

Manual de Voz

11 orientações práticas de escrita
para uma comunicação clara

Manual de Voz
por Português Claro

Câmara Municipal de Cascais
Outubro 2024

Além deste Manual de Voz, leia também o Guia de Comunicação Inclusiva. Nele encontra estratégias e exemplos práticos para começar já a usar uma linguagem inclusiva. Entre colegas ou para munícipes, na comunicação escrita, oral ou visual, vai ser mais fácil comunicar sem excluir ninguém.

O Manual de voz constitui uma das medidas do Plano Municipal para a Igualdade e Não Discriminação (PMIND) - 2022-2025.

Índice

O que é (e o que não é) este manual?	4
Preparo a escrita	6
1. Conheço o contexto	7
2. Escolho conteúdos úteis	9
3. Arrumo os conteúdos	11
Escrevo com uma voz simples	15
4. Uso palavras claras	16
5. Escrevo frases simples	20
6. Escrevo frases curtas	22
Escrevo com uma voz próxima	29
7. Personalizo o bom e despersonalizo o mau	30
8. Distingo querer de poder	32
9. Assumo os erros	33
Escrevo com uma voz disponível	34
10. Resumo	35
11. Explico	36
O que vou escrever?	38
Vou escrever uma carta?	39
Vou escrever um email?	40
Vou escrever uma página do site?	42
Vou escrever um cartaz ou folheto?	43
Vou escrever um SMS?	44
Vou escrever um post?	45
Exemplos da voz de Cascais	46
Palavras e expressões a usar e a evitar	47
Frases e parágrafos prontos a usar	53
Documentos para me inspirar	56
Usei a Voz de Cascais?	77

**O que é
(e o que não é)
este manual?**

Este manual é uma mala de ferramentas

E as ferramentas são fáceis de usar. Com 11 orientações práticas e concretas, consigo escrever textos claros (ou seja, rigorosos) e coerentes, para que sejam compreendidos à primeira e sem esforço.

Dá coerência e identidade ao que escrevo

Eu sou a voz de Cascais. Em tudo o que escrevo, construo uma identidade e reforço a relação da Câmara com todas/os. Mas a voz de Cascais não é monocórdica. Por isso, este manual prevê exceções, deixa-me alertas e dá-me orientações específicas para adaptar o que escrevo ao momento, ao assunto ou ao formato.

Existe para facilitar o meu trabalho

Está provado que funciona. Quem lê um texto claro:

- tem menos dúvidas e comete menos erros
- toma decisões mais conscientes
- ganha autonomia e, por isso, responsabilidade.

E eu, que escrevo um texto claro:

- recebo menos reclamações e pedidos de esclarecimento
- conquisto a confiança de munícipes e colegas
- ganho tempo para mim.

E não é um livro sagrado

Nem uma varinha mágica, nem uma lamparina, nem um cachimbo. É apenas uma mala de ferramentas. Que aprendo a usar para escrever – em menos tempo – documentos claros, rigorosos e coerentes.

Vamos a isso?

Preparo a escrita

Para que as palavras me saiam com facilidade e para que me faça entender, preparo-me antes de começar a escrever. Depois, escrever vai ser muito mais fácil. Compreenderem o que escrevo, também.

- 1. Conheço o contexto**
- 2. Escolho conteúdos úteis**
- 3. Arrumo os conteúdos**

1. Conheço o contexto

Para quem vou escrever? E para quê?

Começo com estas duas perguntas. Quando sei para quem vou escrever e para quê, faz-se luz sobre o que tenho de escrever (e por que ordem, e com que palavras – mas já lá vamos). Ou seja, identifico:

1.1. O meu público-alvo

1.2. A minha finalidade.

1.1. O meu público-alvo

Quem é a pessoa (ou as pessoas) para quem vou escrever?

Traço um perfil de quem me vai ler.

Não há duas pessoas iguais. Pessoas diferentes têm interesses, expectativas, conhecimentos e capacidades de leitura diferentes. Isto influencia a maneira como me leem – e quanto compreendem daquilo que escrevo.

Por isso, tento saber:

- quantas pessoas são (uma, duzentas, duzentas mil?)
- que idade têm (18, 45, 72?)
- a sua origem (nasceram em Portugal, em França, no Paquistão?)
- há quanto tempo moram cá (há um ano, há dez, desde sempre?)
- onde moram (no centro da vila, num bairro camarário, num condomínio?)
- a sua formação (têm a primária, ou um mestrado? Em Direito, ou Engenharia?)
- como escrevem (com correção, ou com erros; com concisão, ou com pompa?)
- que relação têm com o município (encarregadas/os de educação, utentes do autocarro, lojistas do mercado, chefes de obra, colegas de divisão?)
- a sua personalidade (conflituosas, descontraídas, ansiosas, assertivas?)
- estão bem-dispostas, ou acabaram de reclamar connosco?

Diversidade é responsabilidade

Somos mais de 200 mil habitantes em Cascais, de todas as origens e condições. Entre nós, muitos têm baixa literacia – e mesmo quem tem boa literacia não é especialista em tudo. Por isso, explico bem os assuntos que nem toda a gente domina e uso uma linguagem que qualquer pessoa compreende.

1.2. A minha finalidade

O que quero que aconteça? O que é importante que a pessoa faça?

Penso na ação que quero provocar

Quase sempre, quero levar a pessoa a agir: pagar uma coima, enviar um documento, assinar um papel, preencher um formulário, vir ao atendimento na Loja Cascais, ir a um concerto... Essa ação (sempre da pessoa para quem escrevo!) é a minha finalidade.

Mas também posso querer que essa ação seja, simplesmente, não fazer nada: aceitar uma decisão, compreender uma regra, não reclamar, respirar de alívio porque a sua filha foi colocada numa escola, celebrar porque recebeu uma bolsa...

É uma ajuda pensar no verbo da ação que quero provocar.

Quero levar a/o munícipe a:

- *pagar* uma coima?
- *enviar-nos* uma cópia da sua autorização de residência?
- *instalar* a app FixCascais?
- *devolver* os livros à biblioteca?
- *participar* na meia-maratona?
- *propor* um projeto no orçamento participativo?
- *apresentar* um pedido de ocupação da via pública?
- *aceitar* que não recebeu uma bolsa de estudo?
- *conhecer* a história da Cidadela?

Outra ajuda é pensar: "Só fico contente se a pessoa fizer o quê?"

A resposta a esta pergunta é a finalidade do que vou escrever.

Só fico contente se a pessoa para quem vou escrever:

- *pagar* a coima
- nos *enviar* uma cópia da sua autorização de residência
- *instalar* a app FixCascais
- *devolver* os livros à biblioteca
- *participar* na meia-maratona
- *conseguir propor* um projeto no orçamento participativo
- *conseguir apresentar* um pedido de ocupação da via pública
- *aceitar* que não recebeu uma bolsa de estudo
- *conhecer* a história da Cidadela.

2. Escolho conteúdos úteis

Ajudo o meu público-alvo a cumprir a minha finalidade

Já sei para quem vou escrever e para quê? Então, já consigo escolher conteúdos úteis. Ou seja, conteúdos que ajudam quem lê (o meu público-alvo) a fazer o que é importante que faça (a minha finalidade). Os conteúdos úteis têm dois graus de importância:

2.1. A frase-chave

2.2. Os outros conteúdos

2.1. A frase-chave

É o conteúdo mais útil. A mensagem mais importante.

Traduzo a minha finalidade numa frase concisa e informativa (como esta)

As pessoas leem a correr. É por isso que escrevo uma frase-chave. Se a pessoa ler apenas a frase-chave, já leu o essencial do que lhe quero dizer. E, provavelmente, a minha finalidade vai cumprir-se.

"Tenho uma coisa para lhe dizer..."

Imagino que me cruzo na rua com a pessoa para quem vou escrever. Ela vai cheia de pressa e só pode dar-me 5 segundos da sua atenção. O que lhe diria? É essa a minha frase-chave.

Uma boa frase-chave:

- é uma frase completa e correta (com sujeito, verbo e seus complementos)
- tem no máximo 15 palavras (para ser rica e específica, mas fácil de memorizar)
- diz logo "o quê" (a ação que a pessoa deve realizar ou a ideia que deve reter), "quando" (o prazo, se houver) e "porquê" (o motivo, se couber nas 15 palavras).

Se a minha finalidade for esta

Esta é uma boa frase-chave

Levar a/o munícipe a pagar uma coima

Pague esta coima até 23-12-2024, para evitar que o processo vá para tribunal

Levar a/o munícipe a enviar-nos uma cópia da sua autorização de residência

Para podermos analisar o seu pedido, envie-nos a sua autorização de residência até 23-12-2024

Levar a/o munícipe a aceitar que o seu educando não foi colocado na escola

O Baltazar não foi colocado na Escola Básica de Bicesse por falta de vagas

Possibilitar que um/uma munícipe apresente um pedido de ocupação da via pública

Deve pedir autorização à Câmara até 15 dias úteis antes de ocupar a via pública

Levar um/uma munícipe a devolver os livros à biblioteca

Esqueceu-se de devolver os livros à biblioteca?

2.2. Os outros conteúdos

Porque não cabe tudo na frase-chave.

Convenço e ajudo a pessoa a fazer o que é importante que faça.

Dou-lhe toda a informação útil para isso.

"Ah, sim? Mas quando? Onde? Como? Porquê?"

Ao fim da tarde, numa esplanada da baía, a tal pessoa com quem me cruzei na rua já pode dar-me mais atenção. Imagino as perguntas que ela faria sobre a frase-chave. Cada resposta é um conteúdo que devo incluir.

