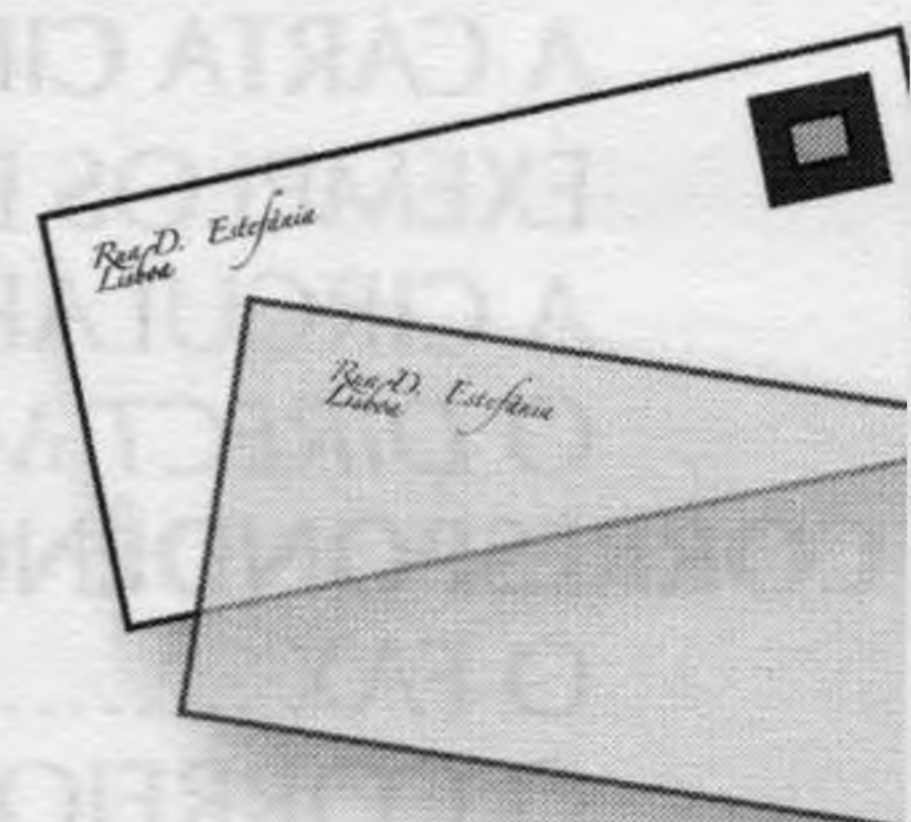


ÍNDICE



A ESCRITA NO MUNDO DOS NEGÓCIOS	5
A LÍNGUA E A LINGUAGEM	5
ALGUMAS REGRAS QUE SE APLICAM À REDACÇÃO EMPRESARIAL	10
EMPREGO DOS PRONOMES DE TRATAMENTO E A SUA CONCORDÂNCIA	10
PLURAL MAJESTÁTICO OU PLURAL DE MODÉSTIA	11
FÓRMULA DE CORTESIA (3ª PESSOA PELA 1ª)	11
USO DA LETRA INICIAL MAIÚSCULA	12
USO DA LETRA INICIAL MINÚSCULA	13
PALAVRAS EM ITÁLICO	14
ESTRANGEIRISMOS	14
OS NUMERAIS	15
NUMERAÇÃO ÁRABE	15
BILIÃO	16
EMPREGO DOS MULTIPLICATIVOS	17
EMPREGO DOS FRACCIONÁRIOS	17
PERCENTAGENS, PESOS E MEDIDAS	17
DATAS E ANOS	17
HORAS	18
NUMERAÇÃO ROMANA	19
SÍMBOLOS DAS UNIDADES DE MEDIDA	20
GRAUS CELSIUS OU FARENHEIT	21
FÓRMULAS	21
USO DE SIGLAS E ABREVIATURAS	22
AS SIGLAS	22
AS ABREVIATURAS	23
ABREVIATURAS E EXPRESSÕES EM LATIM	25
ABREVIATURAS	25
EXPRESSÕES	25
O USO DE SINAIS	27
USO DO HÍFEN OU TRAÇO DE UNIÃO	27
AS ASPAS	27
OS PARÊNTESES CURVOS E RECTOS	28
O TRAVESSÃO	29
A BARRA (OBLÍQUA)	29
AS PALAVRAS COMPOSTAS	30
A EMPRESA E A COMUNICAÇÃO	32
OS INTERLOCUTORES	32
TIPOS DE COMUNICAÇÃO ESCRITA EXTERNA	33
CONTEÚDO DA COMUNICAÇÃO INTERNA	34
A CORRESPONDÊNCIA E O CIRCUITO DA CORRESPONDÊNCIA EXTERNA	35
A NORMALIZAÇÃO	36
A NORMA	36
CARACTERÍSTICAS DA CARTA COMERCIAL	42
APRESENTAÇÃO DACTILOGRAFADA	42
PARTES DO PAPEL DA CARTA COMERCIAL	43
POSSÍVEIS MANCHAS DE TEXTO DE CARTAS COMERCIAIS	52
PREENCHER O ENVELOPE	58
INICIANDO A CORRESPONDÊNCIA	61
LOCUÇÕES ADVERBIAIS E PREPOSITIVAS, FÓRMULAS E EXPRESSÕES QUE FACILITAM A REDACÇÃO	61
INÍCIOS DE CARTAS	65
SEM REFERÊNCIA A CORRESPONDÊNCIA ANTERIOR	65
ENQUADRANDO O ASSUNTO	65
EM RESPOSTA A CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA	65
FAZENDO REFERÊNCIA A CORRESPONDÊNCIA ANTERIOR E SEGUIMENTO DE ASSUNTO (FOLLOW-UP)	66
FRASES PARA CORPO DE CARTA	66

