



**A voz da NOS<sup>®</sup>**

**CLARO**

## **Olá, bem-vinda! Bem-vindo!**

Sou a Sandra, a coordenadora pedagógica deste curso. Sei que vai gostar, mas quero que saiba que estou aqui para o que for preciso.

Se tiver dúvidas, pedidos, queixas ou sugestões, durante o curso ou depois, não hesite. Deste lado do email [cursos@claro.pt](mailto:cursos@claro.pt) estou eu e toda a equipa pedagógica.

No fim, vamos pedir-lhe 3 minutos para preencher um questionário de satisfação. A sua opinião vai ser preciosa para nos ajudar a melhorar cada novo curso.

E agora, mãos à obra. Desejo-lhe uma excelente formação!



Sandra Fisher-Martins

## Índice

|   |    |
|---|----|
| 1. Conhecer a voz da NOS.....               | 4  |
| 2. Preparar a escrita .....                 | 8  |
| 2.1. Escolher a informação .....            | 9  |
| 2.2. Arrumar a informação .....             | 19 |
| 3. Escrever com a voz da NOS .....          | 27 |
| 3.1. Usar palavras claras.....              | 28 |
| 3.2. Dizer quem faz o quê.....              | 32 |
| 3.3. Escrever frases curtas .....           | 35 |
| 3.4. Escrever para inspirar confiança ..... | 41 |
| 3.5. Escrever a pensar em quem lê .....     | 43 |
| 3.6. Escrever para mobilizar .....          | 47 |
| 3.7. Escrever como quem conversa.....       | 48 |
| Uma cábula.....                             | 50 |

# 1. Conhecer a voz da NOS

## Objetivos

- 1.1. Reconhecer a importância da voz da NOS
- 1.2. Conhecer as qualidades da voz da NOS

## **1.1. Reconhecer a importância da voz da NOS**

### **Voz? Então não vamos falar de escrita?**

Sim, neste curso vamos falar de escrita. Mas a ideia de que “ouvimos uma voz” quando lemos um texto vai ajudar-nos a compreender a coerência com que queremos escrever em nome da NOS.

De facto, a voz é uma característica humana tão inconfundível como o rosto ou as impressões digitais. Não há no mundo duas pessoas com a voz exatamente igual. Por isso, quando pensamos na “voz da marca”, estamos a pensar na personalidade única da NOS. A voz da marca é a sua identidade verbal. É a forma inconfundível como comunica, seja oralmente ou por escrito.

### **Somos aquilo que mostramos ao mundo**

A forma como comunicamos diz muito acerca de quem somos. Se escolhermos as palavras certas, conseguimos escolher como queremos ser vistos e diferenciamo-nos da concorrência. A nossa voz reflete a missão de liderarmos o setor das telecomunicações em Portugal.

### **Comunicamos de uma forma simples e clara**

Somos incansáveis na procura da simplicidade. Trabalhamos para estar próximos das pessoas e merecer a sua confiança. Somos mais na vida dos nossos clientes. Por isso, somos uma marca líder, simplificadora, humana, visionária e pragmática. E a voz da nossa marca é clara, sólida, empática, dinâmica e natural.

## 1.2. Conhecer as qualidades da voz da NOS

### Com a nossa voz, entregamos o que prometemos

Quando comunicamos em nome da NOS, fazemo-lo com a voz da marca. Conhecer bem essa voz e saber aplicá-la nas diferentes situações do dia a dia é essencial para contribuir para a nossa missão e respeitar o compromisso que cada um de nós assume com os nossos clientes.

| Qualidades da voz da NOS |   |
|--------------------------|---|
| <b>Clareza</b>           | Passar a mensagem com simplicidade e rigor, para sermos facilmente compreendidos              |
| <b>Solidez</b>           | A credibilidade da comunicação que assenta tanto na dimensão como na competência sem falhas   |
| <b>Empatia</b>           | Comunicar tendo em conta o que o cliente sente e pensa em cada situação                       |
| <b>Dinamismo</b>         | Evitar problemas (ou resolvê-los), centrando a comunicação nas oportunidades (e nas soluções) |
| <b>Naturalidade</b>      | Uma forma de comunicar genuína, sem artifícios e com descontração                             |

### Qual é a relação entre a voz e os princípios de experiência?

Todas as qualidades da voz da NOS contribuem para aplicar os nossos princípios de experiência. Mas a clareza é a base de tudo. E cada uma das outras qualidades tem uma relação mais direta com um dos princípios.

| Princípios de experiência   | Qualidades da voz da NOS                                 |
|---|--|
| <b>Somos incansáveis na procura da simplicidade</b><br>Tornamos fácil cada interação connosco | <b>clareza</b> solidez empatia<br>dinamismo naturalidade |
| <b>Somos uma empresa de confiança</b><br>Cumprimos as nossas promessas                        | <b>clareza</b> solidez empatia<br>dinamismo naturalidade |
| <b>Somos próximos dos clientes</b><br>Sabemos pôr-nos na pele dos clientes                    | <b>clareza</b> solidez empatia<br>dinamismo naturalidade |
| <b>Somos mais na vida dos nossos clientes</b><br>Trazemos mais valor à vida dos clientes      | <b>clareza</b> solidez empatia<br>dinamismo naturalidade |

### Uma voz coerente começa antes da própria escrita

Para um documento ser eficaz, é preciso que contenha informação pertinente e bem organizada. Por isso, quem quer usar a voz da NOS com eficácia deve preparar a escrita antes de começar a escrever.



Assim, vamos dedicar a primeira parte deste curso às duas tarefas prévias que a coerência da voz exige – escolher e arrumar a informação – antes de nos concentrarmos na escolha das palavras que hão de dar forma à comunicação.

## 2. Preparar a escrita

### Objetivos

#### 2.1. Escolher a informação

- a. Para quem?
- b. Para quê?
- c. O que quero dizer?
- d. Que perguntas?
- e. Mais alguma coisa?

#### 2.2. Arrumar a informação

- a. Criar blocos
- b. Ordenar os blocos
- c. Orientar quem lê

**Um lápis e uma folha de rascunho...**  
Para preparar a escrita, não precisamos de mais nada. Todas as tarefas de preparar a escrita podem ser feitas numa folha de rascunho cheia de nódoas de azeite.

**... ou, melhor ainda, post-its!**  
Quem diz post-its diz pequenos papéis para espalhar em cima de uma mesa. Em vez da folha de rascunho 😊



## 2.1. Escolher a informação

O primeiro passo é saber o que queremos dizer. É escolher a informação certa para quem lê: nem a menos (para não deixar dúvidas) nem a mais (para não causar confusão).

**Comunicar é pôr  
em comum**

### a. Para quem?

Escrever é comunicar. E comunicar é pôr em comum. Então, vale a pena começar por pensar em quem é a pessoa (ou pessoas) com quem queremos pôr em comum a nossa mensagem: para quem vamos escrever?

As pessoas são todas diferentes. Cada uma tem as suas próprias necessidades de informação. Por isso, para escolhermos a informação certa, é bom tentarmos conhecer o melhor possível, desde o início, essa pessoa (ou pessoas).

Quais são os seus interesses, capacidades e necessidades de informação?

#### **Vamos traçar o perfil de quem nos vai ler**

Traçar esse perfil, tomando nota das características mais significativas de quem nos vai ler, ajuda-nos a escolher a informação de que essa pessoa precisa.

- É só uma pessoa? São três? É um conselho de administração?  
Dez milhões de cidadãos e cidadãos?
- É uma colega que conhecemos bem? Que idade tem? Qual é a sua formação?  
O que sabe essa colega sobre o assunto em causa? Como é a sua personalidade?
- É um reclamante? Onde mora? Que idade tem? Como escreve? Está furioso?





→ O que sabemos sobre o senhor Roberto Reis, a quem a Segurança Social enviou a notificação abaixo?



## COMPLEMENTO SOLIDÁRIO PARA IDOSOS

Decreto-Lei n.º 232/2005, de 29 de dezembro, alterado pelos Decretos-Leis n.º 236/2006, de 11 de dezembro e n.º 151/2009, de 30 de junho, e Decreto Regulamentar n.º 3/2006, de 6 de fevereiro, alterado pelos Decretos Regulamentares n.º 14/2007, de 20 de março e n.º 17/2008, de 26 de agosto e Decreto-Lei n.º 151/2009, de 30 de junho.

N.º DE IDENTIFICAÇÃO DE SEGURANÇA SOCIAL  
**1234567890**

NOME **Roberto Reboredo Rodrigues Reis**

Assunto: **Notificação de decisão**

Data: **18-12-2020**

Informa-se V. Exa. de que o direito à atribuição do Complemento Solidário para Idosos foi **suspenso**, por se ter verificado a seguinte situação:

Não ter comunicado a alteração de residência, no prazo de 15 dias úteis a contar da data da sua verificação (alínea b) do n.º 1 do artigo 11.º e alínea a) do n.º 1 e n.º 2 do artigo 13.º).

A prestação cessa decorridos dois anos após o início da suspensão (alínea a) do artigo 12.º).