Perguntas típicas	Respostas (conteúdos que devo incluir)
"O que acontece se eu não fizer isso?"	<i>consequências</i>
"Posso fazer de outra maneira?"	<i>alternativas</i>
"E se eu tiver dúvidas ou precisar de ajuda?"	<i>contactos</i>
"O que é preciso para eu poder fazer isso?"	<i>condições</i>
"Afinal, o que decidiram? Sim, ou não?"	<i>decisões</i>
"Mas porquê?"	<i>explicações e justificações</i>
"Mas como é que eu faço isso?"	<i>instruções</i>
"Não percebi. Consegue explicar melhor?"	<i>ilustrações e exemplos</i>
"E depois?"	<i>próximos passos</i>
"Diga-me lá onde é que isso está escrito!"	<i>referências à lei ou a contratos</i>
"Quanto? Quando? Onde? Quem?"	<i>valores, datas, moradas, nomes, dados práticos</i>

Já respondi às perguntas que imaginei? Quero acrescentar alguma coisa?

Posso acrescentar, por exemplo:

- uma introdução (para contextualizar a/o munícipe)
- um alerta de especialista (para a/o munícipe evitar algum risco, fazer as coisas com menos esforço ou compreender a gravidade do assunto)
- um conteúdo que a lei me obriga a acrescentar.

3. Arrumo os conteúdos

Facilito a leitura com uma boa arrumação

Já escolhi os conteúdos? Então, já sei o que vou escrever. Agora, vou arrumá-los para tornar a leitura mais fácil, rápida e rigorosa. Sigo estes passos:

3.1. Crio blocos de conteúdos

3.2. Ordeno os blocos

3.3. Destaco as ideias.

3.1. Crio blocos de conteúdos

Agrupo no mesmo bloco os conteúdos que têm que ver uns com os outros.

Posso guiar-me pelas perguntas que imaginei

Imaginei 6 perguntas? Então posso criar 6 blocos. Agrupo no mesmo bloco os conteúdos que respondem à mesma pergunta. Por exemplo:

"O que tenho de fazer?"

"Até quando tenho de o fazer?"

"Porque tenho de o fazer?"

"E se eu não concordar?"

"O que acontece se eu não o fizer?"

"E se eu tiver dúvidas ou precisar de ajuda?"

Mas há mil e uma maneiras de criar blocos

Não há uma maneira "certa". Uso a minha lógica para agrupar os conteúdos. Se a minha lógica é intuitiva, o texto é fácil de ler e compreender.

Um bloco pode ter mais do que um parágrafo

Às vezes basta-me um parágrafo. Às vezes preciso de dois ou três para dar uma resposta completa e organizada à pergunta que imaginei. Sem sair do mesmo bloco, mudo de parágrafo quando mudo de tópico.

Atenção ao tamanho dos parágrafos: tento não ultrapassar as 60 palavras

Parágrafos longos dificultam a leitura e dão menos vontade de ler. Este que estou a ler, por exemplo, tem exatamente 60 palavras. Está mesmo no limite, não está? Já quase não apetece ler. Por isso, se um bloco tiver mais de 60 palavras, convém dividi-lo em parágrafos mais curtos. Mas posso dividir qualquer bloco em mais do que um parágrafo.

3.2. Ordeno os blocos

Por que ordem? Sigo o interesse e a expectativa do público-alvo.

Começo pelo mais importante para quem lê: a frase-chave

As pessoas não leem tudo, mas é provável que comecem a ler por cima. Por isso, ponho em cima a frase-chave. Mesmo que a pessoa não leia mais nada, lê o mais importante. Por exemplo:

Cara Cristina Almeida,

Não foi possível colocar a Beatriz noutra escola por falta de vagas

A Escola Gonçalves Zarco era [...]

A frase-chave precisa de contexto? Acrescento uma breve introdução

Assim, quem lê vai compreendê-la melhor. E, se a mensagem for desagradável, vai aceitá-la melhor. Por exemplo:

Cara Cristina Almeida,

Na sua reclamação de 01/07/2023, comunica-nos o seu descontentamento pelo facto de a sua neta, Beatriz Almeida, só ter obtido colocação na Escola Gonçalves Zarco.

Comprendemos que a colocação nesta escola possa trazer dificuldades e gostaríamos de lhe explicar, nesta carta, o motivo da decisão.

Não foi possível colocar a Beatriz noutra escola por falta de vagas

A Escola Gonçalves Zarco era [...]

Depois da frase-chave, uso uma sequência lógica para o resto dos blocos

Já sei: do mais importante para o menos importante para quem lê.

É como uma conversa

Se cada bloco responde a uma pergunta que imaginei, sigo a ordem por que imagino que a pessoa me faria essas perguntas. É natural que ela comece pelas perguntas mais importantes.

3.3. Destaco as ideias

As pessoas não leem tudo (nem eu leio tudo – por isso é que esta frase aparece várias vezes neste manual). Começam a ler por cima, mas fartam-se depressa e começam a ler na diagonal, à procura das ideias mais importantes. Então, ajudo-as a encontrar essas ideias.

Escrevo frases-resumo (como esta) com a ideia mais importante de cada bloco

Se a frase-chave é a ideia mais importante do primeiro bloco (e de todo o documento), as frases-resumo são as ideias mais importantes de cada um dos outros blocos.

Funcionam como títulos dos blocos de texto, mas são frases completas.

E, tal como a frase-chave, uma frase-resumo é:

- uma afirmação, um pedido ou uma pergunta (uma frase completa e correta)
- uma frase simples e curta (com um máximo de 15 palavras)
- um conteúdo específico (com o máximo de informação relevante).

“Tenho outra coisa para lhe dizer...”

É o mesmo truque que usei para escrever a frase-chave. Imagino que me cruzo de novo com a pessoa para quem vou escrever. Ela continua cheia de pressa e só pode dar-me 5 segundos de atenção para cada ideia que lhe quero transmitir (ou seja, para cada bloco de conteúdos). O que lhe diria? São essas as minhas frases-resumo.

“Coisas” que nunca diria

Frases que diria (e que devo escrever)

Não enquadramento em nenhuma das prioridades

Não foi possível colocar a Beatriz noutra escola por falta de vagas

Análise do pedido sujeita a pagamento de taxa de 27,89€

Para podermos analisar o seu pedido, deve pagar uma taxa de 27,89€

Prazo de pagamento

Pague este valor até 6 de abril para evitar outras despesas

Apresentação de justificação relativamente a infrações de estacionamento

Confirmámos que estacionou a menos de 5 metros de uma passadeira

Possibilidade de prorrogação da requisição

Se precisa de mais tempo para ler os livros, ligue 214 815 417

Contactos úteis

Ficou com dúvidas ou precisa de mais informações?

Destaco as frases-resumo (a bold), para as ideias mais importantes saltarem à vista

É assim que ajudo quem lê a fazer uma leitura na diagonal rica e rigorosa. Ao primeiro olhar, em poucos segundos, a pessoa lê o mais importante:

Cara Cristina Almeida,

Não foi possível colocar a Beatriz noutra escola por falta de vagas

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nunc tempor libero in libero congue, vitae rutrum turpis cursus. Sed quis ligula placerat, euismod massa id, faucibus enim.

A lei define as condições em que uma criança tem prioridade na escolha da escola

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nunc tempor libero in libero congue, vitae rutrum turpis cursus. Sed quis ligula placerat, euismod massa id, faucibus enim.

O pedido de matrícula da Beatriz não permite dar-lhe prioridade

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nunc tempor libero in libero.

Depois, se quiser e quando quiser, pode aprofundar a leitura, e pela ordem que quiser:

Cara Cristina Almeida,

Não foi possível colocar a Beatriz noutra escola por falta de vagas

A Escola Gonçalves Zarco era a mais próxima com vagas. As vagas noutras escolas da zona foram ocupadas por crianças com algum tipo de prioridade na escolha da escola.

A lei define as condições em que uma criança tem prioridade na escolha da escola

São 9 as condições para uma criança ter prioridade. As vagas nas várias escolas são preenchidas, primeiro, pelas crianças que [...]

O pedido de matrícula da Beatriz não permite dar-lhe prioridade

De facto, os documentos que entregou com o pedido de matrícula não permitem [...]

Não é paternalismo. É confiar nas pessoas e dar-lhes autonomia.

A frase-chave e as frases-resumo dão autonomia a quem lê para:

- ler em pouco tempo o mais importante
- voltar ao documento, se quiser e quando quiser, encontrar rapidamente a informação que procura e lê-la com mais profundidade.

Escrevo com uma voz simples

Para que qualquer pessoa compreenda o que escrevo, inspiro-me na maneira como falo. Sim, com a dona Etelvina, do 2.º Esquerdo, ou com o senhor Pereira, da frutaria. Com respeito e naturalidade.

- 4. Uso palavras claras**
- 5. Escrevo frases simples**
- 6. Escrevo frases curtas**

4. Uso palavras claras

Não basta escrever com rigor. É preciso que me compreendam.

Escrevo com todo o rigor, mas as/os munícipes não me entendem? Como num telefone estragado, a mensagem chega distorcida ou perde-se no caminho? Então, escolho as palavras que facilitam a compreensão:

4.1. Palavras conhecidas

4.2. Palavras específicas

4.3. Palavras repetidas

4.1. Palavras conhecidas

São as palavras que uso no dia a dia, e que a maioria das pessoas conhecem.

Furto-me aos vocábulos raros, caros, eruditos, solenes, reverentes ou cerimoniosos

Prefiro as palavras simples. As mesmas que uso para pôr a conversa em dia com a dona Etelvina, do 2.º Esquerdo, ou com o senhor Pereira, da frutaria: com educação, mas sem pompa nem circunstância.

Inspiro-me na maneira como falo

Se encontrar na rua o professor da minha filha, não o vou abordar assim: "Estimado professor Fernando, como se encontra? Reporto-me ao contacto telefónico que efetuou, que desde já agradeço e cujo teor mereceu a minha melhor atenção. Por conseguinte, informo que, de acordo com o solicitado, incumbi a minha progénita de carrear consigo, no dia de amanhã, o montante pecuniário de 3 euros em numerário destinado ao périplo à unidade museológica."