CARTAS, CARTAS CIRCULARES E CIRCULARES	68
A CARTA COMERCIAL	68
A CARTA CIRCULAR	68
EXEMPLOS DE TEXTOS PARA CARTAS CIRCULARES DIRIGIDAS A EMPRESAS	70
A CIRCULAR	74
O <i>DIRECT MAIL</i> (CARTA DE PUBLICIDADE DIRECTA)	76
A CORRESPONDÊNCIA INFORMAL	77
O FAX	77
O CORREIO ELECTRÓNICO (E-MAIL)	79
AS NEWSLETTERS	82
O PROCESSO DE COMPRA E VENDA	83
A CONSULTA	83
LISTAS DE PREÇOS/CONSULTA	83
PRIMEIRAS CONSULTAS	84
NA PERSPECTIVA DE UM FUTURO NEGÓCIO	84
SOLICITANDO CONDIÇÕES ESPECIAIS	84
FAZENDO REFERÊNCIA À QUALIDADE, DIVERSOS REQUISITOS, ETC.	85
ENVIO - ENTREGA	85
A PROPOSTA	89
COMO SE FORMA UM CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE MERCADORIAS INTERNACIONAL	89
OS DOCUMENTOS	92
AS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	93
ESQUEMATIZAÇÃO DO PROCESSO DE IMPORTAÇÃO – EXPORTAÇÃO	96
CORRESPONDÊNCIA ADICIONAL AO PROCESSO DE IMPORTAÇÃO	97
CONCURSOS LIMITADOS E PÚBLICOS	98
OS CONCURSOS	98
RESPOSTAS A CONCURSOS: ELABORAÇÃO DAS PROPOSTAS	98
EXEMPLO DE ELABORAÇÃO DE UMA PROPOSTA	101
FRASES PARA ELABORAÇÃO DE PROPOSTAS	107
EXEMPLOS DE CARTAS	111
RECUSANDO UMA PROPOSTA	117
ENCOMENDAS E PROCESSAMENTO DE ENCOMENDAS	117
CARTAS PARA FORNECEDORES	120
AS RECLAMAÇÕES	129
DIVERSAS FRASES SOBRE SITUAÇÕES FINANCEIRAS E PAGAMENTOS	141
O REQUERIMENTO	146
ESTRUTURA DO REQUERIMENTO	146
MODELO DA ESTRUTURA DO REQUERIMENTO	148
O MEMORANDO	152
CONSIDERAÇÕES SOBRE O MEMO	152
ESTRUTURA DO MEMORANDO	153
O AVISO	155
ESTRUTURA	155
ATESTADOS, DECLARAÇÕES E CERTIFICADOS	157
O ATESTADO	157
A DECLARAÇÃO	159
O CERTIFICADO	161
O OFÍCIO	162
CARACTERÍSTICAS DO OFÍCIO	162
ESTRUTURA DO OFÍCIO	163
O RELATÓRIO	165
ESTRUTURA DOS RELATÓRIOS ADMINISTRATIVOS E TÉCNICOS	166
NORMAS PARA A APRESENTAÇÃO DE UM RELATÓRIO	166
CARACTERÍSTICAS DE UM RELATÓRIO	167
A CORRESPONDÊNCIA PROTOCOLAR	173
A CARTA DE NATUREZA PESSOAL	173
FELICITAÇÕES E AGRADECIMENTOS	175
PÊSAMAS	175
O CARTÃO DE VISITA PROFISSIONAL	175
CONVITES	177
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	182
CORRESPONDÊNCIA COM DIGNITÁRIOS ECLESIASTICOS	183
O TELEGRAMA	184
O CURRÍCULUM VITAE	185
COMO FAZER UMA APRESENTAÇÃO EFICIENTE	185
ELEMENTOS QUE O CURRÍCULUM VITAE DEVE CONTER E FORMA DE O ELABORAR	186
ELEMENTOS A NÃO SEREM INCLUÍDOS NO CURRÍCULUM VITAE	188
CARTA DE APRESENTAÇÃO	191
MANCHA DE UM CURRÍCULUM VITAE	192
O CURRÍCULUM VITAE (CV) EUROPASS	194
BIBLIOGRAFIA	195