

Índice

Introdução	3
Estrutura da obra	5
Unidade I • Correspondência comercial	
1. Regras gerais de comunicação	6
1.1. Uso de abreviaturas e siglas	7
1.2. Escrita de números	8
1.2.1. Escrita de datas (NP-EN 28 601)	9
2. Estrutura da carta comercial	10
2.1. A normalização	10
2.2. Estilos datilográficos	11
2.3. Disposição dos elementos na carta comercial	12
3. As situações que dão origem a correspondência	14
3.1. A carta de encomenda	14
3.2. A carta de reserva	16
3.3. A carta de envio, transporte e entrega de mercadorias	18
3.4. A carta de cobranças	20
3.4.1. Aviso de rotina	22
3.4.2. Incumprimento do prazo de pagamento	23
3.4.3. Incumprimento do prazo de pagamento – o contencioso	24
3.5. A carta de reclamação	25
3.6. Correspondência com seguradoras	27
3.7. Correspondência bancária	30
3.8. A carta de prospeção de novos clientes/apresentação de produtos	34
3.9. A circular informativa	37

Unidade II • Outras formas de comunicação organizacional

4. A convocatória	38
5. As atas – ata tradicional e ata informal	42
6. O relatório	46
7. O requerimento	50
8. Outras formas de comunicação	51
8.1. O fax	51
8.2. O e-mail	53

Unidade III • Correspondência pessoal e social

9. Correspondência pessoal e social	58
9.1. O <i>curriculum vitae</i>	58
9.1.1. O <i>Europass</i>	59
9.1.2. <i>Curriculum</i> cronológico	62
9.1.3. Apresentação de um <i>curriculum</i> funcional	63
9.2. Carta de acompanhamento de um <i>curriculum vitae</i>	65
9.2.1. Apresentação	66
9.3. <i>Curriculum</i> de apresentação	67
9.4. Candidatura espontânea	68
9.4.1. Elaboração da carta	69
9.5. Carta de rejeição	72
10. Correspondência social	74
10.1. A carta-convite	74
10.2. A carta de felicitações	77
10.3. A carta de condolências	79
10.4. A carta de agradecimento	82

Anexos	86
---------------	----