No caso de não haver concordância com os termos da presente decisão, poderá no prazo de:

- **15 dias úteis reclamar para o autor da presente notificação<sup>1</sup>;**
- **3 meses recorrer hierarquicamente para o/a Presidente do Conselho Diretivo do Instituto da Segurança Social, para a morada que consta no rodapé deste ofício;**
- **3 meses impugnar contenciosamente.**

Mais se informa, que a referida suspensão se efetiva a partir de 01-01-2021, podendo determinar a restituição das prestações que lhe tenham sido pagas, indevidamente, a partir da referida data, sendo o montante a restituir oportunamente comunicado.

Informa-se ainda que poderá haver lugar ao reinício da atribuição do Complemento no mês seguinte àquele em que deixar de se verificar a situação acima referida, para o que deve comunicar as respetivas informações.

Com os melhores cumprimentos

Paulina Pires Patrocínio, diretora de suspensões e cessações  
(nome e cargo)

**Nota:** Os artigos mencionados cujo diploma não se encontra identificado nos fundamentos de suspensão pertencem ao Decreto-Lei n.º 232/2005, de 29 de dezembro.

<sup>1</sup> A reclamação não suspende o prazo de interposição do recurso hierárquico.

## b. Para quê?

Para que serve o documento que vamos escrever?

O que é importante que aconteça?

**A finalidade ainda não é um conteúdo**  
Serve apenas para orientar o nosso trabalho de preparar a escrita e de escrever.

Comunicar é pôr em comum. E agora já sabemos com quem queremos comunicar. Já é mais fácil pensarmos na finalidade do nosso documento. Como queremos que use esse documento quem nos vai ler? O que queremos que faça?

Quase sempre, queremos que a pessoa a quem vamos escrever faça alguma coisa: pagar, assinar, escolher, enviar, não abrir, respirar de alívio... A ação que queremos obter é a nossa finalidade.

### **Ação!**

Queremos desencadear uma ação. Por isso, há sempre um verbo que nos ajuda a definir a finalidade.

### **Exemplos de finalidade**

- Levar uma cliente a **enviar-nos** um comprovativo da nova morada
- Possibilitar que um cliente **pague** uma dívida em prestações
- Levar um reclamante a **compreender e aceitar** o valor que lhe vamos devolver
- Levar a Direção de Comunicação Digital a **simplificar** o layout do site
- Levar uma beneficiária a **não revelar** a sua senha de acesso à área pessoal do site
- Levar o candidato a um estágio a **dormir descansado** porque já resolvemos o problema que detetou na sua candidatura.

### **É importante focar a finalidade numa ação específica.**

Para quem lê compreender sem esforço o que tem de fazer, a ação tem de estar muito clara para nós desde o início. Devemos defini-la de forma bem específica.

| Uma finalidade pouco específica   | Uma finalidade específica  |
|---|--|
| <b>Transmitir a um fornecedor as nossas dúvidas sobre uma proposta que nos apresentou</b><br>[Não basta que o fornecedor esteja informado: é preciso que esclareça as nossas dúvidas.]    | <b>Levar um fornecedor a esclarecer as nossas dúvidas sobre uma proposta que nos apresentou</b><br>[Esta, sim, é uma finalidade específica e focada no que o fornecedor tem de fazer.] |
| <b>Garantir que a proposta do fornecedor está de acordo com as regras de contratação</b><br>[É um objetivo genérico. Não se foca no que o fornecedor tem de fazer especificamente agora.] |  |

**Só fico contente se quem me lê [fizer o quê]...**  
A continuação desta frase ajuda-nos a definir a finalidade de forma específica.

→ Qual será a finalidade da notificação da Segurança Social, da página 10?



→ E qual a finalidade da seguinte carta da NOS?

**Assunto: Débito recusado**

Caro(a) cliente,

Vimos pela presente informar que o pagamento por Débito Direto da vossa fatura NOS n.º 123 456 7890, no valor de €378,99, vencida a 09-02-2023, não foi autorizado pelo Banco Riquezas, pelo seguinte motivo:

**Insuficiência de saldo**

Assim sendo, solicitamos o esclarecimento junto do vosso banco.

De acordo com as nossas normas internas, os Serviços de Contencioso da nossa empresa procederão à execução judicial se no prazo de **8 dias** não recebermos o respetivo pagamento.

No final do prazo acima referido, se tal não suceder, procederemos à suspensão dos vossos serviços.

Estamos confiantes em como podemos contar com a vossa colaboração para a regularização do assunto acima exposto o mais breve possível.

Ficou com alguma dúvida?

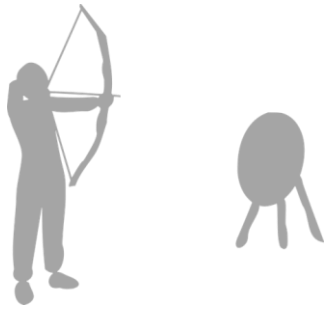
Visite-nos em [www.nosempresas.pt](http://www.nosempresas.pt) ou ligue 16100, todos os dias, a qualquer hora.

Obrigado,

Maria da Suspensão Severa  
Admoestações ao Cliente

**Nota:** Se, no momento de receção desta carta, a situação já estiver regularizada, aceite os nossos sinceros pedidos de desculpa por qualquer incómodo causado e considere a presente sem efeito.





### **A finalidade é o nosso critério de sucesso**

Todo o trabalho de escrita vai ter em conta a finalidade. E é a finalidade que nos vai permitir, mais tarde, avaliar o que escrevemos. Aconteceu o que queríamos?

## **c. O que quero dizer?**

Já sabemos bem para quem vamos escrever e qual a nossa finalidade. Assim, já conseguimos escrever a mensagem mais importante do nosso documento.

E qual é a mensagem mais importante? Será aquela que diz a quem vai ler para que serve esse documento. Chamamos a esta mensagem a “frase-chave”.

### **A frase-chave é uma frase (ou duas) e constitui a chave do documento**

É uma frase completa. Condensa em 8 a 12 palavras, mais ou menos, o mais importante do que queremos dizer. Ou seja, torna evidente a finalidade do documento.

### **Queremos que quem lê recorde a frase-chave**

Se quem nos lê se esquecer de tudo o que leu mas se ainda se lembrar da frase-chave, é provável que a finalidade se cumpra. Ou seja, é provável que faça o que queremos que faça.



### **Tópicos típicos**

Pode haver outros tópicos a incluir na frase-chave, mas estes são os mais frequentes:

- a ação que quem nos lê deve realizar (ou a nossa ideia mais importante)
- o prazo (se houver)
- um motivo importante para pedirmos essa ação (se couber).

Alguns exemplos:

| Se a finalidade for esta...  | A frase-chave pode ser, por exemplo...  |
|--|---|
| Levar uma cliente a enviar-nos um comprovativo da nova morada  | <b>Precisamos que nos envie um comprovativo da sua morada até 25.11.2024</b>                    |
| Possibilitar que um cliente pague uma dívida em prestações   | <b>Prefere pagar em 18 prestações de 49,99 € os 899,82 € em atraso?</b>                         |
| Levar um reclamante a compreender e aceitar o valor que lhe vamos devolver   | <b>Os cálculos estão corretos. O valor que lhe vamos devolver é realmente de 438,09 €.</b>      |
| Levar a direção de comunicação digital a simplificar o layout do site  | <b>É aconselhável simplificar o layout do site antes de abril de 2024</b>                       |
| Levar uma cliente a não revelar a sua senha de acesso à área pessoal do site                                       | <b>Não revele a sua senha a ninguém</b>   |
| Levar o candidato a um estágio a dormir descansado porque já resolvemos o problema que detetou na sua candidatura. | <b>Já resolvemos o problema que detetou na sua candidatura. Não precisa de fazer mais nada.</b> |

**A frase-chave traduz a nossa finalidade numa frase elegante**  
É a maneira mais direta de transmitir a nossa finalidade a quem nos lê.

### A frase-chave é uma frase completa

Uma frase completa é uma ideia.

- Diz alguma coisa sobre alguma coisa.
- É mais rica e mais fácil de memorizar do que um mero título.
- Podíamos dizê-la de viva voz a quem nos vai ler.

| Coisas que não são frases                          | Uma boa frase-chave   |
|--|---|
| Composição da comissão de inquérito                |   |
| Inclusão de peritos da UE na comissão de inquérito | Recomendamos que a comissão de inquérito inclua peritos da UE |

### A frase-chave não esgota o documento.

Em 15 palavras (mais ou menos), não cabe tudo o que é importante. Não faz mal. Para isso existe o resto do documento, com todos os conteúdos que ainda vamos incluir. Na frase-chave, só cabe mesmo o mais importante de tudo.

#### Tenho uma coisa para lhe dizer

Imaginemos que nos cruzamos na rua com quem nos vai ler: “Tenho uma coisa muito rápida para lhe dizer: ...”  
Essa coisa é a frase-chave.

→ Pense num documento real que tenha escrito.

A quem se dirigia? Qual era a sua finalidade?

Escreva uma possível frase-chave para esse documento.





#### d. Que perguntas?

Sabemos para quem vamos escrever. Identificámos a finalidade do nosso documento e escrevemos a frase-chave, que torna evidente essa finalidade.

Agora vale a pena pormo-nos na pele de quem nos vai ler e imaginar o que quererá saber sobre este assunto. Além da frase-chave (que já escrevemos), que ideias ou informações nos pediria essa pessoa para:

- estar disposta a fazer o que queremos que faça?
- conseguir fazer o que queremos que faça?

