste Guia.



De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, 3ª edição, o IFRS passa a utilizar a fonte CALIBRI (tamanho 12 para o corpo do texto e tamanho 10 para o cabeçalho e o rodapé).

MODELO DE CABEÇALHO COM ENDEREÇO



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
 Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
 Gabinete do Reitor
 Rua Gen. Osório, 348 – Centro – Bento Gonçalves/RS – CEP 95.700-086
 Telefone: (54) 3449.3300 – www.ifrs.edu.br – E-mail: xxxxx@ifrs.edu.br

b) Tamanho da folha: todos os tipos de documentos do padrão ofício devem ser impressos em papel de tamanho A4, ou seja, 29,7 x 21,0 cm.

c) Margens: devem respeitar a seguinte diagramação:

à esquerda: 3 cm

à direita: 1,5 cm

superior: 5 cm (documentos com brasão e identificação do órgão)

inferior: 2 cm

MODELO DE CABEÇALHO SEM ENDEREÇO



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
 Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
 Campus XXXXXXXXXX
 [Departamento/Setor]

d) Parágrafo: o início de cada parágrafo do texto deve ter 2,5 cm de distância da margem esquerda, totalizando 5,5 cm da borda da folha.

Exceção: os editais possuem recuo de parágrafo de 1,25 cm.

e) Texto: os documentos institucionais devem utilizar fonte Calibri na cor preta, utilizando espaço simples entre as linhas e entre um parágrafo e outro.

- **corpo de texto:** tamanho 12
- **citações:** tamanho 11
- **cabeçalho e rodapé:** tamanho 10

f) Numeração de páginas: a partir da segunda página em documentos institucionais, é obrigatório constar o número da página.

Exceção: nos editais, a numeração inicia-se na primeira página.

g) Impressão: caso necessário, os documentos institucionais do IFRS poderão ser impressos em ambas as faces do papel.

h) Artigos: são a unidade básica do documento oficial e devem referir-se a apenas um tema. Quando muito complexos poderão ser organizados em parágrafos, incisos, alíneas e itens.

Nota: *Caput* é o nome dado ao dispositivo inicial que contém a ideia central do artigo.

Os artigos de um ato oficial devem ser numerados por meio de algarismos ordinais do primeiro ao nono (1º, 2º, 3º...), e por meio de algarismos cardinais do décimo em diante, com ponto após o número (10., 11., 12. ...).

Ex. (Lei nº 12.527):

Art. 1º. Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no [inciso XXXIII do art. 5º](#), no [inciso II do § 3º do art. 37](#) e no [§ 2º do art. 216 da Constituição Federal](#). (*caput*) - (Lei nº 12.527).

Art. 10. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.- (Lei nº 12.527).

i) Parágrafos de artigos (§): são usados para expandir, restringir ou detalhar a ideia enunciada no artigo. Referem-se aos desdobramentos de um artigo, podendo complementá-lo, indicar alguma exceção etc.

Os parágrafos devem ser numerados por meio de algarismos ordinais do primeiro ao nono (1º, 2º, 3º...), e por meio de algarismos cardinais do décimo em diante, com ponto após o número (10., 11., 12. ...). Quando, no corpo de um ato oficial, ocorrer a expressão parágrafo único, ou a ela se fizer referência, tal expressão deverá ser grafada por extenso. Quando se tratar de parágrafos numerados, usar-se-á o símbolo próprio (§).

Ex.:**Art. 1º....**

Parágrafo único. A publicidade a que estão submetidas as entidades citadas no *caput* refere-se à parcela dos recursos públicos recebidos e à sua destinação, sem prejuízo das prestações de contas a que estejam legalmente obrigadas. - (Lei nº 12.527).

(ou)

§ 1º O acesso à informação previsto no caput não compreende as informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. - (Lei nº 12.527)

§ 10 - O mandato eletivo poderá ser impugnado ante a Justiça Eleitoral no prazo de quinze dias contados da diplomação, instruída a ação com provas de abuso do poder econômico, corrupção ou fraude. - (Constituição da República).

j) Incisos de artigos ou parágrafos: são desdobramentos do artigo ou do parágrafo, conforme o caso. É importante não confundir: o inciso não se encontra no mesmo “nível hierárquico” do parágrafo.

Nota: Um parágrafo pode ser dividido em incisos, mas um inciso não pode se dividir em parágrafos.

Os incisos devem ser numerados com algarismos romanos: incisos I, II, III etc.

Ex.:

I - os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público.

II - as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios. - (Lei nº 12.527).

k) Alíneas de parágrafos ou incisos: podem ser usadas para enumerar os desdobramentos necessários dos parágrafos ou incisos. São identificadas por letras minúsculas (seguindo o alfabeto), às vezes em itálico, seguidas de parêntese e separadas do texto por um espaço em branco: alíneas a), b), c) etc. Dessa forma, por exemplo, a

indicação “art. 2º, § 1º, III, b)” significa “artigo segundo, parágrafo primeiro, inciso terceiro, alínea b”.

Ex.:

a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;

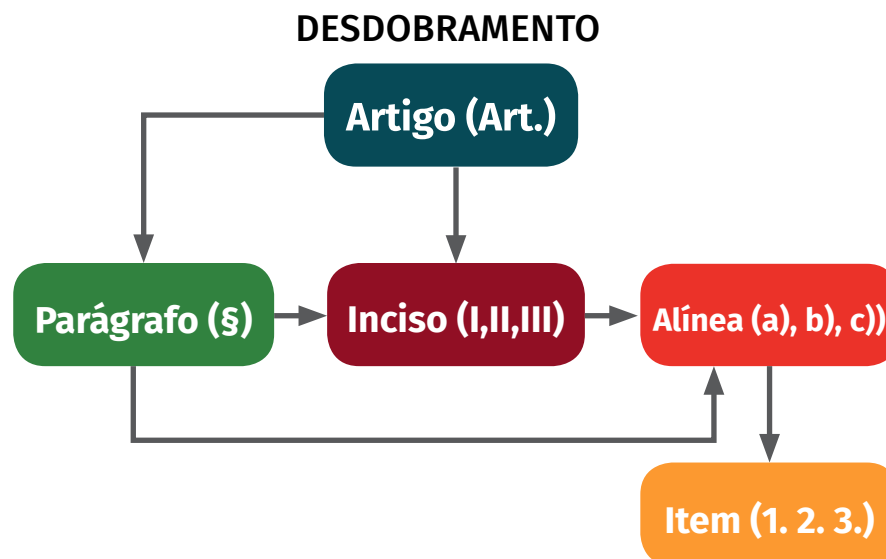
b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores. - (Lei nº 12.527)

l) Item: é o desdobramento da alínea, representado por algarismos arábicos seguidos de ponto final.