Em vez disso, digo algo natural como: "Olá, professor Fernando, como está? Obrigado por me ter ligado. Já disse à Inês para amanhã levar 3 euros para a visita ao museu, como pediu."

Vocábulos esdrúxulos

Palavras conhecidas

adicionalmente

além disso

exarar

escrever

extemporâneo

fora do prazo

mediante

por, através

perfazer

concluir, completar / custar, ter o valor de

porquanto

porque

posteriormente

depois

refutar

contestar, rejeitar

(continuação)

remeter	enviar, fazer chegar
requerer	pedir
residir	morar, viver, habitar
sito	situado, localizado

Evito os termos técnicos

Os termos técnicos são claríssimos – para quem os conhece. Uso-os apenas quando tenho a certeza de que o público-alvo é especialista na matéria.

Mas alguém não sabe o que é o caráter de transmissão?

Entre dois mecânicos, não há termo mais claro, específico, conciso e rigoroso para designar aquela peça que faz não sei o quê.

Termos técnicos desnecessários

Palavras conhecidas

auto	coima, multa, carta [da autoridade]
entidade instrutora	[nome dessa entidade]
deferir	aprovar, aceitar
indeferir	não aprovar, não aceitar
ofício	carta, email, documento [da entidade]
reclamar [um carro rebocado]	levantar
trâmites [de um processo]	passos
transação	transferência, pagamento, débito, crédito
seriação [de candidatos]	colocação

Para não perder rigor, às vezes tenho mesmo de usar um termo técnico?

Então, uso-o. Mas explico-o, entre parênteses ou na frase seguinte.

Termos técnicos explicados com palavras conhecidas

Poderá legalizar a operação urbanística através da **instrução de um pedido**. Ou seja, pode pedir ao tribunal para licenciar a obra, enviando-lhe os seguintes documentos: [...]

Foi instaurado um **processo de execução fiscal** (um processo em tribunal para cobrar uma dívida às Finanças) [...] acrescido dos **juros de mora** (os juros que deve pagar pelo atraso no pagamento) [...]

Até 30 de maio, poderá **deduzir oposição à execução** (ou seja, responder a esta notificação indicando os motivos por que considera não ter de pagar) [...]

4.2. Palavras específicas

São as palavras que descrevem as coisas exatamente como elas são.

Uso as palavras que descrevem de forma específica aquilo de que estou a falar

A realidade concreta. A coisa ou pessoa em causa. Para ninguém ficar na dúvida.

Qual é o meu prato preferido?

Posso responder de forma mais ou menos específica:

- "Peixe" (muito genérico: pode ser uma sardinha ou um tubarão-martelo)
- "Bacalhau" (um pouco mais específico; mas qual das 365 maneiras de o cozinhar?)
- "Bacalhau à Zé do Pipo" (gostos não se discutem).

Palavras e expressões genéricas	Palavras e expressões específicas
confirme a sua identidade	confirme o seu nome e número de telefone
no prazo de 15 dias úteis	até 12-03-2024
a operação foi realizada com sucesso	fez uma transferência de 42,12€
recebemos a sua exposição	recebemos a sua reclamação
a comunicação enviada	o email que lhe enviámos
conforme resulta do documento em anexo	como pode ver no relatório em anexo
a sua viatura foi removida	a sua carrinha foi rebocada
a situação reportada	o semáforo queimado de que nos avisou
constrangimento, ocorrência, situação, tema	erro, falha, avaria, engano, lapso, problema
procedimento com o número acima indicado	procedimento n.º 362/2024
processo identificado em epígrafe	processo de licenciamento da sua obra
no interior das instalações	na casa de banho
equipamento em manutenção	bebedouro em manutenção
recursos humanos	professores e auxiliares

4.3. Palavras repetidas

São as palavras que dão a certeza de que ainda estou a falar da mesma coisa.

Uso as mesmas palavras para falar das mesmas coisas

Não uso sinónimos nem pronomes só para evitar repetições. A repetição é minha amiga (dá-me menos trabalho) e amiga de quem me lê (não confunde nem obriga a interpretar).

Sinónimos e pronomes	As mesmas coisas, as mesmas palavras
Caso o veículo não seja reclamado [...] Caso não queira proceder ao levantamento da viatura [...]	Se não levantar o carro [...] Se não quiser levantar o carro [...]
[...] mediante marcação [...] poderá efetuar agendamento aqui.	[...] por marcação [...] poderá fazer uma marcação aqui.
A liquidar no ato do pedido. O pagamento do valor pode ser por [...]	O pedido é pago na hora. Pode pagar por [...]
Aviso de atraso de entrega [...] Agradecemos que proceda à devolução [...]	Aviso de atraso na devolução [...] Por favor, devolva [...]
[...] definida no Despacho n.º 6/2018 [...] Da aplicação do texto legislativo acima referido [...]	[...] definida no Despacho n.º 6/2018 [...] Da aplicação desse Despacho [...]
A emissão do dístico tem custos? Sim. A atribuição da qualidade tem um custo mensal.	A emissão do dístico tem custos? Sim. A emissão do dístico tem um custo mensal.
Até à data limite [...] neste prazo.	No prazo de [...] neste prazo.
O montante de [...] no valor [...] essa quantia.	O valor de [...] no valor [...] esse valor.
[...] enviando-nos os documentos [...] Se a respetiva documentação [...] os elementos [...]	[...] enviando-nos os documentos [...] Se estes documentos [...] os documentos [...]
No que respeita à seriação do seu educando [...] Assim, esclarecemos que o mesmo [...]	Quanto à colocação do seu educando [...] Assim, o seu educando [...]
[...] solicitar a segunda via do passe [...] pagar o valor do mesmo.	[...] solicitar a segunda via do passe [...] pagar o valor do passe.
Para apresentar a denúncia [...] A mesma é apenas uma [...]	Para apresentar a denúncia [...] Esta denúncia é apenas uma [...]
Tendo frequentado o pré-escolar [...] frequentou esse nível de educação [...]	Tendo frequentado o pré-escolar [...] frequentou o pré-escolar [...]

5. Escrevo frases simples

Frases que dizem logo: quem faz o quê?

Quando me inspiro na maneira como falo, não são só as minhas palavras que ficam mais claras. As minhas frases também ficam mais simples. Frases em que qualquer pessoa compreende, à primeira e sem esforço, quem realiza cada ação. Ou seja:

5.1. Frases com verbos

5.2. Frases ativas

5.1. Frases com verbos

Como me ensinaram na escola: os verbos são as palavras que melhor descrevem ações.

Uso verbos (e não substantivos) para falar de ações

Os substantivos também podem descrever ações, mas têm um problema: obrigam a adivinhar quem as realiza. Pelo contrário, os verbos deixam claro quem faz o quê.

Atenção aos substantivos que terminam em "ção" (ou "são") e em "mento"

Estes substantivos costumam esconder uma ação: *aceitação, realização, pagamento, levantamento...* Posso quase sempre substituí-los por verbos: *aceitar, realizar, pagar, levantar...*

Ações escondidas em substantivos

O levantamento da viatura será precedido da liquidação das taxas.

Neste caso, é evidente que quem tem de levantar a viatura é a munícipe. Mas quem terá de liquidar a taxa? A/O munícipe ou a câmara?

O pedido só dará seguimento após pagamento.

A câmara dá seguimento? O/A munícipe faz o pagamento? São apenas suposições. A própria frase deveria dizê-lo, para ninguém ter de supor.

Após aceitação dos termos [...]

Aceitação por parte de quem?

O gabinete possibilita a realização de testes.

Realização de testes por parte de quem?

Quando se verifique a anulação da dívida [...]

Quem pode anular a dívida?

Este serviço consiste na apresentação de um pedido [...]

Quem pode apresentar o pedido?

Ações evidentes em verbos

Antes de **levantar** o carro, terá de **pagar** / teremos de **calcular** as taxas.

Quando **pagar**, vamos **analisar** o seu pedido.

Se **aceitar** / **aceitarmos** estes termos [...]

Qualquer pessoa pode **realizar** estes testes no gabinete.

Quando o/a devedor/a **paga** a dívida [...]

Com este serviço, o/a munícipe **pode apresentar** um pedido [...]

5.2. Frases ativas

“A Joana come a papa” é uma frase ativa. “A papa é comida pela Joana” é uma frase passiva.

Escrevo no início da frase quem realiza a ação

Logo. Antes do verbo, para deixar claro quem faz o quê. Se é a forma mais natural de falar, é a forma mais natural de escrever.

Atenção às palavras que terminam em “ado/a” ou em “ido/a” (mas não só)

Se usei palavras como *avaliada*, *substituído*, *enviados* (ou outras que não terminam em “ado/a” ou em “ido/a”, como *suspense*, *entregue*, *pago*), provavelmente escrevi uma frase passiva.

Frases passivas começam pelo fim (e esquecem-se do início)

O comprovativo de necessidade foi entregue?

Entregue por quem?

O seu pedido foi deferido.

Deferido por quem?

A sua candidatura será analisada brevemente.

Analisada por quem?

O pagamento deverá ser realizado utilizando a referência bancária.

Realizado por quem?

Terá de ser efetuada a junção de elementos.

Efetuada por quem?

Foi aprovada a atribuição de um apoio.

Aprovada por quem?

Frases ativas começam pelo início (e precisam do fim)

Entregou o comprovativo de necessidade?

Aceitámos o seu pedido.

Vamos analisar a sua candidatura o mais depressa possível.

Pague, por favor, usando esta referência multibanco.

O candidato terá de juntar estes documentos.

Aprovámos a atribuição do apoio.

Vamos atribuir-lhe o apoio.

6. Escrevo frases curtas

A atenção e a memória de quem lê têm limites

Se escrever como falo, as minhas frases também vão ser mais curtas. Frases pequenas, uma frase de cada vez. É assim que agarro a atenção das pessoas e as ajudo a digerir a informação.

