



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 **ófícios, 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 jurisdiquês
 - 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.



FORMADORA

Luísa Amorim

Licenciada em Ciências da Comunicação, com especialização em Jornalismo;
Mestre em Multimédia;
Copywriter e Content Writer;
Trabalhou na ESMAE, Bliss Applications, BRIDGE IN e escreveu para marcas como Adidas, Trivago e Pestana Golf & Resorts;
Leciona cursos de escrita online na Lisbon Digital School.

DESTINATÁRIOS

O curso destina-se a trabalhadores da Administração Pública, central e local que, no exercício das suas funções, produzem, analisam ou validam comunicação escrita, nomeadamente:

- Técnicos superiores e assistentes técnicos;
- Dirigentes intermédios e chefias;
- Trabalhadores das áreas jurídica, administrativa e de atendimento ao público;
- Serviços de comunicação institucional e imagem;
- Recursos Humanos e serviços de apoio transversal;
- Equipas envolvidas na elaboração de ofícios, despachos, informações, regulamentos, avisos, formulários e conteúdos digitais.

Datas, Horário e Duração

Datas: 26 e 27 de maio de 2026

Horário: 09h00 às 13h00

Duração: 8 horas

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

- O Seminário tem o formador presente, em direto com os participantes, realizando a formação através da plataforma ZOOM;
- Esta formação é certificada;
- Durante as sessões os participantes poderão colocar questões verbais, mediante as regras que serão anunciadas no início da formação (quais os tempos, em que fase, qual a ordem, etc.). Ainda durante as sessões haverá possibilidade também de colocação de questões por escrito ao formador, através do chat do ZOOM. As questões serão respondidas durante a sessão ou, na sessão subsequente, mediante envio de documento com as possíveis respostas;
- Será fornecida toda a documentação de suporte à formação.
- Independentemente da duração do seminário:
- Para a emissão do Certificado, é necessária uma taxa de presença mínima de 80%;
- Se a taxa de presença for inferior a 80% e superior a 50%, será emitido um Certificado de Presença com a indicação do número de horas frequentado;
- Se a taxa de presença for igual ou inferior a 50%, será emitida uma Declaração.

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 á 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