Ex.:

1. É fundamental conhecer as regras de ortografia para escrever corretamente.

A ESTRUTURA HIERÁRQUICA DOS ELEMENTOS QUE COMPÕEM UM ARTIGO



3. QUAIS AS ESPECIFICIDADES DOS DOCUMENTOS?

ATA

É o documento que relata, de forma objetiva, as ocorrências, discussões, propostas, deliberações e resoluções ocorridas em assembleias, reuniões ou sessões realizadas por comissões do IFRS, conselhos, unidades acadêmicas e administrativas e em eventos que exigem registro.

Sua linguagem deve ser simples, clara, precisa e concisa. A ata é um documento de valor jurídico e, por essa razão, deve ser lavrada de tal forma que não se possa introduzir modificações posteriores.

Em caso de contestação ou emendas ao texto apresentado, a ata só poderá ser assinada depois de aprovadas as correções.

Contém as seguintes partes:

- identificação da ata: tipo do documento, número e ano.
- cabeçalho padrão: dia, mês, ano e hora da reunião (sempre por extenso); espaço da reunião: local (sede da instituição, rua, número, cidade); nome e sobrenome das pessoas presentes, com respectivas qualificações.
- linhas numeradas à esquerda.
- corpo do texto com alinhamento justificado e numeração das folhas a partir da segunda página. Não deve utilizar abreviaturas de palavras ou expressões. Os números devem ser escritos por extenso e não deve ter emendas ou rasuras.
- assuntos tratados (ordem do dia).
- encerramento da ata, com assinatura dos presentes.

Utilize o **modelo de ata** apresentado por este Guia, pois já está diagramado conforme essas regras. Acesse [aqui](#).

ATESTADO

É o documento mediante o qual a autoridade comprova um fato ou situação de que tenha conhecimento em razão do cargo que ocupa ou da função que exerce.

O atestado comprova fatos ou situações não necessariamente constantes em livros ou documentos em poder do IFRS. Destina-se, basicamente, à comprovação de fatos ou situações passíveis de modificações frequentes.

Caso se trate de fatos ou situações permanentes e que constam nos arquivos do IFRS, o documento apropriado para comprovar sua existência é a certidão.

Utilize o **modelo de atestado** apresentado por este Guia, pois já está diagramado conforme essas regras. Acesse [aqui](#).

Nota: O traço para assinatura acima do nome digitado do signatário é dispensável.

BOLETIM DE PESSOAL

Previsto na Lei nº 4.965/1966, é instrumento destinado à publicação de atos relativos aos servidores do IFRS, divulgado exclusivamente pela Diretoria de Gestão de Pessoas.

BOLETIM DE SERVIÇO

Previsto na Lei nº 4.965/1966, é instrumento destinado à publicação de atos relativos aos servidores e demais documentos oficiais dos *campi* e Reitoria.

No âmbito do IFRS, as orientações para edição e publicação dos Boletins de Pessoal e de Serviço estão publicadas na Instrução Normativa nº 07, de 27 de abril de 2017, e disponíveis no Espaço do Servidor. Acesse [aqui](#).

CERTIDÃO

É o documento revestido de formalidades legais adequadas, fornecido por autoridade competente, a requerimento de interessado, solicitado ou requisitado *ex officio* por autoridade administrativa ou judicial e destinado a fazer certa a existência de registro em livro, processo ou documento em poder do expedidor, referente a determinado ato ou fato, ou dar por certa a inexistência de tal registro.

Quanto à sua forma, a certidão, no âmbito do IFRS, deverá seguir o padrão ofício, suprimindo-se o destinatário, o vocativo e o encerramento, incluindo-se o nome do interessado.

Ex officio: expressão latina que significa "por dever do cargo; por obrigação e regimento; diz-se do ato oficial que se realiza sem provocação das partes".

CONTRATO

É todo aquele ato que a Administração Pública, agindo nessa qualidade, firma com o particular ou com outra entidade administrativa, para a realização de serviço, execução de obra ou obtenção de qualquer outra prestação de serviço de interesse público, nas condições estabelecidas pela própria Administração.



No âmbito do IFRS, esse documento é de competência exclusiva do setor de contratos das unidades.

CONVÊNIO

É um ato administrativo em que uma entidade pública acorda com outra ou outras entidades, públicas ou privadas, a realização de objetivos de interesse comum, mediante mútua colaboração. Utilize o **modelo de convênio** apresentado. Acesse [aqui](#).

DECLARAÇÃO

A declaração é um ato afirmativo da existência ou não de um direito ou de um fato e pode ser dada em causa própria ou referir-se a outra pessoa. Segundo as circunstâncias e a finalidade, pode ter outras denominações, por exemplo: declaração de direito, de vontade, de ausência, de crédito, de guerra, de falência, de interdição, de renda, de princípios etc.

Utilize o **modelo de declaração** apresentado por este Guia, pois já está diagramado conforme essas regras. Acesse [aqui](#).

DESPACHO

É a decisão ou o encaminhamento em resposta a documento oficial recebido, proferido pela autoridade administrativa a qual o documento foi submetido.

Os despachos podem constituir-se de palavra ou locução (Aprovo, Autorizo, Indefiro etc.) escrita no próprio documento ou em atos mais complexos, semelhante ao modelo de declaração, contendo assinatura da autoridade responsável pelo documento.

Utilize o **modelo de despacho** apresentado por este Guia, pois já está diagramado conforme essas regras. Acesse [aqui](#).