6.1. Ponho um ponto final no fim de cada ideia

6.2. Não interrompo nem baralho

6.3. Corto a palha e podo os floreados

6.4. Uso verbos fortes

6.5. Faço listas

6.1. Ponho um ponto final no fim de cada ideia

Ao ver um ponto final, quem lê pode parar para respirar e digerir o que acabou de ler.

Não tento dizer tudo na mesma frase

Uma ideia, uma frase, ponto final. Depois do ponto final, se quiser ligar as ideias, basta acrescentar uma ou duas palavras: "Assim", "Por isso", "Além disso", "No entanto"...

Atenção à pontuação, às palavras de ligação e aos verbos no gerúndio

São sinais de alarme de que estou a tentar encaixar mais do que uma ideia na mesma frase:

- pontuação (como vírgulas, travessões ou parênteses)
- palavras de ligação dentro da frase (como "no entanto", "assim", "já que" ou "pelo que")
- verbos no gerúndio (ou seja, terminando em "ando", "endo", "indo" ou "ondo").

Frases longas (com sinais de alarme)

A intervenção exige o corte total da circulação nesta artéria, **sendo que**, para minimizar o transtorno, os trabalhos vão ser efetuados durante o período noturno das 20h30 às 06h00.

Uma frase: 29 palavras

O valor da comparticipação familiar é fixo e calculado em 11 meses, **não havendo** direito a redução nas interrupções letivas e faltas dadas, exceto o pagamento do mês de julho, **o qual** deverá ser isento, caso a família comunique da não intenção de frequência até ao último dia útil do ano civil anterior.

Uma frase: 53 palavras

Frases curtas (com pontos finais)

A intervenção exige o corte total da circulação nesta artéria. **Para** minimizar o transtorno, os trabalhos vão ser efetuados durante o período noturno das 20h30 às 06h00.

Dois frases: 10 + 17 palavras

O valor da comparticipação familiar é fixo e calculado em 11 meses. **Não há** direito a redução nas interrupções letivas e faltas dadas, exceto o pagamento do mês de julho. **Este mês** deverá ser isento, caso a família comunique da não intenção de frequência até ao último dia útil do ano civil anterior.

Três frases: 12 + 18 + 23 palavras

(continuação)

As refeições serão pagas em conformidade com o escalão de cada Criança ou Aluno/a, **sendo que** nos Jardins de Infância e Escolas do 1.º Ciclo, o pagamento é deferido por emissão de fatura mensal aos/às Encarregados/as de Educação **e nos** restantes níveis de ensino, o pagamento é efetuado no momento da marcação da refeição, através do cartão de estudante.

Uma frase: 60 palavras

Assim, em cumprimento do Despacho de 24-11-2021, cuja cópia integral se anexa, fica V. Exa notificado/a para, no prazo de 60 dias úteis, promover a legalização da operação urbanística **ou, caso** não tenha interesse na legalização ou o pedido tenha sido indeferido, apresentar, no prazo de 15 dias úteis, as suas alegações escritas sobre o projeto de decisão que lhe é dado a conhecer, **podendo** pronunciar-se sobre todas as questões com interesse para a decisão, em matéria de facto e de direito, **bem como** requerer diligências complementares e juntar documentos.

Uma frase: 90 palavras

As refeições serão pagas em conformidade com o escalão de cada Criança ou Aluno/a. **Nos** Jardins de Infância e Escolas do 1.º Ciclo, o pagamento é deferido por emissão de fatura mensal aos/às Encarregados/as. **Nos** restantes níveis de ensino, o pagamento é efetuado no momento da marcação da refeição, através do cartão de estudante.

3 frases: 14 + 23 + 20 palavras

Assim, em cumprimento do Despacho de 24-11-2021, cuja cópia integral se anexa, fica V. Exa notificado/a para, no prazo de 60 dias úteis, promover a legalização da operação urbanística. **Caso** não tenha interesse na legalização ou o pedido tenha sido indeferido, pode apresentar, no prazo de 15 dias úteis, as suas alegações escritas sobre o projeto de decisão que lhe é dado a conhecer. **Nessas alegações, pode** pronunciar-se sobre todas as questões com interesse para a decisão, em matéria de facto e de direito. **Também pode** requerer diligências complementares e juntar documentos.

4 frases: 29 + 35 + 20 + 8 palavras

As frases da direita não têm a voz de Cascais. Têm apenas as alterações necessárias para mostrar a eficácia das frases curtas: mesmo que não sejam simples, são mais fáceis de compreender..

Não ultrapasso as 35 palavras por frase

E as frases devem ser ainda mais curtas nos cartazes, nos SMS, nas redes sociais ou no site.

Não ultrapasso uma média de 20 palavras por frase

O tamanho das frases pode variar. A frase anterior só tinha 6 palavras, mas esta já tem 12. Esta que agora começa tem 34 e serve para mostrar que o tamanho pode variar mesmo muito, desde que não ultrapasse as 35 palavras por frase e que a média não ultrapasse as 20.

A última frase deste bloco de texto tem 20 palavras, o que dá uma média de 18 palavras por frase neste bloco de texto.

6.2. Não interrompo nem baralho

As frases não são baralhos de cartas.

Não separo os elementos essenciais da frase

Uma frase pode tornar-se, se estiverem separados os seus elementos essenciais, mesmo que seja curta, difícil de ler. (Ou seja: Mesmo que seja curta, *uma frase pode tornar-se difícil de ler* se os seus elementos essenciais estiverem separados.)

Frase interrompida

Os/as encarregados/as de educação que pretendam beneficiar do presente apoio devem apresentar, no ato da matrícula no respetivo Agrupamento, o boletim de candidatura, assinalando as modalidades de apoio a que se candidatam, devidamente preenchido e assinado.

Frase sem interrupções

Quando fizerem a matrícula no seu agrupamento, os/as encarregados/as de educação que queiram receber este apoio devem preencher, assinar e entregar a candidatura. Nesta candidatura, devem assinalar os apoios a que se candidatam.

Se tenho de incluir uma referência legal, deixo-a para o fim

A meio da frase, interrompe a leitura. No início, adia a leitura do mais importante. Atiro-a para o fim da frase – ou, melhor ainda, do parágrafo – e ponho-a entre parênteses retos. Assim, é lida como uma nova frase. [Código do Bom Senso na Escrita, artigo 7.º, n.º 2]

Como adiar ou interromper a leitura

Comunico a V. Exa. que, ao abrigo do disposto na alínea c) do n.º 1 do art.º 23º do Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de Dezembro, na redação do Decreto-Lei n.º 136/2014, de 9 de setembro, por despacho de 25-10-2021, exarado pelo Senhor Vereador do Pelouro de Licenciamento Urbanístico, no uso de competência subdelegada, conferida pelo despacho n.º 1/2020, foi deferido o pedido de licenciamento.

Como não atrapalhar a leitura

O seu pedido de licenciamento foi aprovado. [Regime Jurídico da Urbanização e Edificação, artigo 23.º, n.º 1, alínea c)]

Agora penso duas vezes: tenho mesmo de incluir esta referência legal?

As referências legais raramente são úteis (para quem lê) ou obrigatórias (por lei). Além disso:

- criam uma mancha de texto que intimida e não convida à leitura
- carregam expressões complicadas ("ao abrigo", "nos termos", "para os efeitos")
- incluem siglas e abreviaturas que quem lê não conhece ("RJUE", "DGAE", "CPA", "cf.", "vd.")
- têm símbolos, que atraem o olhar e distraem da leitura na diagonal ("–", ".º", "§").

6.3. Corto a palha e podo os floreados

As pessoas têm pressa. Não escrevo mais do que elas querem e precisam de saber.

Posso escrever o mesmo com menos palavras?

Se posso, provo que sei da poda. Quem lê vai apreciar a minha concisão e compreender melhor o que escrevo.

Floreados	Podados	
Face ao exposto,	Assim,	<i>Menos 2 palavras</i>
Mais se informa que	Além disso,	<i>Menos 2 palavras</i>
no momento em que	quando	<i>Menos 3 palavras</i>
por forma a que	para	<i>Menos 3 palavras</i>
devido ao facto de que	porque	<i>Menos 4 palavras</i>
na eventualidade de	se	<i>Menos 2 palavras</i>
ser portador de	ter	<i>Menos 2 palavras</i>

A palha não tem sumo, posso cortá-la pela raiz

Informamos que foi aprovada em reunião de câmara [...]	<i>Menos 2 palavras</i>
Esclarecemos que a seriação de candidatos obedece a [...]	<i>Menos 2 palavras</i>
Em relação ao assunto supracitado, a atribuição de um apoio [...]	<i>Menos 5 palavras</i>
No âmbito do procedimento que decorre sob o processo identificado em epígrafe, foi deferido o pedido apresentado através da [...]	<i>Menos 12 palavras</i>
[...] para efeitos de emissão da licença [...]	<i>Menos 2 palavras</i>
[...] venho por este meio solicitar o envio [...]	<i>Menos 3 palavras</i>
[...] formulário devidamente preenchido [...]	<i>Menos 1 palavra</i>
[...] resulta dos documentos que se remetem para conhecimento [...]	<i>Menos 2 palavras</i>
[...] o atestado indica e comprova o grau de incapacidade [...]	<i>Menos 2 palavras</i>
[...] pela falta ou omissão dos documentos comprovativos [...]	<i>Menos 2 palavras</i>
[...] através de sinalética com cores (bandeiras) colocadas nas praias [...]	<i>Menos 3 palavras</i>

Releio o que escrevo e sublinho o mais importante

O que não sublinhei, provavelmente, posso podar ou cortar pela raiz.

Sublinho o que é importante

Para cumprimento deste desiderato é hoje inegável o esforço em termos de investimento continuado realizado na área da educação ao nível dos recursos humanos, dos equipamentos e dos recursos financeiros disponibilizados.