Ou seja, que outras informações devemos incluir para que se cumpra a nossa finalidade?

**Uma conversa tranquila**  
Imaginar uma conversa numa esplanada ajuda-nos a “ouvir” as perguntas de quem nos vai ler.

#### Que perguntas faria quem nos lê? Que respostas daríamos?

O perfil que traçámos da pessoa a quem se destina o nosso documento é uma boa ajuda para nos pormos na sua pele. Permite-nos imaginar com algum realismo as suas necessidades, interesses, ansiedades e dúvidas sobre o assunto em causa.

Uma boa maneira de imaginar tudo isso é pensar nas perguntas que nos faria de viva voz depois de lhe dizermos a frase-chave. As respostas as essas perguntas são conteúdos que devemos incluir no nosso documento.

#### Alguns tipos de conteúdos

São alguns dos tópicos sobre os quais as pessoas costumam fazer perguntas:

- Alternativas (Posso fazer de outra maneira?)
- Consequências (O que acontece se eu não...?)
- Contactos (E se eu tiver dúvidas ou precisar de ajuda...?)
- Condições (O que é preciso para eu poder...?)
- Decisões (Afinal o que decidiram...?)
- Explicações e justificações (Mas porquê?)
- Ilustrações (Não estou a perceber bem. Consegue explicar-me melhor?)
- Instruções (Como faço para...?)
- Referências à lei ou a contratos (Mas onde é que isso está escrito?)
- Valores, datas, moradas e outros dados práticos (Quanto? Quando? Onde? ...?)





→ Que perguntas faria a pessoa que recebe a carta da NOS da página 11 depois de lhe transmitirmos a frase-chave?

Que conteúdos incluiríamos como resposta?

**Um conteúdo em cada post-it**

Vai ajudar-nos a arrumar os conteúdos, daqui a pouco, manuseando-os à vontade, sem nunca ter de riscar nada.

Uma folha de rascunho com uma lista de conteúdos também serve. Mas, quando formos arrumá-los, podemos ter de riscar, reescrever... O resultado pode ficar um bocado mais sujo.

**Pela ordem das perguntas**

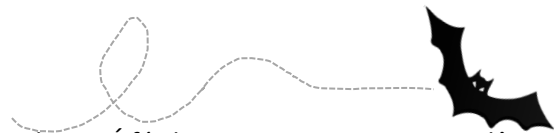
Ainda não temos de nos preocupar com a ordem dos conteúdos. Mas, se os arrumarmos provisoriamente pela ordem das perguntas que imaginámos, é provável que venha a ser uma boa base de trabalho para quando formos ordená-los.

## e. Mais alguma coisa?

Será que já temos todos os conteúdos que devemos incluir para que se cumpra a nossa finalidade? Ou faltará alguma informação importante para quem nos vai ler, mas sobre a qual nunca se lembraria de nos fazer perguntas porque está demasiado por fora do assunto?

### Cuidado com a maldição do conhecimento

Profissionalmente, escrevemos na posição de especialistas. É fácil acontecer que quem nos lê saiba (muito) menos do que nós sobre o assunto em causa – e (muito) menos do que nós julgamos. Chama-se a isto a “maldição do conhecimento”.



### Temos algum alerta para fazer?

Nós, especialistas, talvez ainda possamos acrescentar algum conteúdo (ou conteúdos) que ajude quem nos vai ler:

- a compreender a gravidade do assunto
- a evitar riscos ou obstáculos
- a fazer com menos esforço a ação que pretendemos
- a compreender o que acontece a seguir.



→ Queremos acrescentar algum conteúdo à carta da NOS, que sirva de alerta útil para a dona Elisalete?



#### **Contra a maldição do conhecimento**

Vale a pena incluir conteúdos que possam ajudar outras pessoas a compreender melhor – mesmo que nos pareçam óbvios.

## 2.2. Arrumar a informação

Em princípio, já escolhemos todos os conteúdos de que precisa quem nos vai ler para fazer o que tem de fazer – ou seja, para cumprir a nossa finalidade.

Agora vamos arrumar a informação para tornar a leitura o mais fácil, rápida e rigorosa possível. Queremos dar autonomia e segurança a quem nos lê. Cada pessoa deve conseguir traçar o percurso de leitura mais adaptado às suas necessidades de informação. A nossa arrumação deve dar uma boa ajuda.

### a. Criar blocos

Será que cada um dos conteúdos que escolhemos corresponde realmente a uma ideia importante para quem nos vai ler?

Podemos querer, por exemplo:

- **juntar alguns desses conteúdos** num único bloco de texto, por terem ligações lógicas fortes entre si, para os desenvolvermos em conjunto
- **separar algum conteúdo** em mais do que um bloco de texto, por conter mais do que um tópico ou ideia importante, para os desenvolvermos em separado.

#### **Cada bloco de texto deve corresponder a uma ideia realmente importante**

Ao juntar conteúdos num único bloco de texto, por exemplo, estamos a tornar mais evidente a ligação lógica entre esses conteúdos e a destacar a ideia que os une. Se os desenvolvêssemos em separado, essa ideia comum passaria mais facilmente despercebida.

Ao separar um conteúdo em mais do que um bloco de texto, pelo contrário, estamos a destacar as várias ideias importantes que compunham esse conteúdo. Se as desenvolvêssemos num único bloco, seriam essas ideias importantes que mais facilmente passariam despercebidas.

**Não há uma maneira “certa” de juntar ou separar conteúdos**  
Há sempre várias maneiras possíveis. Lógicas diferentes. Quanto mais simples e fácil de entender por quem nos lê, melhor.

→ Vamos criar os blocos de texto para a carta da NOS.



## **b. Ordenar os blocos**

Em post-its ou numa folha de rascunho, tivemos o cuidado de anotar os conteúdos segundo a ordem das perguntas previsíveis da pessoa para quem vamos escrever. Depois, criámos blocos de texto juntando ou separando alguns desses conteúdos.

A ordem que obtivemos com os blocos é que melhor ajuda quem lê a compreender o que precisa de saber para cumprir a finalidade? Corresponde a uma sequência pela qual pode interessar-lhe ler os nossos conteúdos?

Podemos alterar essa ordem – e quase sempre vale a pena fazer algumas alterações.

### **Vamos começar pelo mais importante**

Raramente as pessoas leem tudo, mas costumam começar por cima. Têm fome de informação e pouco tempo a perder. Querem ler na diagonal para encontrar e compreender depressa o mais importante.

Assim, se apresentarmos primeiro os conteúdos mais importantes para quem lê, não obrigamos ninguém a ler muito antes de chegar ao que mais lhe interessa: aumentamos a probabilidade de as pessoas lerem pelo menos o mais importante.

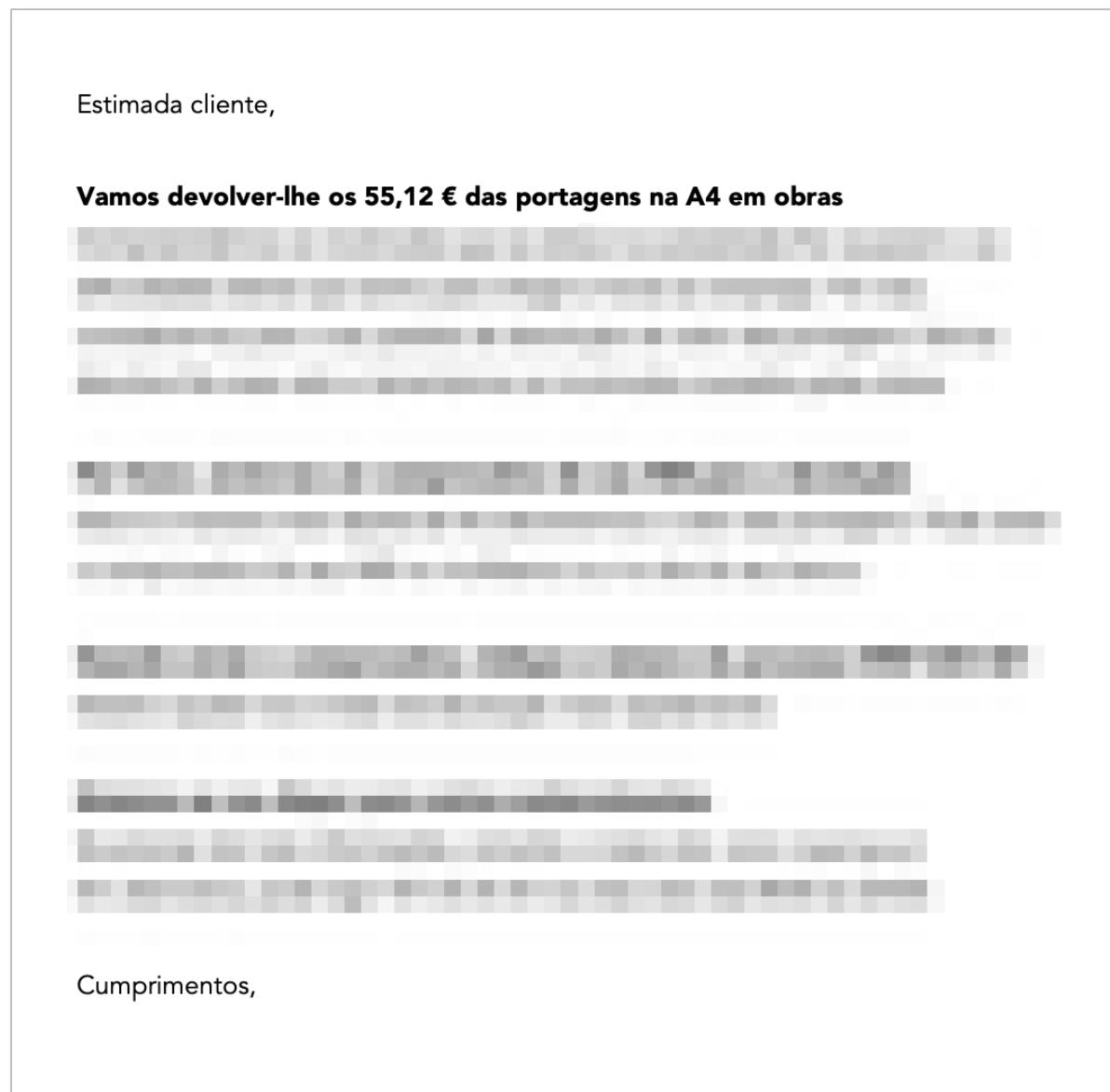
Depois, se precisarem, podem ler mais para compreender melhor os pormenores, os fundamentos, a causalidade e outras relações entre conteúdos.