EDITAL

Edital é ato escrito oficial, contendo aviso, determinação ou citação, mandado publicar por autoridade competente em órgão oficial e/ou outros órgãos de imprensa ou, ainda, afixado em lugares públicos, onde seja facilmente lido por todos.

São objetos de edital: concorrências administrativas para aquisição, alienação ou recuperação de material; aberturas

de concursos para provimento de cargos públicos; intimações, notificações, convocações e demais avisos que, por sua natureza, devam ter ampla divulgação, conforme legislação vigente.



No âmbito do IFRS, os editais são assinados exclusivamente pelo(a) reitor(a) ou pelos diretores(as)-gerais.

A estrutura do edital deve conter:

Título: centralizado, em letras maiúsculas e negrito.

- Se da reitoria:

**EDITAL IFRS Nº XX/20XX
BOLSA DE PESQUISA - 20XX**

- Se do *campus*:

**EDITAL CAMPUS XXXXX Nº XX/20XX
BOLSA DE PESQUISA - 20XX**

Espaçamento

- Entre o cabeçalho da folha e o título, usar 2 (dois) espaçamentos simples;
- Entre as duas linhas do título do edital, usar 1 (um) espaçamento simples.

Preâmbulo: é o primeiro parágrafo do edital, anunciando do que se trata.

- Com recuo de 1,25 cm da margem esquerda da folha.
- Somente escreve em negrito o nome do edital, se constar.
- Entre o título e o preâmbulo, usar 2 (dois) espaçamentos simples.

Itens do edital

- Os itens primários (1., 2.) devem estar sem espaço em relação à margem, em letras maiúsculas e negrito.
- Entre o preâmbulo e o primeiro item do edital, usar 2 (dois) espaçamentos simples.

- Os itens secundários (1.1., 1.2.) devem estar sem espaço em relação à margem, e não devem utilizar termos em maiúsculo (excetuando o início da frase) e negrito.
- Entre o primeiro item e os secundários, usar 1 (um) espaçamento simples.
- Os itens terciários (1.1.1., 1.1.2.) devem ter recuo de 1,25 cm da margem esquerda da folha.
- Entre os itens secundários e os terciários, sem espaçamento.
- Havendo muitos parágrafos no edital recomenda-se numerá-los (conforme orientações na p. 20 deste capítulo).

Numeração de páginas: o edital deve ser numerado desde a primeira página, na parte inferior e centralizado.

Assinatura: nome do signatário em letras maiúsculas, e cargo do signatário com as letras iniciais maiúsculas, centralizados na página.

Anexos

- A palavra ANEXO centralizada na página, em letra maiúscula e em negrito.
- Caso sejam mais de um, a indicação em números romanos: ANEXO I, II, III...
- Logo abaixo, sem espaçamento, o nome do anexo.

Ex.:

ANEXO I
FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO

*** Observação:**

- os anexos devem ser publicados no corpo do edital como link, com direcionamento para o arquivo, quando citados no texto do edital;
- estes arquivos podem estar publicados em formato editável;
- se necessário, podem ser acrescentados outros 'links' no documento (leis, IN etc).

Editais e seus desdobramentos: as retificações, homologações e demais etapas constantes do cronograma devem usar sempre a numeração do edital de referência.

Ex.: Edital IFRS Nº 1/20XX - Bolsa de Estudos; Retificação Nº 1 do Edital IFRS Nº 1/20XX; Homologação de Inscrições do Edital IFRS Nº 1/20XX, e assim por diante.

Utilize o **modelo de edital** apresentado por este Guia, pois já está diagramado conforme essas regras. Acesse [aqui](#).

Nota: No caso de retificações, recomenda-se a elaboração e a publicação de:

- a) um arquivo contendo apenas as retificações; e
- b) um “edital retificado”, ou seja, um documento que contenha o texto do edital original e destaque os itens alterados (tachando-se o texto que não vale mais e incluindo-se, na cor vermelha, o novo texto). Logo abaixo do título desse edital, deve ser incluído, também em vermelho, “Retificado em xxx”, informando a data da retificação.

O edital retificado pode ser publicado em substituição ao edital anterior, juntamente com o arquivo contendo apenas as retificações.

Vale ressaltar que não é necessário fazer um edital para retificar outro edital, basta uma retificação. Confira o exemplo [aqui](#).

INSTRUÇÃO NORMATIVA

É um ato administrativo que visa estabelecer diretrizes e normatizar métodos e procedimentos previstos em leis, decretos, regulamentos etc. Esse documento expede normas gerais, de caráter interno, a fim de orientar os servidores no desempenho de suas atividades e funções bem como assegurar a unidade de ação na instituição.

Nota: No âmbito do IFRS, as Instruções Normativas devem ser emitidas conforme estipulado no [Regimento Geral](#) Art. 55, Inciso II, § 3º - A Instrução normativa é o instrumento pelo qual o Reitor, Pró-reitores e os Diretores-gerais dos *campi*, em razão de suas respectivas atribuições, dispõem sobre o funcionamento acadêmico e administrativo.

Utilize o **modelo de instrução normativa** apresentado por este Guia, pois já está diagramado conforme essas regras. Acesse [aqui](#).

OFÍCIO

Em 28/12/2018 foi publicada a terceira edição do Manual de Redação da Presidência da República. Até a segunda edição havia três tipos de expedientes: o ofício, o aviso e o memorando. Todavia, com o objetivo de uniformizá-los, a nova edição determina que deve-se adotar nomenclatura e diagramação únicas, que sigam o chamado **padrão ofício**. **Assim, foi abolida aquela distinção e passou-se a utilizar o termo ofício nas três hipóteses.**

Seguem abaixo algumas das recomendações do Manual de Redação da Presidência da República, 3ª edição, 2018, páginas 27 a 36. Acesse [aqui](#).