A intervenção social municipal atua com vista à promoção do desenvolvimento social local, em parceria ou em rede com organizações não lucrativas, formais e informais, que se mobilizam no sentido de dinamizar o tecido social e de facilitar o acesso a recursos sociais, tendo como princípio subjacente que todas as pessoas têm direito à igualdade de oportunidades em matéria de emprego, proteção social, educação e acesso a bens e serviços disponíveis na comunidade.

Despeço-me do que não sublinhei

Para cumprirmos este objetivo, investimos na educação, valorizando professores/as e auxiliares e investindo em equipamento escolar.

Menos 15 palavras

As nossas equipas de ação social trabalham com organizações sem fins lucrativos para desenvolver a comunidade. Para que haja igualdade de oportunidades, qualquer pessoa deve ter acesso ao emprego, à proteção social, à educação e aos serviços.

Menos 36 palavras

6.4. Uso verbos fortes

Os verbos fortes descrevem claramente uma ação. Têm força sozinhos e não precisam de mais palavras para fazer sentido. Por isso, ajudam-me a encurtar as frases.

Evito verbos fracos, que precisam de mais palavras para fazer sentido

Sozinhos, não conseguem descrever uma ação:

- efetuar = ?
- realizar = ?
- proceder a = ?

Só conseguem descrever uma ação se lhes juntar um substantivo:

- efetuar a atualização de = atualizar
- realizar o pagamento de = pagar
- proceder ao envio de = enviar

Não procedo a encurtamentos: encurto!

"Estou exausta. Passei a manhã toda a efetuar. Só me apetece é proceder."

Verbos fracos + substantivos	Verbos fortes
proceda à limpeza das mãos	limpe as mãos
procedeu à penhora dos bens	penhorou os bens
procedendo ao preenchimento do formulário	preenchendo o formulário
proceder ao levantamento da viatura	levantar a viatura
fazer a devolução do livro	devolver o livro
efetuar o pedido e a entrega dos elementos	pedir e entregar os elementos
promover a legalização da operação urbanística	legalizar a operação urbanística
realizar o pagamento das taxas	pagar as taxas
Acusamos a receção do seu email	Recebemos o seu email

6.5. Faça listas

As listas facilitam a leitura porque:

- realçam a estrutura da frase
- dão a sensação de dividir a frase em frases mais curtas
- criam padrões e espaços em branco, que os olhos e o cérebro adoram.

Transformo as enumerações em listas fáceis de ler

Quem vê uma lista percebe logo:

- que se trata de uma enumeração de elementos
- quantos elementos tem essa enumeração (vê-se logo que esta só tem 2).

A frase acima lê-se como duas que começam da mesma maneira:

- *“Quem vê uma lista percebe logo que se trata de uma enumeração de elementos”*
- *“Quem vê uma lista percebe logo quantos elementos tem essa enumeração”.*

Enumerações em texto corrido

É possível penhorar bens móveis, veículos automóveis de aluguer, dinheiro ou valores depositados, créditos, partes sociais ou quotas em sociedades, títulos emitidos por entidades públicas, abonos ou vencimentos, rendimentos periódicos [...]

Para efeitos de emissão do alvará de licença, deverá instruir o pedido [...] mediante o pagamento das taxas devidas, no montante de 3.984,94 €, de acordo com a folha de cálculo que se remete, apresentando livro de obra com termo de abertura devidamente preenchido e, caso pretenda, uma coleção completa em papel do projeto de arquitetura [...]

Enumerações em listas

É possível penhorar:

- bens móveis
- automóveis de aluguer
- dinheiro ou valores depositados
- créditos, partes sociais ou quotas em sociedades
- títulos emitidos por entidades públicas
- abonos ou vencimentos
- rendimentos periódicos [...]

Para pedir a licença, deve:

- pagar as taxas, no valor de 3.984,94€
- enviar o livro de obra.

Se quiser, também pode enviar o projeto de arquitetura.

Se a ordem dos pontos é importante, faça uma lista numerada

Os números indicam uma ordem (por exemplo, de passos a dar), ou a importância de cada ponto (por exemplo, quando há condições mais importantes do que outras).

Escrevo com uma voz próxima

Para mostrar que me ponho na pele de quem lê, falo de pessoa para pessoa. Mostro que essa pessoa é um ser humano único, que a conheço e que não sou indiferente ao que lhe acontece. Estou ao lado dela, não acima nem abaixo.

- 7. Personalizo o bom e despersonalizo o mau**
- 8. Distingo querer de poder**
- 9. Assumo os erros**

7. Personalizo o bom e despersonalizo o mau

Acertar neste equilíbrio aproxima-me de quem me lê

As pessoas não são números e eu não sou um robô. Por isso, a regra é: personalizar para aproximar. Mas, às vezes, manter a distância de segurança é a melhor forma de construir uma relação. É o reverso da medalha: despersonalizar para suavizar.

Personalizo o bom (e o neutro)

Se o que tenho para dizer não é desagradável:

- conjugo o “nós”, ou seja, escrevo na 1.ª pessoa do plural (“*Criámos* uma nova ciclovía”)
- uso pronomes e palavras que indicam posse (“*A sua* nova ciclovía liga todas as *nossas* praias”).

Assim, sublinho o meu papel nas boas notícias e a minha vontade de que tudo corra bem. Tenho todo o prazer em satisfazer as expectativas de todos/as.

Gelo impessoal

foi aprovada a atribuição de um apoio

o/a seu/sua educando/a

Loja Cascais sita na Rua Manuel Joaquim Avelar

o atendimento é realizado mediante marcação

Venho por este meio solicitar a todos o envio

o pedido de ocupação da via pública efetuado

O OP é um processo em que cada cidadão é chamado a apresentar propostas

Calor humano

atribuímos-lhe um apoio

a sua neta, Beatriz Almeida

Estamos na Rua Manuel Joaquim Avelar

marque o atendimento

Não se esqueça de nos enviar

o seu pedido para montar um andaime na Rua dos Estorninhos, 757

Tem ideias para a sua rua ou para o nosso concelho?

Ainda me lembro das palavras específicas?

O “seu carocha” em vez da “viatura”? A “casa de banho” em vez das “instalações”?

Ao descreverem a realidade concreta, estas palavras já tornam a comunicação mais pessoal.

Despersonalizo o mau

Se o que tenho para dizer é desagradável:

- evito o "nós", ou seja, não escrevo na 1.ª pessoa do plural ("Será cobrado em tribunal")
- corto nos pronomes e nas palavras que indicam posse ("Esse problema").

Assim, sublinho que não tenho prazer nenhum em dar más notícias e que as decisões desfavoráveis são alheias à minha vontade. Como se dissesse: "Não é nada de pessoal."

Sal na ferida

Cancelámos o seu passe

Não aceitámos o seu pedido

Cobramos-lhe taxas

A sua dívida é de 42,30€

Creme hidratante

O seu passe foi cancelado

Este pedido não foi aceite

Foram-lhe cobradas taxas

O valor em dívida é de 42,30€

Mas, faça o que fizer, não ponho em causa a clareza

Os pronomes e as frases na 1.ª pessoa do plural ajudam a tornar claro quem faz o quê. Por isso, se precisar de as evitar para suavizar uma má notícia, tenho muito cuidado: a minha suavização não pode tornar a mensagem difícil de compreender.

8. Distingo querer de poder

O que tem de ser tem muita força

Uma coisa é o que eu quero (o melhor para qualquer munícipe). Outra coisa é o que posso (tomar decisões que nem sempre são favoráveis). Mostro com palavras que não confundo as duas coisas.

Mostro que só tomo decisões desfavoráveis quando tem mesmo de ser

Acima de tudo, não transmito a ideia de que tomo uma decisão desfavorável por opção. É a força das circunstâncias que me obriga a tomá-la.

As circunstâncias *obrigam-me* a tomar uma decisão que gostaria de não tomar

Se não devolver os livros até 6 de maio, *será forçoso* cancelar o seu cartão / o seu cartão *terá de ser* cancelado

Em casos como este, *estamos obrigados a* / *é necessário* cobrar uma taxa.

As circunstâncias *impedem-me* de tomar uma decisão que gostaria de tomar

Não foi possível / *Foi-nos impossível* colocar a Beatriz noutra escola por falta de vagas.

Sem estes dados, *não conseguimos* / *não podemos* analisar o seu pedido.

Circunstâncias? Quais circunstâncias?

Se invoco a força das circunstâncias para tomar uma decisão inevitável ou não tomar uma decisão impossível, é bom que explique que circunstâncias são essas. Sem essa explicação, parece que estou a arranjar desculpas: "Ah, não podem? Não podem porque não querem!"

9. Assumo os erros

Errar é humano, pedir desculpa também

Os erros acontecem. Mesmo às pessoas mais bem preparadas e com as melhores intenções. Nesse caso, o mais natural é pedir desculpa. Mas só um pedido de desculpa sincero desperta empatia.

Dou razões para me desculparem

Quem me lê aceita melhor o meu pedido de desculpa se, com palavras conhecidas e específicas, lhe responder a estas perguntas:

- "Qual foi o erro?"
- "Porque aconteceu o erro?"
- "Assumem a responsabilidade pelo erro?"
- "Vão fazer alguma coisa para corrigir o erro e para que ele não se repita?"

Soa a falso

Apresentamos, desde já, as nossas sinceras desculpas pela situação e lamentamos qualquer inconveniente que possamos ter causado.

Só pode ser sincero

Pedimos-lhe desculpa por este atraso. Só agora lhe respondemos porque não tínhamos a sua morada atualizada. Esperamos que não lhe tenha causado grandes incómodos.

Assumo a responsabilidade em nome da equipa

Se há uma falha da responsabilidade da Câmara, assumo-a enquanto organização, sem especificar a sua origem. Não aponto o dedo a ninguém: não foi "o nosso técnico", nem "a funcionária que lhe deu essa informação", nem "a colega da Loja de Tires", nem sequer "o nosso Departamento de Erros e Maldades". Fomos nós.

"Apresentamos, desde já, as nossas mais sinceras desculpas"?

