

## Linguagem Clara: Escrita que se entende à primeira | 2.ª Edição

### 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 complicados 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

## 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.

## 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](http://www.quadrosemetas.pt).

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

## Gestora da Formação

Carina Romano  
[carina.romano@quadrosemetas.pt](mailto:carina.romano@quadrosemetas.pt)  
228 301 302