Partes do documento no padrão ofício:

Cabeçalho

O cabeçalho é utilizado apenas na primeira página do documento, centralizado na área determinada pela formatação. No cabeçalho deverão constar os seguintes elementos:

- a) brasão de Armas da República: no topo da página. Não há necessidade de ser aplicado em cores;
- b) nome do órgão principal;
- c) nomes dos órgãos secundários, quando necessários, da maior para a menor hierarquia; e
- d) espaçamento: entrelinhas simples (1,0).

Os dados do órgão, tais como endereço, telefone, endereço de correspondência eletrônica, sítio eletrônico oficial da instituição, podem ser informados no rodapé do documento.

Identificação do expediente

Os documentos oficiais devem ser identificados da seguinte maneira:

- a) **nome do documento:** tipo de expediente por extenso, com todas as letras maiúsculas;
- b) **indicação de numeração:** abreviatura da palavra “número”, padronizada como Nº;

c) informações do documento: número, ano (com quatro dígitos) e siglas usuais do setor que expede o documento, da menor para a maior hierarquia, separados por barra (/);

d) alinhamento: à margem esquerda da página.

Ex.: OFÍCIO Nº 10/2019/GAB/REI/IFRS
26/2019/PROAD/IFRS

Local e data do documento

Na grafia de datas em um documento, o conteúdo deve constar da seguinte forma:

a) composição: local e data do documento;

b) informação de local: nome da cidade onde foi expedido o documento, seguido de vírgula. Não se deve utilizar a sigla da unidade da federação depois do nome da cidade;

c) dia do mês: em numeração ordinal se for o primeiro dia do mês e em numeração cardinal para os demais dias. Não se deve utilizar zero à esquerda do número que indica o dia;

d) nome do mês: deve ser escrito com inicial minúscula;

e) pontuação: coloca-se ponto-final depois da data;

f) alinhamento: o texto da data deve ser alinhado à margem direita da página.

Ex.: Bento Gonçalves, 10 de março de 2019.

Endereçamento

O [Decreto 9.758](#), de 11 de abril de 2019, alterou a forma de tratamento e de endereçamento nas comunicações com agentes públicos da administração pública federal.

O único pronome de tratamento utilizado na comunicação com agentes públicos federais é “senhor”, independentemente do nível hierárquico, da natureza do cargo ou da função ou da ocasião. **Obs.: O pronome de tratamento é flexionado para o feminino e para o plural.**

Nas comunicações com agentes públicos federais foram vedadas as seguintes formas de tratamento, ainda que abreviadas: Vossa Excelência ou Excelentíssimo; Vossa Senhoria; Vossa Magnificência; doutor; ilustre ou ilustríssimo; digno ou digníssimo; e respeitável.

O endereçamento das comunicações dirigidas a agentes públicos federais não conterá pronome de tratamento ou o nome do agente público. Todavia, poderão constar o pronome de tratamento, na forma do [Decreto 9.758/2019](#), e o nome do destinatário, quando a mera indicação do cargo ou da função e de seu setor for insuficiente para a identificação ou a correspondência for dirigida à pessoa de agente público específico.

Se houver a necessidade de identificação detalhada do destinatário, siga as orientações abaixo, de acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, 3ª edição:

- a) vocativo:** na forma de tratamento adequada para quem receberá o expediente, na forma do [Decreto 9.758/2019](#);
- b) nome:** nome do destinatário do expediente;
- c) cargo:** cargo do destinatário do expediente;
- d) endereço:** endereço postal de quem receberá o expediente, dividido em duas linhas:
 - primeira linha: informação de localidade/logradouro do destinatário ou, no caso de ofício ao mesmo órgão,
 - informação do setor;

segunda linha: CEP e cidade/unidade da federação, separados por espaço simples. Na separação entre cidade e unidade da federação pode ser substituída a barra pelo ponto ou pelo travessão. No caso de ofício ao mesmo órgão, não é obrigatória a informação do CEP, podendo ficar apenas a informação da cidade/unidade da federação;

e) alinhamento: à margem esquerda da página.

Assunto

O assunto deve dar uma ideia geral do que trata o documento, de forma sucinta. Ele deve ser grafado da seguinte maneira:

- a) título:** a palavra Assunto deve anteceder a frase que define o conteúdo do documento, seguida de dois-pontos;
- b) descrição do assunto:** a frase que descreve o conteúdo do documento deve ser escrita com inicial maiúscula, não se deve utilizar verbos e sugere-se utilizar de quatro a cinco palavras;

c) destaque: todo o texto referente ao assunto, inclusive o título, deve ser **destacado em negrito**;

d) pontuação: coloca-se ponto-final depois do assunto; e

e) alinhamento: à margem esquerda da página.

Texto do documento

Nos casos em que não seja usado para encaminhamento de documentos, o expediente deve conter a seguinte estrutura:

a) introdução: em que é apresentado o objetivo da comunicação. Evite o uso das formas: Tenho a honra de, Tenho o prazer de, Cumpre-me informar que. Prefira empregar a forma direta: Informo, Solicito, Comunico;

b) desenvolvimento: em que o assunto é detalhado; se o texto contiver mais de uma ideia sobre o assunto, elas devem ser tratadas em parágrafos distintos, o que confere maior clareza à exposição; e

c) conclusão: em que é afirmada a posição sobre o assunto.

Quando for usado para encaminhamento de documentos, deve-se iniciar com referência ao expediente que o solicitou.

Ex.: Em resposta ao Aviso nº 12, de 1º de fevereiro de 2018, encaminho cópia do Ofício nº 34, de 3 de abril de 2018, da Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas, que trata da requisição do servidor Fulano de Tal.

Quando não tiver sido solicitado, deve-se 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 se trata) e a razão pela qual está sendo encaminhado.

Ex.: Encaminho, para exame e pronunciamento, cópia do Ofício nº 12, de 1º de fevereiro de 2018, do Presidente da Confederação Nacional da Indústria, a respeito de projeto de modernização de técnicas agrícolas na região Nordeste.