Expressões como esta soam a falso. São fórmulas gastas. Uso palavras conhecidas e específicas para provar que tomei consciência do erro e que o meu pedido de desculpa é sincero.

Escrevo com uma voz disponível

Para ajudar a pessoa que me lê,
valorizo a sua experiência, a sua vontade
e os seus receios. Primeiro mostro que
a compreendo. Depois, não descanso
enquanto ela não estiver esclarecida.

10. Resumo

11. Explico

10. Resumo

Li e compreendi o que a/o munícipe me escreveu?

A melhor maneira de o provar é fazer-lhe um resumo do que escreveu. Este resumo é essencial quando respondo negativamente a uma reclamação ou a um pedido.

1. Identifico as dúvidas, queixas e expectativas

Quantas são? Quais são as mais importantes? Há algumas implícitas?

2. Resumo-as por palavras minhas

Uso palavras conhecidas e específicas, que descrevem com rigor o que se passou.

3. Começo por aí

Antes da frase-chave. Vai ajudar quem lê a compreender e aceitar a minha resposta.

Assim não convenço ninguém

Recebemos a sua comunicação, cujo teor mereceu a nossa melhor atenção.

Mostro que li e compreendi

Recebemos a sua **reclamação de 1-3-2024**, em que nos **dizia não concordar** com / **pedia para explicar** porque [...]. Além disso, **perguntávamos também** quais as / porque é que [...]. Por isso, **pedia-nos** para / **concluía** que [...]

“Recebemos a sua comunicação, cujo teor mereceu a nossa melhor atenção”?

Expressões como esta já não convencem ninguém. Só um resumo do tal “teor” mostra à/ao munícipe que sou uma pessoa de carne e osso: atenta, inteligente e disponível.

Não tenho a certeza de ter compreendido a/o munícipe?

Então, dou-lhe a minha interpretação das suas palavras, deixando claro que é uma interpretação.

Por exemplo: “Segundo entendemos, perguntava se [...]. Se era esta a sua pergunta, [...].”

Não compreendi a/o munícipe de todo?

Então, peço-lhe para explicar melhor, sem o responsabilizar por eu não ter compreendido.

Por exemplo: “Para podermos [...], precisamos de compreender melhor [...].”

11. Explico

Explicar é respeitar a inteligência de quem lê

Acerca do meu trabalho, sei muito mais do que a/o munícipe. Por isso, explicarlhe como as coisas funcionam não é paternalismo. Tem de compreender as coisas para decidir e agir com consciência. Além disso, quando compreende as decisões, aceita-as melhor.

Explico logo: na frase-chave ou nas frases-resumo

Tento incluir na frase-chave ou nas frases-resumo um “porquê” ou “para quê”. Idealmente, não ultrapasso as 15 palavras. Mas posso chegar às 20, se for necessário.

“Porque sim” ou “porque não”	“Porque há uma razão”
Não foi possível colocar a Beatriz noutra escola	Não foi possível colocar a Beatriz noutra escola por falta de vagas
O licenciamento da sua obra de ampliação não foi aprovado	O licenciamento da sua obra de ampliação não foi aprovado porque a obra iria remover os azulejos da fachada
Pague esta coima até 12-3-2024	Pague esta coima até 12-3-2024 para evitar que o processo vá para tribunal
Envie-nos os documentos desta lista até 23-12-2024	Para podermos analisar o seu pedido , envie-nos os documentos desta lista até 23-12-2024
Preencha este formulário até 25-4-2024	Preencha este formulário até 25-4-2024 para completarmos o processo da sua bolsa

Uma explicação incompleta, mas à vista é melhor do que explicação nenhuma

Lendo-a, a/o munícipe pode ainda não compreender tudo, mas já sente que respeito:

- a sua sede de informação (sei que não basta dizer “porque sim” ou “porque não”)
- as suas emoções (sei que lê na diagonal, cansado/a, ansioso/a e com pressa).

Explico devagar: do geral para o particular

Já dei à/ao munícipe uma breve explicação na frase-chave e na frase-resumo? Agora, sem pressa nem saltos lógicos, explico-lhe:

1. primeiro, a regra geral
2. depois, como a regra se aplica ao seu caso particular.

Se eu fizer isto, é mais provável que a/o munícipe:

- compreenda a decisão ("Há uma regra e a decisão resulta da sua aplicação")
- aceite a decisão ("A regra aplica-se a todas as pessoas nas minhas circunstâncias").

Frase-resumo com breve explicação ("Respeitam a minha sede de informação"):

Não foi possível colocar a Beatriz noutra escola por falta de vagas

A Escola Gonçalves Zarco era a mais próxima com vagas. As vagas noutras escolas [...]

Regra geral ("As coisas funcionam assim"):

A lei define as condições em que uma criança tem prioridade na escolha da escola

São 9 as condições para uma criança ter prioridade. As vagas nas várias escolas são preenchidas:

- primeiro, pelas crianças que têm condições para ser enquadradas na 1.ª prioridade
- em seguida, pelas crianças que têm condições para [...]

Caso particular ("Não é nada de pessoal"):

O pedido de matrícula da Beatriz não permite dar-lhe prioridade

De facto, os documentos que entregou com o pedido de matrícula não permitem enquadrar a sua neta em nenhuma das 9 prioridades: [...]

Antecipo-me às dúvidas e reclamações

Explicar devagar, do geral para o particular, é especialmente importante quando:

- a decisão é complexa (e quero que a/o munícipe a compreenda)
- a decisão é desagradável (e quero que a/o munícipe a aceite).

O que vou escrever?

Para ser coerente e escrever com a voz de Cascais em qualquer momento, sigo sempre as 11 orientações deste manual. Mas adapto o que escrevo às particularidades de cada formato. Vou escrever:

Uma carta?

Um email?

Uma página do site?

Um cartaz ou folheto?

Um SMS?

Um post?

Vou escrever uma carta?

Tento que caiba tudo numa página

Ou, no máximo, numa folha. O ideal é que o documento seja apenas um objeto, para encorajar a pessoa a ler e evitar que perca alguma folha com informações importantes.

Deixo bastante espaço em branco

Nas margens, no cabeçalho, no rodapé e entre os parágrafos. Um documento que respira deixa a pessoa respirar também.

Alinho o texto à esquerda

Não se justifica justificar o texto. Quem lê um texto justificado:

- pode perder-se a trocar de linha, porque todas têm o mesmo comprimento
- pode saltar alguma palavra, porque os espaços entre elas são sempre diferentes
- assusta-se com retângulos de texto compridos e semelhantes entre si.

Escrevo links curtos

Se é importante que a/o munícipe faça alguma coisa no site, o ideal é enviar-lhe um email ou um SMS com um link para lá chegar. Mas, se tenho mesmo de o fazer por carta:

- escrevo o endereço sem "www" nem "https://" e sublinho-o
- se o endereço for difícil de copiar, dou instruções para lá chegar.

Link difícil de ler e copiar

Para fazer o pedido de ocupação da via pública, vá a <https://www.portalservicos.cascais.pt/ocupacao-de-publica-transito>.

Pode autenticar-se como funcionário/a da administração pública ou de uma empresa privada em: <https://www.autenticacao.gov.pt/web/guest/atributos-de-funcionarios>

Link fácil de ler e copiar

Para fazer o pedido de ocupação da via pública:

1. Entre em cascais.pt/servicos
2. Escolha "Ocupação de Via Pública – Trânsito"
3. Escolha "Faça o Pedido Online".

Pode autenticar-se como funcionário/a da administração pública ou de uma empresa privada:

1. Vá a [autenticacao.gov.pt](https://www.autenticacao.gov.pt)
2. Em cima, à direita, clique em "Atributos Profissionais"
3. No menu da esquerda, escolha "Atributos de Funcionários".

Vou escrever um email?

Não é de mais lembrar: começo pelo mais importante

Se o email fosse uma carta dobrada dentro de um envelope, a informação mais importante deveria saltar à vista mal o/a destinatário/a tira a carta do envelope, antes mesmo de a desdobrar. Os americanos chamam a isto "above the fold": acima da dobra.

Num ecrã, não sei onde fica esta linha: o/a destinatário/a pode ler o email no telemóvel ou no computador, e nada me garante que ele vai deslizar para ler mais. Mais uma razão para escrever o mais importante no início.

Escrevo um assunto conciso e informativo

Posso aproveitar a minha frase-chave. Repito-a, mas tenho o cuidado de a encurtar para um máximo de 8 palavras, para não ficar cortada em ecrãs mais estreitos.

Assim, antes mesmo de abrir o email, o/a destinatário/a já leu o essencial do que lhe quero dizer. E, provavelmente, a minha finalidade vai cumprir-se.

Mas não ponho no assunto frases-chave desagradáveis!

Corro o risco de o/a destinatário/a ficar tão zangado/a que nem abre o email. Assim, em vez de "Terá mesmo de pagar até 31-09-2025 os 800 € em dívida", o assunto poderia ser vago de propósito: "Resposta ao seu pedido de perdão de dívida".

Crio um índice dos conteúdos

Quando um email tem mais do que uma finalidade, é grande a probabilidade de alguma delas não ser cumprida. Nesse caso, começo com um índice dos assuntos de que vou falar. Isto ajuda o/a destinatário/a a navegar no email e a saber se já leu tudo. Por exemplo:

Cara munícipe,

Obrigado pelo seu telefonema, que nos ajudou a compreender o problema. Agora, neste email:

1. Queremos pedir-lhe desculpa pelo engano e explicar-lhe o que aconteceu
2. Propomos-lhe uma solução que também evita novos enganar.

1. Queremos pedir-lhe desculpa pelo engano e explicar-lhe o que aconteceu

Quando lhe enviámos o email de 17-09-2024, ainda não estavam atualizadas as moradas de [...]

Transformo as frases em links

Em vez de escrever o endereço, incorporo o link numa frase ou sequência de palavras significativa. Essa frase ou sequência de palavras indica a ação que o/a destinatário/a pode realizar (ou apenas a página para onde vai) quando carrega nela. Além de encurtar o texto, isto facilita uma leitura rápida e rigorosa.