### **Apresentamos a frase-chave algures no início e com destaque visual**

O mais importante é a frase-chave, e é por aí que devemos começar, pelo bloco de texto em que incluímos a frase-chave. Em muitos casos, pode mesmo ser o primeiro conteúdo que apresentamos. Mas também podemos incluir uma pequena introdução (sim, pequena!) para contextualizar quem se prepara para ler.

Duas ou três linhas de introdução (ou, no máximo, dois curtos parágrafos), podem ajudar quem lê a compreender melhor a frase-chave ou a aceitá-la melhor, no caso de ser desagradável.

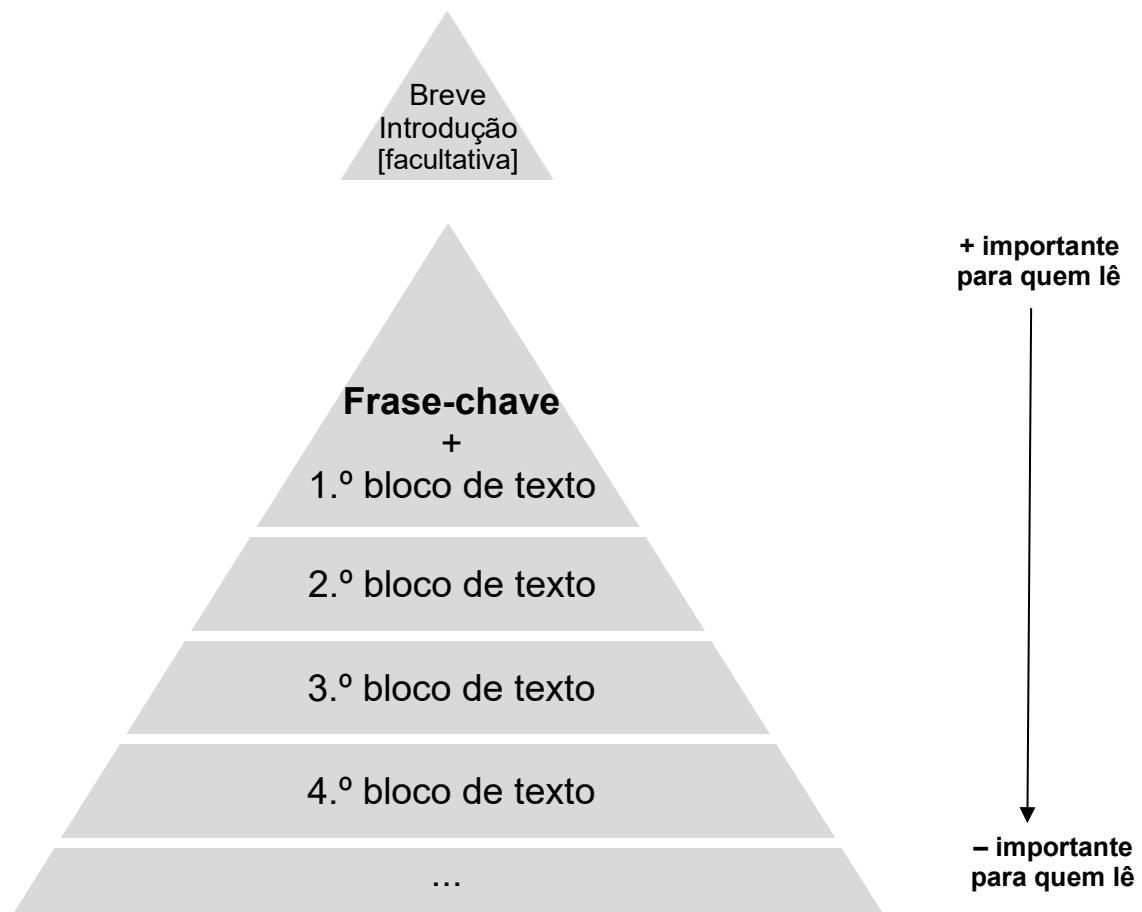
Uma carta com a frase-chave no início parece-se com isto:



Quem começar a ler por cima, mesmo que não leia mais nada porque está com imensa pressa, é mais ou menos isto o que vê. Mesmo assim, fica a saber o essencial – e é provável que o recorde.

**Ordenamos os outros blocos do mais para o menos importante para quem lê**  
É a melhor maneira de prendermos a atenção da pessoa para quem escrevemos.

A estrutura do nosso documento será qualquer coisa como isto:



**É a estrutura de uma conversa**

No nosso documento, apresentamos os conteúdos em blocos de texto. Cada bloco de texto responde aproximadamente a uma pergunta previsível de quem nos vai ler: do mais importante para o menos importante para essa pessoa.

→ Agora vamos ordenar os blocos de texto da carta da NOS.



### c. Orientar quem lê

Para orientar a leitura, introduzimos cada bloco de texto com uma frase-resumo.

#### **Vamos facilitar uma leitura na diagonal rica e rigorosa**

Quem lê deve ser capaz de compreender o essencial do documento lendo apenas as frases-resumo. Ou seja, deve ser capaz de fazer uma leitura na diagonal adequada ao mais importante que temos para lhe transmitir.

#### **Cada bloco de texto deve ter uma frase-resumo com destaque (como esta)**

Se a frase-chave é a ideia mais importante do nosso documento, cada frase-resumo é a ideia mais importante do bloco de texto que introduz.

#### **Numa carta ou email, a frase-chave é normalmente a primeira-frase-resumo**

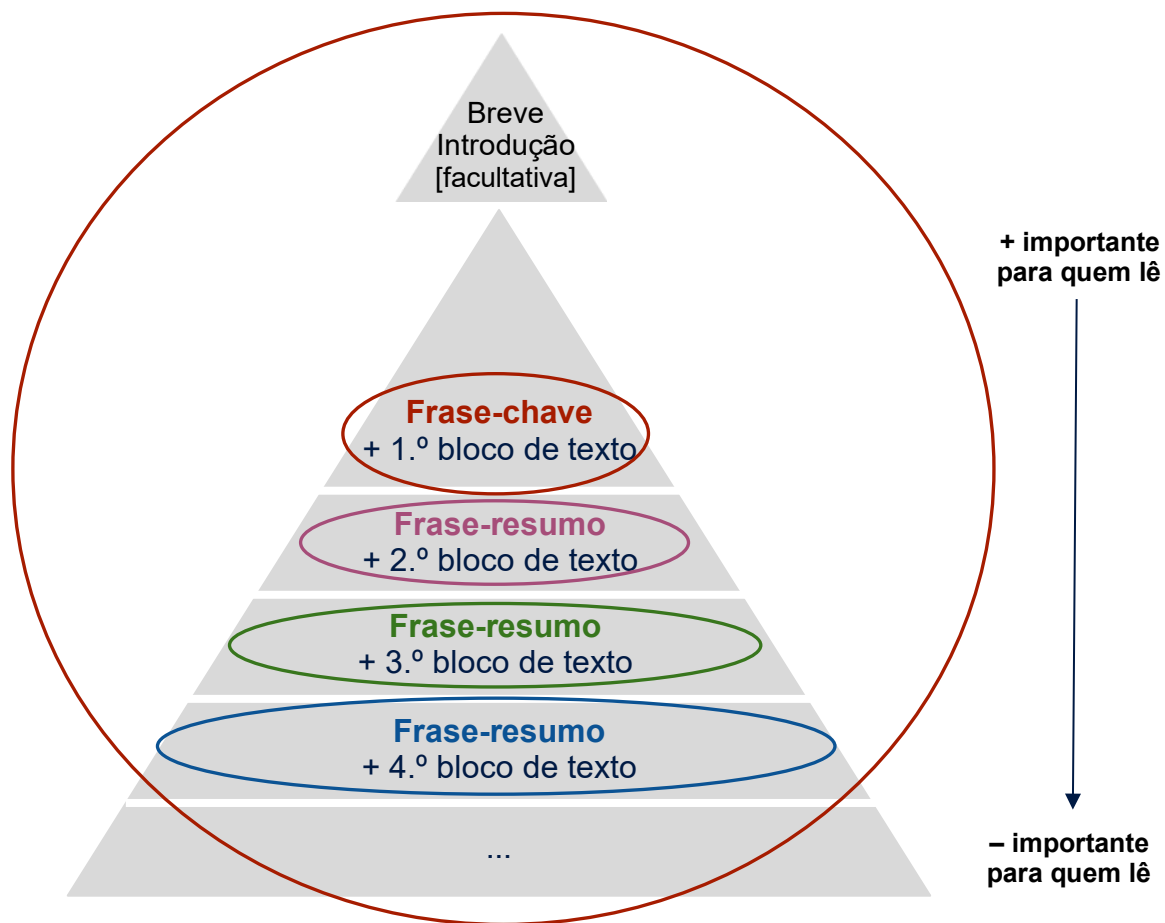
Num relatório ou numa proposta, a frase-chave pode até surgir na própria capa (se não for confidencial).