O texto do documento deve ser formatado da seguinte maneira:

- a) alinhamento:** justificado;
- b) espaçamento entre linhas:** simples;
- c) parágrafos:**
 - a) espaçamento entre parágrafos: de 6 pontos após cada parágrafo;
 - b) recuo de parágrafo: 2,5 cm de distância da margem esquerda;
 - c) numeração dos parágrafos: apenas quando o documento tiver três ou mais parágrafos, desde o primeiro parágrafo. Não se numeram o vocativo e o fecho;
- d) fonte:** Calibri ou Carlito;
 - a) corpo do texto: tamanho 12 pontos;
 - b) citações recuadas: tamanho 11 pontos; e
 - c) cabeçalho e rodapé: tamanho 10 pontos;



Na edição anterior do Guia Como Faço?, o IFRS adotava a letra Arial, tamanho 11. A partir desta edição adotam-se as letras Calibri ou Carlito, conforme o Manual de Redação da Presidência da República, 3ª edição.

Fechos para comunicações

O fecho das comunicações oficiais objetiva arrematar o texto e saudar o destinatário.

- a)** Para autoridades de hierarquia superior à do remetente, inclusive o Presidente da República:
Respeitosamente,
- b)** Para autoridades de mesma hierarquia, de hierarquia inferior ou demais casos:
Atenciosamente,

O fecho da comunicação deve ser formatado da seguinte maneira:

- a) alinhamento:** alinhado à margem esquerda da página;
- b) recuo de parágrafo:** 2,5 cm de distância da margem esquerda;
- c) espaçamento entre linhas:** simples;
- d) espaçamento entre parágrafos:** de 6 pontos após cada parágrafo; e
- e) não deve ser numerado.**

Identificação do signatário

As comunicações oficiais devem informar o signatário segundo o padrão:

a) nome: nome da autoridade que as expede, grafado em letras maiúsculas, sem negrito. Não se usa linha acima do nome do signatário;

b) cargo: cargo da autoridade que expede o documento, redigido apenas com as iniciais maiúsculas. As preposições que liguem as palavras do cargo devem ser grafadas em minúsculas;

c) alinhamento: a identificação do signatário deve ser centralizada na página.

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.

Ex.: (espaço para assinatura)
NOME
Diretor de Gestão de Pessoas

Numeração das páginas

A numeração das páginas é obrigatória apenas a partir da segunda página da comunicação.

Ela deve ser centralizada na página e obedecer à seguinte formatação:

a) posição: no rodapé do documento, dentro da área de 2 cm da margem inferior;

b) fonte: Calibri ou Carlito.

Formatação e apresentação

Os documentos do padrão ofício devem obedecer à seguinte formatação:

a) tamanho do papel: A4 (29,7 cm x 21,0 cm);

b) margem lateral esquerda: no mínimo, 3 cm de largura;

c) margem lateral direita: 1,5 cm;

d) margens superior e inferior: 2 cm;

e) área de cabeçalho: na primeira página, 5 cm a partir da borda superior do papel;

f) área de rodapé: nos 2 cm da margem inferior do documento;

g) impressão: na correspondência oficial, a impressão pode ocorrer em ambas as faces do papel. Nesse caso, as margens esquerda e direita terão as distâncias invertidas nas páginas pares (margem espelho);

h) cores: os textos devem ser impressos na cor preta em papel branco, reservando-se, se necessário, a impressão colorida para gráficos e ilustrações;

i) destaques: para destaques deve-se utilizar, sem abuso, o negrito. Deve-se evitar destaques com uso de itálico, sublinhado, letras maiúsculas, sombreado, sombra, relevo, bordas ou qualquer outra forma de formatação que afete a sobriedade e a padronização do documento;

j) palavras estrangeiras: palavras estrangeiras devem ser grafadas em itálico.

Utilize o **modelo de ofício** apresentado por este Guia, pois já está diagramado conforme essas regras. Acesse [aqui](#).

Nota: Os ofícios enviados para os setores e/ou unidades do IFRS ou para outros órgãos devem seguir a mesma numeração. Quando enviados para outros órgãos devem conter o endereçamento completo. Os ofícios podem ser assinados por qualquer setor, seguindo-se os mesmos critérios antes adotados com os memorandos.

ORDEM DE SERVIÇO

É a determinação especial dirigida a servidores, contendo imposições de caráter administrativo ou especificações técnicas sobre o modo e a forma de realização dos serviços.

Trata-se de um ato interno administrativo no qual o gestor determina a realização de certo serviço ou regulamenta procedimentos para sua execução, orienta servidores quanto ao desempenho de suas funções, especifica e caracteriza as atividades.

Utilize o modelo de **ordem de serviço** apresentado por este Guia, pois já está diagramado conforme essas regras. Acesse [aqui](#).

PARECER

O parecer é a opinião escrita ou verbal, emitida e fundamentada por autoridade competente, acerca de determinado assunto que lhe foi submetido para análise e pronunciamento. Visa fornecer subsídios para tomada de decisão.

Na Administração Pública, o parecer, geralmente, é parte integrante de um processo, para o qual aponta solução favorável ou desfavorável, precedida da necessária justificativa, com base em dispositivos legais, em jurisprudência e em informações.

Quanto a sua forma, o parecer, no âmbito do IFRS, deverá seguir o padrão ofício, suprimindo-se o destinatário, o vocativo e o encerramento, incluindo-se o nome do interessado e o número do processo.

PORTARIA

É um documento oficial de ato administrativo, geralmente interno, expedido pelos gestores máximos da administração pública. As portarias têm por objeto delegação de competência, designação de membros de comissões, nomeação, lotação, remoção, licença etc.

Em sua estrutura inicial, necessita de numeração e data de expedição, denominação da autoridade que expede o ato, citação da legislação básica, seguida da palavra RESOLVE.

Nota: No âmbito do IFRS, as portarias devem ser emitidas conforme estipulado no [Regimento Geral](#) do IFRS Art. 55, Inciso III, § 4º - A Portaria é o instrumento pelo qual o Reitor e os Diretores-gerais dos *campi*, em razão de suas respectivas atribuições, dispõem sobre a gestão acadêmica e administrativa.

Utilize o **modelo de portaria** apresentado por este Guia, pois já está diagramado conforme essas regras. Acesse [aqui](#).