Para ajudar pessoas com menos literacia digital, posso incluir a palavra “aqui” na frase ou sequência de palavras em que incorporo o link.

Link ruidoso

Para fazer o pedido de ocupação da via pública, vá a <https://www.portalservicos.cascais.pt/ocupacao-de-publica-transito>.

Link curto e elegante

[Faça aqui o pedido de ocupação da via pública](https://www.portalservicos.cascais.pt/ocupacao-de-publica-transito)

Pode autenticar-se como funcionário/a da administração pública ou de uma empresa privada em: <https://www.autenticacao.gov.pt/web/guest/atributos-de-funcionarios>

[Pode autenticar-se aqui como funcionário/a da administração pública ou de uma empresa privada.](https://www.autenticacao.gov.pt/web/guest/atributos-de-funcionarios)

Vou escrever uma página do site?

Sou ainda mais exigente com a clareza

Quase ninguém lê tudo o que está numa página da Internet. A maioria das pessoas varre a página com o olhar para encontrar palavras ou frases relacionadas com o que procura. Por isso, na Internet:

- a informação deve ser *ainda mais* fácil de encontrar
- as palavras devem ser *ainda mais* simples
- as frases e os parágrafos devem ser ainda mais curtos
- o tom e a estrutura devem ser *ainda mais* os de uma conversa.

Adapto a frase-chave

Numa página da Internet, a frase-chave:

Deve ser ainda mais curta (até 10 palavras ou 60 caracteres)

Para não ficar cortada num ecrã pequeno. E porque quem lê é mais impaciente.

Pode não ser uma frase completa

Pode ser uma espécie de rótulo ou etiqueta, se for tão claro como uma frase.

Em vez de uma frase completa...

Estes são os projetos aprovados

Saiba como pode pedir uma licença de construção

... pode ser um rótulo ou etiqueta

Projetos aprovados

Como pedir uma licença de construção

Também pode ser uma pergunta

Há perguntas que funcionam como afirmações.

Em vez de uma afirmação...

Escolha o pedido que quer fazer

O que deve fazer para obter uma licença especial de ruído

... pode ser uma pergunta

Qual é o seu pedido?

Quer pedir uma licença especial de ruído?

Vou escrever um cartaz ou folheto?

Se sei a resposta, não faço a pergunta

Há perguntas que não posso deixar de fazer: "Precisa de ajuda?" "Tem ideias para a sua rua?" "Não concorda com a decisão?" Nestes casos, fazer uma pergunta é humanizar a escrita, mostrar interesse, entrar num diálogo.

Noutros casos, um ponto de interrogação só atrapalha: atrasa a resposta, dificulta a leitura na diagonal e semeia a dúvida ou a inquietação.

Não semeio a dúvida com perguntas

15.000 mil árvores de rua. Porque cuidamos delas?

100 min / dia de estacionamento de rua gratuito? Isto é viver Cascais.

Candidaturas abertas. Qual o prazo de entrega?

Planto certezas com respostas

Para respirar um ar mais puro, 15.000 árvores de rua.

Para viver Cascais com tempo, 100 minutos de estacionamento grátis por dia.

Candidaturas abertas até 12 de março

Esqueço os call to action: apelar à ação é old school

Num mar de estímulos, sou porto seguro e ligação à terra. A bonança na tempestade. Não pressiono nem me imponho: em vez da força do imperativo, uso o poder da sugestão.

Não empurro nem amarro

Complexo Desportivo Municipal da Abóboda
Invista no seu bem-estar

Isto Não é uma Ópera
Candidata-te às bolsas

Showcooking na Vila
Venha ao Cascais FoodLab ver o que se cozinha

Sopro e deixo fluir

Complexo Desportivo Municipal da Abóboda
Para exercitar o seu bem-estar

Isto Não é uma Ópera
Para jovens com o bichinho da música

Showcooking na Vila
Para bons garfos e aspirantes a chefes

Vou escrever um SMS?

Escrevo com especial concisão

Os SMS têm limite de caracteres. Por isso, é ainda mais importante escrever frases curtas, com verbos fortes e sem palha nem floreios.

Cuidado com as abreviaturas

Poupam espaço, mas dificultam a leitura se o seu significado não for evidente. Por isso:

- prefiro as abreviaturas muito conhecidas: "Av.", "Dr.", "n.º", "EUR"...
- uso outras abreviaturas apenas se o seu significado for evidente: "telef.", "docs.", "por ex.", "transf.", "ref."...

Não perco a proximidade

Frases concisas e com abreviaturas correm o risco de soar mais frias e distantes.

Por isso, pode valer a pena usar mais alguns caracteres para:

- personalizar (usando pronomes e palavras que indicam posse)
- distinguir querer de poder ("não nos é possível pagar" em vez de "não pagamos")
- assumir os erros (e explicá-los, se couber tudo).

Se couberem, incluo também:

- uma saudação ("Olá", "Boa tarde", "Cara munícipe"...)
- uma despedida ("Até breve", "Cumprimentos", "Boa semana"...)
- palavras de cortesia ("por favor", "obrigado"...).

Vou escrever um post?

Uso hashtags com coerência, moderação e especificidade

As hashtags servem para categorizar os posts e agrupá-los por conteúdos, para que:

- seja mais fácil encontrá-los numa pesquisa
- o algoritmo os mostre a pessoas interessadas nesses conteúdos.

E funcionam melhor se eu seguir estas regras:

Antes de publicar, pesquiso na rede social e uso a hashtag mais frequente

Há sempre mais do que uma hashtag para um assunto. Uso a mais frequente para que o meu post seja lido por mais pessoas.

Uso uma hashtag nova apenas se tenho a certeza de que a vou voltar a usar

Uma hashtag que existe apenas num post não tem utilidade, porque não o agrupa com outros posts.

Uso hashtags específicas para o conteúdo do post

Por exemplo, se o post fala do Orçamento Participativo, a hashtag #cidadania não é descabida, mas não é suficientemente específica para esse conteúdo. Por isso, uso uma hashtag específica a acompanhá-la, como #orçamentoparticipativo.

#nãoescrevohashtagsdemasiadolongas

Com mais de 24 caracteres, tornam-se difíceis de ler, decorar e usar.

Não uso demasiadas num só post

Bastam 3 ou 4.

Apelo à ação

Uso *call to action*, CTA para os amigos. Levo os seguidores a interagirem com o meu post: faço-lhes perguntas e sondagens, incentivo-os a gostar, comentar e partilhar, e dou-lhes motivos para visitar o site.

Uso emojis com confiança, mas moderação 🚩

Os emojis humanizam o que escrevo. E ainda me ajudam a reforçar emoções difíceis de transmitir só com texto. Mas não me excedo: basta 1 emoji por parágrafo.

Exemplos da voz de Cascais

Para ganhar tempo, uso esta lista de palavras, expressões, frases, parágrafos e documentos inteiros prontos a usar.

Palavras e expressões a usar e a evitar

Frases e parágrafos prontos a usar

Documentos para me inspirar

Palavras e expressões a usar e a evitar

Uso as palavras e expressões que soam à voz de Cascais

Esta lista não é exaustiva, mas tem palavras e expressões frequentes.

- **Cascais** Uso e abuso das palavras e expressões verdes
- **Menos ou mais** Uso as palavras e expressões pretas com moderação
- **Jamais** Evito as palavras e expressões cinzentas

Evito ou uso com moderação	Alternativas melhores
a fim de	para
a título de exemplo	por exemplo
aceder a	ir a, entrar em
acréscimo	aumento, soma
acusar a receção de	receber
adicional	mais, outro
adicionalmente	além disso
adotar	começar a usar
advir	resultar
aferir	avaliar, calcular, verificar, medir
agendar	marcar
alvará	licença
anomalia	problema, erro, engano, falha, avaria, lapso
anual	de um ano, uma vez por ano
anualmente	todos os anos, a cada ano, uma vez por ano
anteriormente	antes, já
anuidade [período]	um ano, período de um ano
anuidade [valor]	custo por ano, custo anual, valor a pagar por ano
após	depois de
apresentar	mostrar, enviar
aquando de	quando, durante
as demais	as outras
assumir a responsabilidade [de uma despesa, dívida ou valor]	pagar
atempadamente	a tempo, dentro do prazo, até 13-6-2022
auferir	receber, ganhar, obter, gozar

Evito ou uso com moderação	Alternativas melhores
auxiliar	ajudar
bem assim	e, além, também
caber [a alguém fazer alguma coisa]	ter de, dever, ser responsável por
canal [para contactar]	telefone, email, site, app
carecer	precisar
caso	se
celebrar [um contrato]	assinar
célere	rápido
colocar	pôr
competir [a alguém fazer alguma coisa]	ter de, dever, ser responsável por
com efeito	de facto
comunicação	carta, email, chamada, pedido, reclamação
comunicar	dizer, indicar, responder, explicar, informar de
conceder	dar
concretizar	fazer
conforme	como, de acordo com, segundo
conjuntamente	junto, em conjunto com
consentâneo com	como, de acordo com, segundo
consequentemente	assim, logo, portanto
consubstanciar	ser
constituir	ser, formar
constituir-se na obrigação de [fazer alguma coisa]	ter de, dever, ser responsável por
constrangimento [problema]	problema, erro, engano, falha, avaria, lapso
contacto telefónico	chamada, número de telefone
contemplar [alguém com alguma coisa]	oferecer, dar
contemplar [alguma coisa]	incluir, conter, abarcar, abranger
correio eletrónico	e-mail
cumprir [a alguém fazer alguma coisa]	ter de, dever, ser responsável por
custear [uma despesa, dívida ou valor]	pagar
dar andamento a [um pedido ou processo]	analisar, avançar com
dar em seu poder	receber
dar entrada a [um pedido]	receber, aceitar
de diversa ordem	vários
declinar	não aceitar, recusar
deferir	aceitar, aprovar, autorizar
decorrer [um período de tempo]	passar
decorrer de	resultar
desejar	querer, pretender
deslocar-se	ir, vir