#### **O que é uma frase-resumo**

- A ideia mais importante de um bloco de texto
- Uma afirmação, um pedido ou uma pergunta (uma frase completa e correta)
- Uma frase simples e curta (8 a 12 palavras, idealmente)
- Um conteúdo específico (com o máximo de informação relevante)

| Coisas que não são frases               | Frases-resumo específicas   |
|---|---|
| Pioneira tecnológica                    | A Nos foi o primeiro operador a lançar o 5G                                     |
| Distribuição territorial de tecnologias | Indique-nos o seu código postal para conhecer a tecnologia disponível onde mora |
| Confirmação de valor final              | O valor está correto porque inclui a segunda prestação do acordo de pagamento   |
| Prazo de resposta                       | Prevemos conseguir responder à sua reclamação até 22-05-2024                    |
| Atualização do seu processo             | Também precisamos que nos envie um comprovativo dos seus rendimentos            |

A estrutura do nosso documento fica assim à vista. Quem lê consegue ler na diagonal e saber onde encontrar o que mais lhe interessa se e quando quiser voltar a ler o documento:



#### Tenho outra coisa para lhe dizer

Se nos cruzássemos de novo na rua com quem nos vai ler, acrescentaríamos: “Tenho outra coisa muito rápida para lhe dizer: ...” Essa coisa é uma frase-resumo.

#### Lê-se como uma história?

Ao ler a frase-chave e as outras frases-resumo de seguida, devemos ficar com a impressão de ter lido uma história completa, que começa pelo mais importante e que faz sentido.



Na carta da página 21, agora completa, vemos como a frase-chave e as outras frases-resumo captam o olhar de quem lê e orientam a leitura na diagonal:

Estimada cliente,

**Vamos devolver-lhe os 55,12 € das portagens na A4 em obras**

Compreendemos os incómodos que as obras na autoestrada lhe causaram e as dificuldades diárias que sentiu para chegar a horas ao emprego. Por isso, consideramos justo o seu pedido de devolução do valor das portagens. Vamos devolver-lhe esse valor e lamentamos os incómodos causados pelas obras.

**Por favor, envie-nos um comprovativo do seu NIB para a devolução**

Esta é a maneira mais rápida de lhe devolvermos o valor das portagens. Pode obter o comprovativo do seu NIB no multibanco ou no site do seu banco.

**Quando enviar o comprovativo, indique o número de processo 0987 654 321**

Estará a ajudar-nos a tratar da devolução mais rapidamente.

**Estamos ao seu dispor para outros esclarecimentos**

Se precisar de mais informações, consulte o nosso site: [www.naganga.pt](http://www.naganga.pt)  
Em alternativa, pode ligar 707 007 007 nos dias úteis das 8h00 às 22h00.

Cumprimentos,



→ Escreva frases-resumo para os blocos de texto da carta da NOS.

→ Avalie as suas frases-resumo.

- São suficientemente específicas?
- São frases completas?
- Condensam a ideia mais importante de cada bloco de texto?
- É possível perceber o documento lendo apenas a frase-chave e as outras frases-resumo?

### 3. Escrever com a voz da NOS

#### Objetivos

##### 3.1. Usar palavras claras

- a. Palavras conhecidas
- b. Palavras específicas
- c. Palavras repetidas

##### 3.2. Dizer quem faz o quê

- a. Verbos
- b. Frases ativas

**Clareza**

##### 3.3. Escrever frases curtas

- a. Pontos finais
- b. Listas
- c. Frases sem floreios

---

##### 3.4. Escrever para inspirar confiança

- a. Mostrar segurança
- b. Explicar bem

**Solidez**

---

##### 3.5. Escrever a pensar em quem lê

- a. Mostrar interesse
- b. Compreender
- c. Personalizar o agradável

**Empatia**

---

##### 3.6. Escrever para mobilizar

**Dinamismo**

---

##### 3.7. Escrever como quem fala

**Naturalidade**

### 3.1. Usar palavras claras

As palavras mais simples são as mais fáceis de compreender por toda a gente.

#### a. Palavras conhecidas

As palavras mais conhecidas são mais claras.

→ Encontre alternativas mais conhecidas para as seguintes palavras.



| Mais raras                                   | Mais conhecidas |
|--|-----------------|
| adquiriu                                     |                 |
| "a loja onde adquiriu o telemóvel"           |                 |
| advir  |                 |
| "as consequências que podem advir desse uso" |                 |
| carece                                       |                 |
| "tal pretensão carece de fundamento legal"   |                 |
| célere                                       |                 |
| "uma solução célere"                         |                 |
| consentâneo com                              |                 |
| "um atendimento consentâneo com as normas"   |                 |
| cumprir                                      |                 |
| "cumprir ao cliente atualizar os seus dados" |                 |
| declinar                                     |                 |
| "somos forçados a declinar o vosso pedido"   |                 |
| gravosas                                     |                 |
| "evitar consequências mais gravosas"         |                 |
| rececionados                                 |                 |
| "os documentos rececionados"                 |                 |
| submeter                                     |                 |
| "poderá submeter reclamações à ANACOM"       |                 |
| término                                      |                 |
| "no término do contrato"                     |                 |
| visualizar                                   |                 |
| "caso não consiga visualizar o canal"        |                 |

## Palavras para não-especialistas

Entre duas palavras para referir a mesma coisa, preferimos a mais conhecida por quem não for especialista.

Os termos técnicos e os jurídicos são muito rigorosos. Para quem domina a matéria, são claríssimos. O problema é que a maior parte das pessoas não é especialista. Por isso, a linguagem não-técnica é quase sempre preferível.

Em certos casos, é possível **substituir** os termos técnicos sem perda de rigor. Noutros, é preciso **explicar** o que significam.

→ O que faria aos seguintes termos técnicos? Substituí-los, ou explicá-los?



| Para especialistas                        | Para muggles |
|---|--------------|
| conectividade                             |              |
| “conectividade total, até no estrangeiro” |              |
| denúncia                                  |              |
| “salvo denúncia por escrito”              |              |
| liquidar                                  |              |
| “liquidar o valor em dívida”              |              |
| plafond                                   |              |
| “após esgotar o seu plafond”              |              |
| FTTH                                      |              |
| “para novos clientes FTTH”                |              |
| NB-IoT                                    |              |
| “na rede NB-IoT”                          |              |

## E as siglas?

Em cada texto, da primeira vez que apresentamos uma certa noção, escrevemo-la por extenso e com a sigla entre parênteses. Depois já podemos usar essa sigla à vontade no mesmo texto.

### Primeiro aplica-se, depois explica-se

Quando não é possível substituir um termo técnico sem perder rigor, explicamo-lo com palavras comuns da primeira vez que o usamos num documento. A seguir, já podemos usá-lo sem ter de o explicar de novo.

### Ou... Primeiro explica-se, depois aplica-se

Mas convém optar por usar sempre a mesma ordem. Quem lê capta depressa o padrão e espera regularidade (primeiro sempre A, depois sempre B).

## b. Palavras específicas

Entre duas formas de referir a mesma coisa, preferimos por regra a mais específica.

| Genéricas                  | Específicas                             |
|----------------------------|---|
| o facto contestado         | a cobrança de juros de mora             |
| documento de identificação | passaporte ou autorização de residência |
| a sua comunicação          | a reclamação que apresentou a 7 de maio |
| no prazo de 10 dias        | até 14 de abril                         |

→ No exemplo abaixo, o que valeria a pena especificar?





**Como aderir ao pacote NOS Apple TV?** ^

Para aderir ao pacote NOS Apple TV deve residir numa morada com cobertura Fibra da NOS, quer seja atual ou novo cliente NOS. Os clientes apenas com cobertura Satélite não são elegíveis para este serviço. Pode aderir a um pacote Apple TV através do site, ligando para o 16995 ou dirigindo-se a uma loja NOS.

### c. Palavras repetidas

Por regra, usamos as mesmas palavras para falar das mesmas coisas, porque a repetição favorece o reconhecimento – sem exageros, naturalmente, para não cansar, para não cansar, para não cansar...