REGIMENTO

Na Administração Pública, é o ato que regula o funcionamento de um órgão e seus setores, indicando sua competência e atribuições.

O IFRS e seus *campi* possuem regimentos específicos disponíveis no sítio eletrônico da respectiva unidade.



Regimento ≠ Regulamento

REGULAMENTO

É o conjunto de regras estabelecidas com a finalidade de executar a lei. São as regras em que se determinam o modo de direção e o funcionamento de uma associação ou entidade.

RELATÓRIO

É um conjunto de informações utilizado para reportar resultados parciais ou finais de uma determinada atividade, experimento, projeto, ação, pesquisa ou outro evento que esteja finalizado ou em andamento.

REQUERIMENTO

É o instrumento por meio do qual o interessado requer, a uma autoridade administrativa, um direito do qual se julga detentor.

RESOLUÇÃO

É utilizada pela autoridade para determinar, deliberar, decidir, ordenar ou baixar uma medida. As resoluções, em geral, dizem respeito a assuntos de ordem administrativa

e estabelecem normas regulamentares. Podem expedi-las os conselhos administrativos ou deliberativos (Consup na Reitoria, Concamp nos *campi*).

No IFRS, as Resoluções devem ser emitidas conforme estipulado no [Regimento Geral](#) do IFRS Art. 55, Inciso I:



§ 1º A Resolução no âmbito do Instituto é um instrumento expedido pelo Reitor, em razão de sua atribuição na qualidade de presidente do Conselho Superior.

§ 2º A Resolução no âmbito do *campus* é um instrumento expedido pelo diretor-geral, em razão de sua atribuição na qualidade de presidente do Conselho do *campus*.

Em sua estrutura, pode necessitar de ementa (pequena descrição do objeto a que se refere o documento), com alinhamento à esquerda no documento.

Utilize o **modelo de resolução** apresentado por este Guia, pois já está diagramado conforme essas regras. Acesse [aqui](#).

COMO FAÇO?

RELAÇÕES
INSTITUCIONAIS

Relações Institucionais

Ser servidor público implica diversas responsabilidades e uma das mais nobres é o atendimento direto e pessoal ao cidadão. Entretanto, nosso público não é apenas a comunidade externa: temos nossos colegas do mesmo ou de outros setores, ou até de outras unidades que também podem vir a necessitar de nossa ajuda.

Por mais simples que possa parecer a tarefa que você desempenha, é fundamental que tenha em mente que ela faz parte de um todo, de uma “rede”. Cada função desempenhada vai determinar o sucesso do processo ou comprometê-lo.

Para um bom relacionamento institucional, é necessário que o servidor detenha conhecimento de suas funções e visualize todo o processo que envolve um atendimento,

também chamado de visão sistêmica.

As relações institucionais no IFRS se dão, em sua maioria, por meio de atendimento telefônico, e-mail institucional, reuniões, apresentações de trabalhos e projetos etc.

Uma fonte de informação para o servidor é a [Política de Comunicação do IFRS](#). Nela constam valores que devem nortear o relacionamento entre os nossos diversos públicos. A relação institucional nestes casos vai além da transmissão de informações pelos canais formais (e-mail, telefone etc) e deve ser baseada na ética, transparência e respeito a fim de influenciar positivamente o clima de trabalho e contribuir para o desenvolvimento pessoal e profissional.

Os valores nas relações institucionais e a Política de Comunicação do IFRS



Verifique abaixo outros aspectos para as práticas de relações institucionais cotidianas.

1. ATENDIMENTO TELEFÔNICO

É um dos principais fatores que influenciam na formação da imagem da instituição junto aos públicos e, por essa razão, deve seguir padrões.

Se você trabalha na recepção/telefonía, atenda da seguinte forma:

Instituto Federal, **use o nome de sua unidade**, bom dia!



Se a pessoa que está ligando não se identificar, pergunte quem está falando.

Se você trabalha em outros setores, use o nome de seu setor, o seu nome, bom dia/boa tarde!

Ex.: - Registros Escolares, Marcelo, bom dia!

Quando o ramal de um colega tocar e ele não estiver presente, atenda a ligação. Se necessário, solicite que o interessado entre novamente em contato ou anote o recado, de preferência com algum número de telefone ou e-mail.

a) Dicas para um bom atendimento telefônico:

- atenda a chamada o mais rápido possível;
- trate a pessoa pelo nome: evite utilizar apelidos ou adjetivos inapropriados;
- ao transferir uma ligação, informe o procedimento ao interlocutor. Ao destinatário da ligação, informe quem está telefonando e o motivo do telefonema;
- transmita as informações de forma simples, clara e adequada;
- se a ligação não puder ser atendida na hora, verifique se o interessado pode aguardar ou ligará novamente. Caso deixe recado, anote o nome e o telefone;
- cuide para não bater o telefone na mesa quando for largar por alguns instantes. O ruído é estridente e pode assustar quem está telefonando;

- procure repetir números, e-mails e nomes complexos.

Lembre-se: seja cortês, claro e breve.

b) Para evitar:

- não use termos ou abreviaturas conhecidos apenas dentro da instituição. Exemplos: SRE, CRE, Proen, Proppi, SIGProj etc;
- evite usar gírias;
- evite deixar o interlocutor sem resposta ou esperando muito tempo;
- evite mastigar, tossir ou espirrar ao telefone. Sons estranhos podem ser percebidos pelo interlocutor e interpretados como desleixo;
- não fale com rapidez e não interrompa o interlocutor.

2. E-MAIL INSTITUCIONAL

É uma forma de comunicação oficial da instituição, seja para comunicados internos, seja para contato com a comunidade externa. Para o bom uso dessa ferramenta, listamos abaixo dicas de como utilizá-la sem causar constrangimentos.



