



Linguagem Clara

Escrita que se entende à primeira

Formação Online | Formação Administração Pública

Datas: 26 e 27 de maio de 2026

Horário: 09h00 às 13h00

OBJETIVOS

No final do curso, os participantes deverão ser capazes de:

- Compreender os **princípios da Linguagem Clara** aplicados ao contexto da **Administração Pública**;
- Redigir **textos administrativos** claros, precisos e orientados para o destinatário (cidadão, empresa ou entidade pública);
- Tornar **comunicações institucionais mais acessíveis**;
- Melhorar a **clareza e eficácia de ofícios, emails, despachos, informações e comunicações ao munícipe**;
- **Adaptar a linguagem a diferentes públicos**, níveis de literacia e canais de comunicação;
- Reduzir erros, ambiguidades e pedidos de esclarecimento, promovendo **maior eficiência administrativa**;
- Contribuir para uma **relação mais transparente, próxima e compreensível entre a Administração e os cidadãos**.

PROGRAMA

Módulo 1 — O que é a Linguagem Clara

- A definição internacional de *Plain Language*
- Os 4 pilares: propósito, estrutura, vocabulário e leitura rápida
- Porque é que Portugal ainda escreve em compliquês e juridiquês
- A relação entre escrita clara e confiança/autoridade
- Por que devemos usá-la no trabalho
- Clareza como ferramenta de serviço público
- Clareza como fator de diferenciação na mensagem partilhada
- Como melhorar a experiência do utilizador (digital e presencial)
- Como escrever para pessoas e não para géneros



Módulo 2 — Como Estruturar e Escrever Emails, Cartas e Relatórios

- Como escrever primeiras frases e introduções que diminuem mal-entendidos
- Fórmulas de escrita milenares: Atenção → Interesse → Ação
- Técnicas de escrita persuasiva que aumentam a taxa de abertura de emails
- Campos dinâmicos: como criar *templates* inteligentes e fáceis de adaptar
- Quando preferir uma carta a um email (com exemplos reais)
- Como transformar o tom institucional em algo mais próximo e, ainda assim, profissional
- Oficina de escrita: reescrever emails reais de cada equipa/departamento

Módulo 3 — Como Responder a Reclamações com Firmeza Empática

- Primeiro passo: compreender, resumir e validar a reclamação
- “Explicar devagar”: técnicas de escrita e de psicologia que acalmam, esclarecem e reduzem conflitos
- Como despersonalizar conteúdos desagradáveis (sem perder firmeza)
- Estrutura para respostas formais: abertura → resumo → explicação → solução
- Como reduzir *back-and-forth* e evitar mal-entendidos
- Casos reais: o antes e depois de respostas melhoradas

Módulo 4 — Escrita Descomplicada para o Digital e Redes Sociais

- Como adaptar a linguagem clara ao digital
- O que muda na leitura online (scan vs. leitura profunda)
- Escrita clara para pessoas e para o Google
- O que é o SEO, porque é que ele importa e como aplicá-lo na escrita
- Como estruturar conteúdos para sites institucionais
- Como criar posts e publicações que informam sem complicar
- Oficina de escrita: reescrever páginas de sites, posts de redes sociais, entre outros conteúdos relevantes

COMPETÊNCIAS A ADQUIRIR

- Capacidade de identificar texto confuso e torná-lo claro.
- Técnicas rápidas para simplificar frases.
- Ferramentas para estruturar mensagens.
- Criar emails mais claros e fáceis de ler (com assuntos que despertam a curiosidade).
- Criar *templates* replicáveis para diferentes contextos e equipas.
- Transformar textos longos e confusos em instruções claras e práticas.
- Escrever respostas mais empáticas e profissionais.
- Diminuir conflitos maiores desnecessários.
- Garantir que qualquer pessoa entende o processo e a solução.
- Criar textos digitais mais rápidos de compreender.
- Reduzir perguntas, feitas e repetidas por falta de clareza.
- Melhorar a experiência do utilizador e a reputação da instituição.



INSCRIÇÕES

Limite de inscrições: 25 participantes

Inscrição: 220 € + IVA (23%)

Inscrição de dois ou mais participantes da mesma entidade: 190 € + IVA (23%), **por participante**

Inclui:

- Documentação;
- Certificado de participação.

COMO RESERVAR A SUA PARTICIPAÇÃO

Poderá fazer a inscrição no nosso site www.quadrosemetas.pt.

Se preferir, poderá fazer download da ficha de inscrição disponível no nosso site e enviar via e-mail (info@quadrosemetas.pt).

Se desejar, e uma vez que o número de inscrições é limitado, poderá efetuar uma pré-marcação telefónica e confirmar posteriormente através do envio da ficha de inscrição.

Condições de pagamento

O pagamento deverá ser efetuado por transferência bancária (CGD, IBAN: PT50 0035 0651 0051 0352 9303 8) ou por cheque (à ordem da Quadros & Metas – Consultores de Gestão e Formação, Lda., contribuinte nº 503 586 730).

O cancelamento da inscrição só dará lugar ao reembolso se for efetuado 10 dias úteis antes da realização do Seminário. Após esse período o cancelamento, se for efetuado até 5 dias úteis antes da realização do seminário, dará lugar à retenção de 25% do pagamento, para compensação das despesas administrativas realizadas. Os cancelamentos efetuados com menos de 3 dias úteis da data de realização do seminário serão faturados na sua totalidade.

A Quadros & Metas aceita, mediante comunicação escrita, que qualquer pessoa inscrita possa ser substituída.

SECRETARIADO

Carina Romano

carina.romano@quadrosemetas.pt

Tel.: 228 301 302

QUADROS & METAS – Construir o futuro com as pessoas e para as pessoas

Siga-nos no



Entre em contacto connosco através do WhatsApp

(+ 351) 910 531 329