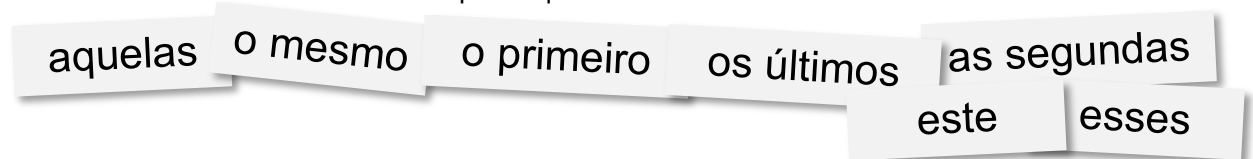
→ Na coluna da esquerda, que palavras servem para evitar uma repetição?  
E, na da direita, o que se repete para maior clareza?

| Mesmas coisas, outras palavras   | Mesmas coisas, mesmas palavras  |
|--|---|
| Desligamento clientes Iris: Caso o pedido de desligamento seja entregue até 10 dias antes de o ciclo de faturação mensal do cliente terminar, só é faturado o ciclo corrente, sendo o seu serviço desligado no termo do mesmo. | Desligamento clientes Iris: Caso o pedido de desligamento seja entregue até 10 dias antes de o ciclo de faturação mensal do cliente terminar, só é faturado esse ciclo de faturação, sendo o seu serviço desligado no termo do ciclo. |

Este exemplo ainda não está escrito em linguagem clara.

#### Algumas palavras a evitar (mais vale repetir)

Estas palavras são usadas habitualmente para substituir outras palavras e, assim, evitar repetições. Mas dificultam o reconhecimento daquilo a que se referem:



Quando usamos estas palavras, mais vale repetir à direita aquilo a que se referem.

→ Recorra à repetição para tornar mais fácil de ler o seguinte parágrafo.

A recolha ou o tratamento dos dados pessoais solicitados por esses terceiros é da sua exclusiva responsabilidade, não podendo a NOS ser responsabilizada, em qualquer circunstância, pelo conteúdo, pela exatidão, veracidade ou legitimidade desses websites ou pela má utilização dos dados recolhidos ou tratados por intermédio dos mesmos.

### 3.2. Dizer quem faz o quê

O que escrevemos tem sempre uma finalidade prática. Falamos de ações e queremos desencadear (ou evitar) ações. Para que a nossa finalidade se cumpra, ajudamos a compreender sem esforço quais são as ações e quem as faz ou deve fazer.

#### a. Verbos

Os verbos tornam mais evidentes as ações e quem as realiza.

→ Nas seguintes frases, que palavras indicam a ação?

O registo implica o preenchimento do formulário.

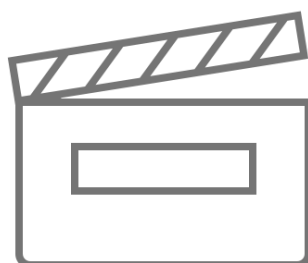
Para se registar, preencha o formulário.

→ E qual das frases acima é mais clara?

#### Sinais de alarme

Os substantivos que terminam em “ção” (ou “são”) e em “mento” escondem normalmente uma ação: **avaliação, suspensão, encaminhamento...**

Podemos quase sempre substituí-los pelos verbos correspondentes: avaliar, suspender, encaminhar...





→ Reescreva as sequências abaixo com verbos em vez de substantivos.



#### A ação escondida em substantivos

#### A ação evidente nos verbos

Agradecemos ainda a confirmação dos seus contactos telefónicos e de email.

A não devolução destes equipamentos que são da propriedade da NOS implica o débito por não devolução no valor de €300,00.

Aguardamos o seu contacto após o pagamento de entrada inicial para concluirmos o pedido de acordo de pagamento.

A oferta da(s) mensalidade(s), quando aplicável, pressupõe a ativação do débito direto e fatura eletrónica.

No caso de cessação de prestação de serviços, os valores devidos à NOS pela não restituição dos equipamentos são os seguintes:

**Sinais de alarme**  
Verbos terminados em “ado” ou “ido”:  
**Os talões são emitidos de imediato.**  
**A proposta foi analisada pela equipa.**

## b. Frases ativas

As frases ativas deixam claro logo no início quem realiza a ação.

É muito fácil de compreender:

**Frase ativa:** A Mimi comeu a sopa.

Já na voz passiva, quem realiza a ação foge para o fim da frase.

É um pouco mais difícil de compreender:

**Frase passiva:** A sopa foi comida pela Mimi.

Pior ainda: na voz passiva, quem realiza a ação pode nem aparecer na frase.

É ainda mais difícil de compreender e pode gerar ambiguidade:

**Frase passiva:** A sopa foi comida. [Por quem?]

### Como transformar frases passivas em frases ativas

1. Localize a ação da frase (o verbo principal: “enviar”)
2. Descubra quem realiza a ação (o agente: “a entidade”)
3. Coloque o agente à esquerda do verbo.

Passiva: A resposta foi enviada dentro do prazo pela entidade.

Ativa: A entidade enviou a resposta dentro do prazo.

→ Reescreva as frases abaixo como frases ativas.

Este valor deverá ser liquidado através de referência multibanco fornecida pela ChubbEuropean Group SE.



Relativamente ao pagamento já enviado, ficará a crédito na sua conta.

Estamos a contactá-la porque recebemos a sua fatura NOS, devolvida, e pretendemos confirmar os seus dados.

### 3.3. Escrever frases curtas

Tal como o estômago não consegue digerir muita comida de uma vez, o cérebro tem dificuldade em digerir muitas ideias. Refeições ligeiras e frases curtas são a melhor garantia de uma boa digestão.

#### a. Pontos finais

O ponto final é um oásis. O cérebro de quem lê, quando chega a um ponto final, sente-se autorizado a fazer uma pausa. Que bom. Depois, só continua a ler quando tiver assimilado bem a ideia anterior.

#### Uma ideia, uma frase, ponto final

O tamanho ideal: média de 20 palavras por frase. Não mais de 35.

→ Qual destes parágrafos é mais fácil de compreender?

| Uma frase longa  | 3 frases mais curtas   |
|--|--|
| <p>Quando o Formulário seja subscrito por outrem que não o Cliente nele identificado e o Contrato não produza efeitos em relação ao mesmo, por falta ou insuficiência de poderes de representação, considera-se o Contrato celebrado com o(s) subscritor(es) do Formulário, entendendo-se, para todos os efeitos legais e contratuais, que as referências ao Cliente respeitam ao(s) subscritor(es), sem prejuízo do direito que, nesse caso, é conferido à NOS de rescindir o Contrato, mediante notificação escrita efetuada nos termos da cláusula 12.6.</p> <p>(80 palavras)</p> | <p>Quando o formulário seja subscrito por outrem que não o cliente nele identificado e o contrato não produza efeitos em relação ao mesmo, por falta ou insuficiência de poderes de representação, considera-se o contrato celebrado com o(s) subscritor(es) do formulário.   Entende-se, para todos os efeitos legais e contratuais, que as referências ao cliente respeitam ao(s) subscritor(es).   Neste mesmo caso, a NOS tem o direito de rescindir o contrato, mediante notificação escrita efetuada nos termos da cláusula 12.6.</p> <p>(40 + 16 + 21 palavras)</p> |

Este exemplo ainda não está escrito em linguagem clara.

**Ponto final em vez de vírgula**  
Na dúvida entre uma vírgula ou um ponto final, por regra usamos o ponto.

→ Divida a frase abaixo em frases mais curtas.

Faça as alterações mínimas necessárias para as novas frases ficarem corretas.

O Cliente poderá optar livremente pelos equipamentos terminais necessários para utilizar o Serviço, correndo por sua conta os respectivos custos de aquisição ou de aluguer, instalação e manutenção, obrigando-se, porém, a utilizar apenas os que obedeçam às exigências legais em cada momento vigentes e ainda às características e requisitos técnicos necessários à boa e eficaz utilização do Serviço, nomeadamente, as que constituam Condições de Acesso ao Serviço previstas nas Condições Específicas e/ou Formulário, cabendo-lhe assegurar que os mesmos não interferem com a rede ou serviços da NOS Comunicações.

(88 palavras)



Empty rectangular box for writing or editing the text.



## b. Listas

Outra forma de dividir um texto denso é criar listas para apresentar enumerações. Mesmo antes de começar a ler, percebe-se:

- que é uma enumeração
- quantos elementos tem (esta, por exemplo, só tem dois).

### Os elementos são irmãos

Todos os elementos de uma lista dependem da frase (ou do início de frase, chamado “proémio”) que os introduz. Devem manter a mesma relação lógica com esse início de frase.

→ Transforme a seguinte frase numa lista por pontos.

No âmbito da direção das Grandes Empresas da NOS, somos um parceiro de negócio em áreas distintas como Servidores Virtuais, Backup, VPN, Centrais Telefónicas, IVR, Firewall, Monitorização de Frotas, Gestão de Acessos, Biométrica e outras possibilidades que são, hoje em dia, críticas para tantas áreas de negócio.