O e-mail institucional é sua ferramenta de trabalho. Não utilize para fins pessoais, como cadastro em redes sociais, e-commerce etc.

a) Redação de e-mail:

- quando começar a escrever um e-mail, por mais breve e simples que seja a mensagem, inicie indicando o assunto e cumprimentando a pessoa com quem você deseja comunicar-se. Lembre-se de encerrar sua mensagem de maneira cordial e digitando o seu nome;
- sempre preencha o campo “Assunto” com um título que resuma sua mensagem. Esse cuidado deve ser redobrado ao reencaminhar um e-mail recebido, para que o próximo receptor compreenda o sentido original;

- frases motivacionais, provérbios, citações religiosas ou políticas nas assinaturas de e-mail não devem ser utilizadas. Somos uma instituição diversa e plural, sobretudo pública, regida sob o princípio da impessoalidade;
- números de telefones particulares não devem ser mencionados, a menos em caráter indispensável;
- caso o destinatário do e-mail seja do público externo, evite abreviações e siglas internas;
- verifique os destinatários do e-mail, e antes de enviar certifique-se de que somente estejam copiadas as pessoas interessadas;
- prefira utilizar fontes como Sans Serif, Trebuchet ou Verdana, que mais se assemelham à identidade visual institucional;
- antes de enviar a mensagem, faça a revisão: preste atenção na gramática, na ortografia e na pontuação e confira se o texto será claro para o destinatário.

Veja mais no [Capítulo 1- CUIDADOS COM REDAÇÃO E ORTOGRAFIA.](#)

As palavras devem ser digitadas corretamente e o “internetês” deve ser abolido. Seja claro e objetivo:

- produza textos de leitura fácil e separe os parágrafos com linhas em branco;
- evite utilizar texto totalmente em letras maiúsculas, pois no meio digital isso significa "falar alto" ou "gritar";
- faça o uso de arquivos anexados, deixando o e-mail menos extenso;
- evite abreviar palavras, principalmente na assinatura.

Ex.: prefira Atenciosamente no lugar de ‘At.te’



Atente para o tipo de letra e cor utilizados no corpo e na assinatura do seu e-mail. Essas questões podem interferir na credibilidade da sua mensagem.

b) Relacionamento interpessoal:

- não use expressões de intimidade, como “querida”, “gato”, “amados” ou expressões do gênero em mensagens pro-

fissionais, mesmo que você seja íntimo do destinatário;

- nunca envie e-mail com temas e imagens eróticas, engraçadas ou assemelhados no ambiente profissional;
- regras básicas de boa convivência e de educação, adotadas dentro da instituição, são válidas também para ambientes on-line;
- respeite para ser respeitado e trate o outro como você gostaria de ser tratado;
- antes de responder uma mensagem, verifique o que outras pessoas já comentaram para evitar repetições desnecessárias e mal-entendidos;
- nunca tente calar usuários que se comportam de maneira inconveniente. Tente acalmá-los. Caso não funcione, informe-os sobre os canais de ouvidoria da instituição;
- o ambiente on-line é um meio rápido de troca de mensagens, no qual a agilidade e a objetividade são fundamentais. Não deixe as pessoas sem respostas. Se ainda precisa apurar a questão, indique que está fazendo isso e dê retorno o mais breve possível.



Não responda de “cabeça quente”. Quando receber uma mensagem que o perturbou, espere um pouco para responder.

3. APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

A seguir trazemos algumas dicas para te ajudar em uma apresentação institucional. Mas, independentemente das questões abordadas a seguir, tenha sempre em mente que, no momento da apresentação, você estará representando o IFRS diante de um público e contribuindo para a construção e manutenção da boa imagem institucional.

Uma ferramenta de apresentação de conteúdo significa apenas um material de apoio, recurso que facilita a exposição do que está sendo dito. A grande parte do conhecimento a ser divulgado pertence ao expositor.

Separamos as dicas em tópicos: estrutura da apresentação e orientações para o orador no momento da exposição do conteúdo.

a) Estrutura da apresentação:

- baixe o modelo de slide de apresentação adotado pelo IFRS.



.ppt



.pptx



.odp



Clique nas imagens para acessar os documentos

Esse modelo de apresentação institucional está de acordo com o Manual de Identidade Visual Institucional do IFRS.

Nota: Caso opte por salvar a apresentação em PDF, o faça diretamente a partir do “Salvar como PDF” do próprio Office. Dessa forma, as marcas estruturais para a acessibilidade serão mantidas.

Evite:

- distorções dos elementos visuais (alongar ou achatam as imagens utilizadas na apresentação);

- colocar conteúdo sobre uma imagem de fundo colorida;
- texto todo em MAIÚSCULO, em itálico e fontes de letra cursiva;
- colocar muito conteúdo em um único slide, o que exige uma fonte pequena e dificulta a visualização;
- dar pouco contraste entre a letra e o fundo. Alguns exemplos de contrastes ruins:

Fundo amarelo, fonte verde limão

Fundo azul claro, fonte branca

Fundo vermelho, fonte lilás



Fontes com serifa (Ex: Times New Roman, Courier New) dão a impressão de estarem unidas devido aos prolongamentos no final das hastes das letras, podendo confundir usuários com baixa visão. Fontes muito elaboradas (em itálico ou cursivas) dificultam a leitura de pessoas com dificuldades de aprendizagem e limitações visuais.

Prefira:

- letras sem serifa, que facilitam a legibilidade e acessibilidade – Arial, Calibri ou Verdana;
- fontes com, no mínimo, tamanho 21;
- frases simples e breves e busque eficiência na transmissão da mensagem;
- utilizar uma boa relação de contraste entre a fonte e o fundo do slide:

Fundo branco, fonte preta

Fundo cinza claro, fonte preta

Fundo verde claro, fonte preta

Fundo preto, fonte branca

Fundo preto, fonte amarela

Respeite:

- as cores sugeridas no [Manual de Identidade Visual Institucional do IFRS](#);

- os espaços reservados para conteúdo;
- as hierarquias dos conteúdos - título e conteúdo;
- o [Manual do Uso da Marca dos IFs](#).



Caso precise dessas informações em formatos diferentes dos apresentados, entre em contato com o setor de Comunicação de seu *campus* ou da Reitoria.

b) Orientação para o orador:

Lembre-se que o ‘corpo fala’!