### c. Frases sem floreados

Uma frase concisa, sem floreados, é mais curta e mais fácil de ler.

| Uma frase com floreados   | A mesma frase, mais concisa   |
|---|---|
| Gostaríamos de informar que a nossa análise desta situação concreta, com base na reclamação de V. Ex. <sup>a</sup> e na informação remetida pelo prestador, nos levou a concluir que não existe matéria que fundamente a adoção, por parte da Unidade de Gestão de Reclamações, de outras medidas regulatórias no que respeita à apreciação e monitorização das queixas e reclamações dos utentes, tendo-se decidido pelo arquivamento do processo REC. | Analisámos a situação com base na sua reclamação e nas informações da clínica. Concluímos que não há motivos para tomarmos outras medidas, pelo que o processo foi arquivado. |

→ Consegue tornar mais concisas as sequências abaixo?



| Gerberas, dalias e miosótis   | Só fruta |
|---|----------|
| Atendendo ao exposto, [precisaríamos de reagendar a recolha]        |          |
| por forma a que [me seja possível continuar a utilizar os serviços] |          |
| devido ao facto de que  |          |
| [Para evitar ter que pagar 30€]<br>de forma imediata                |          |
| Tem a possibilidade de [aguardar]?                                  |          |
| [Vamos] desde já [enviar os dados para pagamento no multibanco]     |          |
| gostaríamos de o informar de que                                    |          |
| em referência ao assunto supracitado                                |          |
| por este meio   |          |
| para os devidos efeitos   |          |

**Sublinhar, reduzir, cortar**  
Ao reler o que escrevemos, podemos sublinhar o que é importante. O que não sublinharmos, provavelmente pode ser encurtado ou mesmo suprimido.

### Usamos verbos fortes (em vez de verbos fracos + substantivos)

Um verbo forte indica claramente uma ação (como “enviar”, “substituir” ou “avaliar”, por exemplo). Quase todos os verbos são fortes.

Pelo contrário, um verbo fraco tem pouco significado (como “realizar”, “efetuar” ou “proceder a”, por exemplo). Só um substantivo, à sua direita, indica qual é a ação.

| Verbo fraco + substantivo  | Verbo forte |
|----------------------------|-------------|
| efetuar o preenchimento de | preencher   |
| proceder à revisão de      | rever       |
| realizar a avaliação de    | avaliar     |

→ Substitua o verbo fraco + substantivo por um verbo forte.



| Verbo fraco + substantivo | Verbo forte |
|---------------------------|-------------|
|---------------------------|-------------|

Nas TV sem box, efetue pesquisa de canais via menu da TV.

Para melhorar a qualidade da imagem e a sua experiência, fizemos uma atualização do software da sua box.

Verifique a lista de operadores disponíveis e proceda à seleção manual da rede NOS.

Os equipamentos são propriedade da NOS e, segundo o contrato, tem 30 dias para proceder à devolução.

→ E ainda há mais!



#### Verbo fraco + substantivo






#### Verbo forte

Não deves fazer qualquer tentativa de reparação ao teu equipamento.

Nestes casos é necessário fazer uma verificação prévia do equipamento antes de proceder à venda do seguro.

Como o pagamento foi efetuado por cheque, pode efetuar essa anulação junto do seu banco e prosseguir com o pagamento MB.

→ Torne mais concisa a resposta abaixo.



### Porque é que preciso de um router Wi-Fi 6?

Numa altura em que o teletrabalho e as aulas online estão tão presentes nas nossas vidas e que exigem termos vários equipamentos ligados em simultâneo e em diferentes divisões da casa para fazer videochamadas, partilhar ficheiros de grandes dimensões ou mesmo para entretenimento como jogar ou ver séries on-line é fundamental termos uma solução de internet de topo. O GiGA Router Wi-Fi 6 permite velocidades ultra-rápidas, maior cobertura na casa toda e que toda a família esteja a ligada em simultâneo à net.





### 3.4. Escrever para inspirar confiança

A verdadeira solidez permite-nos comunicar com a serenidade de estarmos seguros da nossa competência. Somos bons: não precisamos de parecer super-humanos.

#### a. Mostrar segurança

Mostramos segurança quando escrevemos com objetividade e chamamos as coisas pelos nomes. Não precisamos de eufemismos nem de fingir certezas.

**Quando tiver a certeza**, escreva frases simples e curtas, com transparência e sem eufemismos (“A reativação do serviço demora 1 dia e tem custos”).

**Quando houver uma margem de incerteza**, não finja certezas: acrescente, por exemplo, advérbios como “provavelmente”, “talvez” ou “possivelmente” (“O NOS Safe Net é provavelmente a melhor opção para si”).

→ O parágrafo da direita mostra mais segurança. Porquê?

| Menos seguro   | Mais seguro  |
|--|--|
| <p><b>Deve liquidar os €123,69 do seu serviço de televisão</b></p> <p>Deixou passar o prazo para regularizar as seguintes faturas:</p> | <p><b>Já pagou os €123,69 do seu serviço de televisão?</b></p> <p>De acordo com a informação que temos, deixou passar o prazo para pagar as seguintes faturas:</p> |

→ Reescreva a frase da esquerda para mostrar mais segurança.



| Menos seguro   | Mais seguro |
|--|-------------|
| <p>Vai ficar certamente satisfeito, mas mesmo assim tem 14 dias para confirmar as vantagens do seu novo serviço.</p> |             |

## b. Explicar bem

Para que quem nos lê perceba que as nossas decisões são justas, ajudamos essa pessoa a compreender porque as tomámos.

### Apresentamos primeiro a regra geral

Em seguida, sem saltos lógicos, mostramos como essa regra se aplica ao caso particular de quem nos vai ler. Quem lê vai compreender melhor:

- que a nossa decisão tem um motivo válido
- que é desagradável mas não é pessoal.

#### Uma explicação que parte da regra geral para o caso particular

##### O filme não está em exibição em todos os cinemas porque recebemos poucas cópias

São as empresas distribuidoras que decidem quantas cópias de cada filme podem entregar aos cinemas portugueses. Por isso, nem sempre recebemos tantas cópias como gostaríamos, o que nos impede de exibir alguns filmes em todas as nossas salas.

No caso do filme *Primeiro Encontro*, a distribuidora apenas pôde enviar-nos 8 cópias, para um total de 31 cinemas NOS. Foi por este motivo que não pudemos exibir o filme no Ferrara Plaza.

A regra  
geral

O caso  
particular

→ Reescreva os conteúdos abaixo explicando primeiro a regra geral.

Verificamos que já existiram dois acordos de pagamento incumpridos ou renegociados nos últimos 12 meses, pelo que, para avançarmos, existe a necessidade de efetuar o pagamento de entrada inicial de €160,00.



## 3.5. Escrever a pensar em quem lê

O que escrevemos deve mostrar que compreendemos a situação de quem nos lê e que o seu bem-estar é importante para nós. Mesmo que não possamos dar-lhe razão ou aceitar o seu pedido.

### a. Mostrar interesse

Quem nos lê deve sentir que nos pomos na sua pele. Para isso:

- **Explicitamos o que é importante para quem nos lê** (“É muito importante que respeite os prazos de pagamento das prestações. Só assim conseguimos garantir que pode continuar a pagar em prestações e a ter acesso ao nosso serviço”).
- **Exprimimos a nossa capacidade de compreender interesses e emoções** (“gostaríamos de...; mas”; “compreendemos que...”; “queremos garantir que”; “lamentamos que”).

→ Transcreva, abaixo, os pormenores de escrita que mostram interesse.

#### Mostrar interesse

**Já corrigimos a sua fatura n.º 123 456 789**

Pedimos desculpa pelo lapso que encontrou na sua fatura n.º 123 456 789. Na próxima fatura, já lhe vamos devolver os €25,90 que lhe foram cobrados a mais, para que pague apenas os serviços que usou.



## b. Compreender

Numa resposta, não vale a pena dizer que “a sua comunicação mereceu a nossa melhor atenção”. Já ninguém acredita. É preferível provar que realmente damos atenção e importância ao que lemos.

### Resumimos em palavras simples as ideias de quem nos escreveu

Em resposta a qualquer comunicação do cliente (reclamação, pedido de esclarecimento, sugestão, pedido de ajuda...), é assim que provamos ter compreendido o que o nos disse.

→ Abaixo encontra duas versões da introdução a um email de resposta a uma reclamação. Mas só a introdução da direita prova que lemos a reclamação com atenção. Como?

| Pouco empático   | Mais empático   |
|--|---|
| Agradecemos desde já o seu contacto e a preferência pelos Cinemas NOS. Na sequência do seu email, informamos que [...] | Recebemos o seu email em que se queixava de o mesmo bilhete lhe ter sido cobrado mais do que uma vez. |

→ Se recebesse uma reclamação nos termos do parágrafo abaixo, como poderia começar a sua resposta?

Boa tarde. Para quando a resolução da Nós. TV para que funcione sem interrupções. Pois dizem que está resolvido mas não está esta situação já se mantém há anos e nada se resolve lamento você preocuparem se em receber até si tudo bem .mas esquecem em satisfazerem os clientes como deve ser lamento os milhares de contatos feitos sobre este assunto e nada feito. Sou cliente e erro pensar futuramente se continue ou não . Cumprimentos



## c. Personalizar o agradável

Gostamos de ir ao encontro das expectativas do cliente e de as superar. Sabe-nos bem dizer que sim. A melhor forma de o mostrar é falar de pessoa para pessoa, personalizando e humanizando a comunicação. O ser humano único que nos lê deve sentir que é mesmo com ele que estamos a falar.