Em uma apresentação oral, evite:

- movimentação desordenada do corpo, das pernas, dos braços;
- falar muito rápido ou muito devagar, com pouca articulação;
- colocar as mãos nos bolsos ou cruzá-las atrás do corpo;
- roupas e acessórios muito apertados no pescoço (dificulta a vocalização) ou na região abdominal (dificulta a respiração);

- refeições com alimentos muito condimentados ou de difícil digestão, chocolate, leite, café e bebidas gasosas antes da apresentação;
- sapatos/sandálias com salto muito alto, pois tensionam e enrijecem a postura corporal;
- fumar, roer as unhas, tirar e colocar os óculos constantemente, segurar permanentemente caneta ou folhas de papel nas mãos e mexer nos botões do paletó durante a apresentação.



Um ritmo de fala com variações mantém a atenção do ouvinte.



Jamais usar chavões, palavras e frases vulgares e piadas preconceituosas.

Prefira:

- organizar sua palestra com antecedência, levar anotados os pontos e ideias principais e adequar o vocabulário ao público;
- quando estiver se posicionando para a apresentação, caminhar com determinação e segurança, mantendo o

- queixo alinhado com os ombros (evitando a cabeça muito para baixo ou para cima);
- utilizar os braços e as mãos para gestos de reforço ao que está sendo dito;
- articular bem as palavras;
- antes da apresentação, alimentos leves, frutas, bebidas sem açúcar e beber muita, mas muita água;
- mostrar entusiasmo e vibração com o que está fazendo;
- praticar sempre que possível. Aproveite todas as oportunidades que surgirem.

Se o medo de falar em público surgir:

- encare-o normalmente;
- respire;
- beba água;
- concentre-se na sua mensagem;
- não tenha pressa em responder eventuais questionamentos;
- substitua-o por pensamentos positivos: tudo dá certo!

Lembre-se: Respirar melhora o fluxo da fala e relaxa o palestrante à medida que evolui a apresentação.

4. COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

A forma como nos comunicamos com outras pessoas, tanto em família quanto com amigos ou no trabalho, fala muito de nós enquanto membros desses grupos. Para um relacionamento interpessoal harmônico, podemos considerar alguns aspectos:

a) Gentileza e cordialidade: dizer “bom dia”, “boa tarde”, “com licença” e “obrigado(a)” são gestos simples, que podem tornar o seu dia (e o de outras pessoas) melhor.



Um sorriso ou um gesto de atenção são suficientes para tornar as relações mais amistosas e produtivas.

b) Respeito: as pessoas são diferentes, e aceitar e compreender as diferenças pode contribuir para que o relacionamento entre colegas de trabalho seja mais produtivo e harmônico. Pessoas com formação cultural, idade ou nível social diferentes têm muito a acrescentar.



Coloque-se no lugar do outro, perceba que ele é diferente de você e encontre qualidades no seu colega.

c) Converse: compartilhe informações, experiências e conhecimento. Assim, você tem a oportunidade de conhecer fatos, experiências e culturas.

d) Aprenda: se você está aberto para troca de experiências, consegue aprender mais. É importante lembrar que o processo de aprendizagem é bilateral: quando há troca de ideias e experiências, a riqueza de informações compartilhadas agrega mais conhecimento.

e) Novas perspectivas: Questione-se! Adote uma postura de estímulo à evolução e à descoberta de novos caminhos.

COMO FAÇO?

PRESERVAÇÃO E SUSTENTABILIDADE:
COMPROMISO DE TODOS

Preservação e Sustentabilidade: compromisso de todos

Muitas atitudes podem ser tomadas para termos não só um #MundoIFRS melhor, mas também um planeta preservado para as gerações futuras.

- P**reserve o patrimônio público
- R**ealize caronas solidárias ou use transporte público
- E**vite o uso de descartáveis
- S**epare e descarte o resíduo corretamente
- E**conomize água e energia elétrica
- R**eaproveite papéis e faça impressões de forma racional
- V**alorize alimentos orgânicos e de produtores locais
- A**jude em causas sociais
- R**eduza o consumo desnecessário de produtos e serviços

EXPEDIENTE

Guia Como Faço: Um guia de boas práticas no IFRS
2ª Edição | 2019

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

Reitor

Júlio Xandro Heck

Idealização

Departamento de Comunicação IFRS e Gestão do IFRS

Organização

Cíntia Tavares Pires da Silva (Secretária-Executiva - Reitoria), Guilherme Garcia Teixeira (Arquivista - Reitoria), Cristine Stella Thomas (Jornalista - *Campus* Porto Alegre), Rafaela Padilha (Auxiliar em Administração - Reitoria) e Rossana Zoot Enninger (Jornalista - *Campus* Feliz).

Projeto Gráfico

Ana Carolina Zambom

Diagramação

Ana Carolina Zambom

Revisão de Texto

Andréa Marta Donadel Bergonci
Carine Simas da Silva

Apoio

Melina da Silveira Leite - Chefe de Gabinete
Nícolás Fonseca - Jornalista - Comunicação
Raquel Selbach Machado Colombo - Relações Públicas - Comunicação

EXPEDIENTE

Guia Como Faço: Um guia de boas práticas no IFRS
1ª Edição | 2017

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

Reitor

Osvaldo Casares Pinto

Idealização

Departamento de Comunicação IFRS e Gestão do IFRS

Organização

Silvia Schiedeck (Produtora Cultural - Reitoria), Mariângela Barichello Baratto (Publicitária - Reitoria), Augusto Veber (Técnico em Audiovisual - *Campus Bento Gonçalves*), Nícolas Fonseca (Jornalista - *Campus Farroupilha*).

Projeto Gráfico

Tiago Lima da Silva (Estagiário - Comunicação)

Diagramação

Oberti Ruschel

Revisão de Texto

Lisiane Delai

Apoio

Lisiane Bender da Silveira - Chefe de Gabinete

Claudinei Carin Seifert - Coordenadoria de Gestão Documental

COMO FAÇO?

UM GUIA DE BOAS PRÁTICAS DO IFRS



POLÍTICA DE
comunicação IFRS



INSTITUTO FEDERAL
Rio Grande do Sul