E, para humanizar mais a comunicação, falamos de nós de preferência na 1.<sup>a</sup> pessoa (“Oferecemos-lhe” em vez de “A NOS oferece”).

### Quando a mensagem é agradável ou neutra, personalizamos

Quanto mais pessoal, mais humano, mais empático.

| Impessoal  | Pessoal   |
|--|---|
| Após aprovação de um acordo de pagamento com a NOS, [...]  | Depois de aprovarmos o seu acordo de pagamento, [...]   |
| Informamos que foi efetuada a transferência de morada.   | Já transferimos a sua morada.   |
| A NOS tem à sua disposição três canais asiáticos que lhe trazem grandes filmes de Bollywood.     | Temos para si três canais asiáticos que lhe trazem grandes filmes de Bollywood.               |
| Caso pretenda manter o número de telefone, poderá associá-lo ao serviço de Telefone Fixo da NOS. | Se quiser manter o seu número de telefone, pode associá-lo ao nosso serviço de telefone fixo. |
| Para confirmar a escolha, é necessário um contacto para a linha de apoio ao cliente NOS.         | Por favor, ligue-nos para confirmar a sua escolha.  |
| Verifico que esta questão ainda está a ser analisada pela NOS.                                   | Ainda estamos a analisar o seu pedido para pagar em prestações.                               |
| Vamos solicitar à área responsável para verificar esta situação.                                 | Vamos avaliar se podemos fazer um acordo para pagar em prestações.                            |

## Mas, se a mensagem for desagradável, então “não é nada de pessoal”

Nesses casos, despersonalizamos a comunicação (sem perder clareza!) e mostramos que “não é possível” ser de outra forma ou “será forçoso” que seja assim.

| “Nada de pessoal”  | “Não gostamos de si, seu cretino”  |
|--|--|
| Não foi possível aprovar o seu pedido.                                       | Não aprovámos o seu pedido.  |
| Por isso, não é possível aceitar a devolução.                                | Desta forma, assiste-nos o direito de não aceitar a devolução.                 |
| Se não pagar este valor dentro do prazo, os serviços terão de ser suspensos. | Se não pagar este valor dentro do prazo, a NOS vai suspender os seus serviços. |
| A NOS poderá ter de suspender ou fazer cessar o acesso ao Fórum.             | A NOS poderá suspender ou fazer cessar o acesso ao Fórum.                      |

→ A frase abaixo pertence a um guião de contacto telefónico outbound. É usada quando um cliente já fez um pedido para pagar em prestações mas ainda não decidimos se o aprovamos.

Torne-a mais empática.

Vamos solicitar à área responsável para verificar esta situação.



### 3.6. Escrever para mobilizar

Ser positivo e apontar para o futuro dá confiança e leva as pessoas a agir. Por isso, só falamos dos problemas na medida em que isso puder ajudar a resolvê-los.

#### Centramo-nos nas soluções e não nos problemas

Mas sem fingir que os problemas não existem.

→ Os parágrafos da direita são mais dinâmicos. Porquê?

| Menos dinâmico   | Mais dinâmico  |
|--|--|
| Obrigado pelo seu contacto.<br>Informamos que a sua 2.ª<br>Via de Fatura será enviada<br>para o Beco das Lesmas, n.º<br>0, cave húmida, em Vila<br>Triste da Chuva Miudinha, a<br>qual terá um custo no valor<br>de €6,59 euros. | <p><b>Vamos enviar-lhe a 2.ª via da fatura para a morada que nos indicou</b></p> <p>Tal como nos pediu, vamos enviar-lhe a 2.ª via da sua fatura para:</p> <p>Avenida dos Falcões Fogosos,<br/>n.º 100, último andar com terraço e piscina<br/>4050 PORTO DO SOL BRILHANTE</p> <p>A 2.ª via da fatura custa €6,59.</p> <p><b>A fatura eletrónica é grátis</b></p> <p>A fatura eletrónica tem o mesmo valor legal que a fatura em papel. Além disso, chega até si mais depressa, é mais segura e mais amiga do ambiente.</p> <p>Se aderir à fatura eletrónica, recebe por email a fatura e os dados para pagar. Também vai poder consultar a fatura detalhada com toda a comodidade, sempre que precisar, na sua área de cliente.</p> |

→ Reescreva a frase abaixo centrando-a na solução.



| Foco no problema | Foco na solução |
|------------------|-----------------|
|------------------|-----------------|

Não poderemos ligar o seu telefone enquanto  
não nos enviar estes dois documentos.

## 3.7. Escrever como quem conversa

Uma carta ou uma email, um formulário ou um contato, instruções ou uma lista de FAQ no site, um folheto, uma proposta ou um relatório: seja qual for o documento, escrever é sempre comunicar. É sempre fazermos-nos entender com rigor e sem esforço por quem está do outro lado. É sempre como se fosse uma conversa.

### Inspiramo-nos na comunicação oral

Falar é a maneira mais natural de comunicar com palavras. É por isso que podemos aproveitar a naturalidade da fala para escrever como quem conversa.

Para não cair em excessos de informalidade, lembre-se apenas de que a NOS não é o WTF, que tem um público-alvo muito específico. Escreva como se falasse com a dona Clarinha do 2.º Direito (por quem tem grande respeito) e não com a sua irmã ou com um grande amigo.

A tabela abaixo dá-lhe uma noção mais aproximada do intervalo de formalidade mais natural para a voz da NOS.

| Demasiado à balda   | Natural + informal  | Natural + formal  | Sobremaneira solene   |
|---|---|---|---|
| Manda uma apitadela à gente quando tiveres praí virado.   | Ligue-nos quando puder.   | Agradecemos que nos ligue quando for conveniente para si.                         | Queira V. Ex. <sup>a</sup> contactar os nossos serviços por via telefónica quando entender oportuno.              |
| Se tiverem a ficar sem dados, a malta assobia, tranquilo. | Vamos avisar-vos por SMS antes de esgotarem os vossos dados móveis. | Iremos avisar-vos por SMS antes de atingirem o limite de consumo de dados móveis. | Avisar-vos-emos previamente por SMS caso o plafond referente aos dados móveis se encontre prestes a ser atingido. |



Abaixo estão dois bons exemplos, de grande naturalidade, retirados de guiões das equipas de instalação e manutenção e da equipa de vendas particulares.

Pouquíssimas adaptações seriam precisas para *escrever* estes mesmos conteúdos.

| Equipa de instalação e manutenção   | Equipa de vendas particulares  |
|---|--|
| O seu novo telefone tem garantia de dois anos.<br>Se tiver algum problema pode ir a uma loja NOS. | Já agora, deixe-me dizer-lhe que também pode saber mais sobre isto na sua área de cliente online, que pode consultar a qualquer hora, onde quiser. Sempre que quiser, venha fazer-nos uma visita e ver as novidades. |

→ Reescreva a frase abaixo com maior naturalidade.

Note que uma metade da frase já é muito mais natural do que a outra.

Mostra-me, por favor, onde está o caixote do lixo para colocar estes resíduos?



# Uma cábula

## Escolher a informação

### 1. Para quem?

Traçamos o **perfil** da pessoa (ou pessoas) que nos vai ler. Quem é? Quais os seus interesses, capacidades e necessidades de informação?

---

### 2. Para quê?

Identificamos a **finalidade**: o que queremos que aconteça. O que deve fazer a pessoa para quem escrevemos? “Só fico contente se a pessoa fizer o quê...”

---

### 3. O que quero dizer?

Escrevemos a frase mais importante do documento: a **frase-chave**. Queremos que a pessoa a memorize. Uma frase completa e específica, de 8 a 12 palavras, mais ou menos. “Tenho uma coisa para lhe dizer...”

---

### 4. Que perguntas?

Identificamos os **conteúdos** que respondem às perguntas prováveis de quem nos vai ler acerca da frase-chave. Um conteúdo por post-it.

---

### 5. Mais alguma coisa?

Acrescentamos **alertas**, conteúdos importantes que só nós, especialistas, conhecemos. Vão facilitar a tarefa à pessoa a quem nos dirigimos.

---

## Arrumar a informação

### 6. Criar blocos

Criamos blocos de conteúdos, **agrupando ou separando** esses conteúdos de acordo com as afinidades lógicas entre eles.

---

### 7. Ordenar os blocos

Criamos uma sequência lógica com os blocos de conteúdos que criámos. **Do mais importante para o menos importante** para quem nos vai ler.

---

### 8. Orientar quem lê

Resumimos o mais importante de cada bloco de conteúdos em **frases-resumo**. Cada frase-resumo é uma frase completa e específica, de 8 a 12 palavras, mais ou menos. “Tenho outra coisa para lhe dizer...”

---

## Escrever

### 9. Escrever com a voz da NOS

Escrevemos os parágrafos que compõem cada bloco de conteúdos. Usamos palavras claras, dizemos quem realiza cada ação e escrevemos frases curtas.

Evitamos eufemismos, não fingimos saber tudo e explicamos os conteúdos desagradáveis do geral para o particular.

Explicitamos o que é importante para quem nos lê, resumimos as ideias de quem nos contactou e personalizamos os conteúdos agradáveis ou neutros, deixando claro que as circunstâncias nos impedem de tomar decisões mais agradáveis.

Focamo-nos nas soluções e não nos problemas.

Inspiramo-nos numa conversa educada com uma pessoa que respeitamos.

---