Evito ou uso com moderação	Alternativas melhores
desobrigar-se de [uma despesa, dívida ou valor]	pagar
destarte	assim, logo, portanto
desta forma	assim, logo, portanto
desta maneira	assim, logo, portanto
deste modo	assim, logo, portanto
detalhar	indicar, explicar com detalhe, dizer em pormenor
devido a	por causa de, graças a
diariamente	todos os dias, a cada dia
dirimir [um conflito]	resolver, decidir
disponibilizar	enviar, dar, mostrar, entregar
distintos	diferentes
documentação	documentos
domicílio	morada, casa
doravante	a partir de agora, nesta carta, neste email
efetivamente	de facto
efetuar	fazer
elegível	que pode, que tem condições para, que é válido
em caso de	se
em curso	que estão a acontecer, que estamos a fazer
em matéria de	sobre, acerca de
encargos	custos
encontrar-se	estar
endereçar [um assunto]	tratar de, resolver
endereçar [um documento]	enviar
enunciar	dizer, referir, escrever, explicar, descrever
estimado	caro
estipular	definir
exarar	escrever
expirar	terminar, fim
Exmo.	Caro
expor	apresentar, comunicar, dizer, escrever
exposição	carta, email, chamada, pedido, reclamação
extemporâneo	fora do prazo
face ao exposto	assim, logo, portanto
facultar	dar, indicar, apresentar
fornecer	dar, enviar fazer chegar
globalmente	em geral, como um todo
idóneo [adequado]	adequado, apropriado, suficiente
impender sobre [alguém fazer alguma coisa]	ter de, dever, ser responsável por

Evito ou uso com moderação	Alternativas melhores
importância [valor]	valor
impossibilidade [problema]	problema, erro, engano, falha, avaria, lapso
incidir	ser, acontecer, afetar
indeferir	recusar, rejeitar, não aceitar, não aprovar, não autorizar
indevidamente	sem ter o direito de o fazer, de forma errada
indevido	errado, não autorizado, ilegal, desadequado
indicar	dizer, escrever
inequívoco	claro, sem dúvida
infra	abaixo
inibir	impedir
integralmente	todo, totalmente, na totalidade, por completo
isenção	não ter de
isento de	sem, sem ter de
liquidar [uma despesa, dívida ou valor]	pagar, calcular
litígio	conflito, desacordo, processo no tribunal
mais se informa que	além disso
mandatório	obrigatório
manifestar	indicar, dizer, comunicar, apresentar
mediante	por, através
mencionar	referir, indicar, dizer
mensal	de um mês, uma vez por mês
mensalmente	todos os meses, a cada mês, uma vez por mês
mitigar	combater, controlar, suavizar
montante	valor
motivo pelo qual	porque
movimentação [de dinheiro]	pagamento, transferência, débito
movimento	pagamento, transferência, débito
na eventualidade de	se
na falta de resposta	se não responder
na sequência de	depois de, após
não obstante	mas, contudo, ainda assim, mesmo assim
necessitar	precisar
nesta conformidade	assim, logo, portanto
no ato de pagamento	ao pagar
no caso de	se
no sentido de	para
no tocante a	sobre, quanto a, acerca de, em relação a
num período de	em, durante
num valor igual ou superior a	de pelo menos

Evito ou uso com moderação	Alternativas melhores
numerário	dinheiro, notas e moedas
o mesmo	este, esse, aquele
o qual	que
ocorrer	acontecer
ocorrência [problema]	problema, erro, engano, falha, avaria, lapso
para esse efeito	para isso, para tal
passível de	que pode ser
pendente [um assunto]	por resolver, não resolvido, por fazer
pendente [um valor]	em atraso, em dívida, em falta, por pagar
perfazer	fazer, acabar de fazer, concluir, completar
por conseguinte	assim, logo, portanto
por forma a	para
porém	mas, contudo, ainda assim, mesmo assim
porquanto	já que, porque
porventura	por acaso, talvez
possuir	ter, dispor de
pretender	querer
presente [email ou carta]	este
produzir [efeitos]	entrar em vigor, aplicar-se
quantia	valor
questão [problema]	assunto, problema, pedido, reclamação
quitar [uma despesa, dívida ou valor]	pagar
razão pela qual	porque
rececionar	receber
referente a	de, relativo a, relacionado com
refutar	contestar, rejeitar
regularizar [uma despesa, dívida ou valor]	pagar
reiterar	manter, insistir em, repetir
relativamente a	sobre, quanto a, acerca de, em relação a
remeter	enviar, fazer chegar
requerer	pedir
residir	morar, viver, habitar
resolver [um contrato]	cancelar, terminar
responsabilizar-se por [uma despesa, dívida ou valor]	pagar
restante	outro, que sobra
retificar	corrigir
rogar	pedir
saldar	pagar
salvo [alguma coisa]	a não ser que, exceto

Evito ou uso com moderação	Alternativas melhores
se for o caso de	se
sem sucesso	não foi possível, não conseguimos
semanal	de uma semana, uma vez por semana
semanalmente	todas as semanas, a cada semana, uma vez por semana
sendo que	porque
simultaneamente	ao mesmo tempo
sito	situado, localizado
situação [problema]	problema, erro, engano, falha, avaria, lapso
solicitar	pedir
solucionar	resolver
solver [uma despesa, dívida ou valor]	pagar
submeter	entregar, enviar
subsequente	seguinte
suportar [uma despesa, dívida ou valor]	pagar
supra	acima
tema [assunto]	assunto, problema, pedido, reclamação
terceiro	outra pessoa, outra organização
trâmites	passos do processo
transação	transferência, pagamento, débito
transitar	passar
tratar-se de	ser
um conjunto de	vários
uma vez que	já que, porque
usufruir	usar, utilizar, obter, beneficiar, aproveitar
vencida [uma despesa, dívida ou valor]	em atraso, em dívida, em falta, por pagar
vencimento [de uma despesa, dívida ou valor]	prazo de pagamento
V. Exa.	[a pessoa]
visto que	já que, porque
vinculativo	obrigatório
visualizar	ver

Frases e parágrafos prontos a usar

Digo que já recebemos

<i>cartas, emails ou telefonemas</i>	Recebemos a sua carta de 12-03-2024, sobre [...]
	Recebemos o seu email de 12-03-2024, em que nos pedia para [...]
	Recebemos a sua resposta de 12-03-2024, em que nos informava que [...]
	Agradecemos o seu telefonema de 12-03-2024, acerca do [...]
	Agradecemos o seu email de 12-03-2024, em que nos dizia que [...]
	Obrigado por nos ter ligado para discutirmos as [...]
	Obrigado por nos ter contactado por causa da [...]
Obrigado por nos ter alertado para a sua [...]	
<hr/>	
<i>documentos</i>	Obrigado por nos ter enviado o formulário preenchido e uma cópia do [...]
	Agradecemos os documentos que nos enviou, a 12-03-2024, para [...]

Peço uma ação

Agradecemos que nos envie [...]
Precisamos que nos indique [...]
Pedimos-lhe que preencha [...]
Basta que nos escreva a [...]
É importante que nos informe [...]
Lembre-se de nos enviar [...]
Pode enviar-nos [...]
Por favor, envie-nos [...]
Envie-nos, por favor, [...]

Digo algo desagradável

Lamentamos informá-la de que [...]
Compreendemos o que nos pediu, mas vamos ter de [...]
Entendemos a sua posição, mas é-nos impossível [...]
Não nos é possível satisfazer o seu pedido, porque [...]
Mesmo assim, temos de lhe pedir que [...]
Sem isso, não conseguimos [...]
Se isso acontecer, seremos obrigados a [...]
Se não [...], somos forçados a [...]

Corrigo uma informação

No email que lhe enviámos a 12-3-2024, enganámos-nos a dar-lhe uma informação acerca do [...] Pedimos-lhe desculpa por isso. O que lhe queríamos ter escrito era que [...]

Por lapso, demos-lhe uma informação errada na nossa Loja, a 12-3-2024. Pedimos-lhe desculpa por isso. Na verdade, as [...]

A 12-3-2024, dissemos-lhe ao telefone que [...] No entanto, sabemos agora que [...] Pedimos-lhe desculpa pelo nosso engano.

Assumo a responsabilidade

por um problema técnico

A 12-03-2024, por causa de [um problema informático no nosso sistema], [enviámos-lhe duas cartas de cobrança do mesmo valor]. Pedimos-lhe desculpa por isso. Entretanto, não se preocupe, porque já [anulámos a referência multibanco enviada por engano]. Estamos a tentar perceber porque é que o problema aconteceu, para evitarmos que volte a acontecer.

por um atraso na resposta

Pedimos-lhe desculpa por só agora lhe darmos uma resposta. Demorámos mais tempo do que o normal, porque tivemos de recolher algumas informações para agora lhe darmos uma resposta concreta.

pelo tempo de espera no atendimento

Pedimos-lhe desculpa pelo tempo que demorámos a atendê-la. Damos o nosso melhor para atender toda a gente num tempo razoável. Lamentamos que, desta vez, isso não tenha sido possível.

pela qualidade do atendimento

Pedimos-lhe desculpa pelo atendimento que recebeu. Não é esse o comportamento que esperamos das nossas equipas. Estamos a tomar medidas para garantir que isto não volta a acontecer.

por outra coisa que tenha corrido mal

Pedimos-lhe desculpa pelo que aconteceu e lamentamos o incómodo que isso lhe causou. Estamos a trabalhar para garantir que não volta a acontecer.

Ajusto o prazo de resposta

Ainda não nos foi possível responder ao seu email de 12-3-2024. Pedimos-lhe desculpa por isso. Estamos a analisar o seu caso e contamos responder-lhe até ao fim desta semana.

Pedimos desculpa por ainda não ter sido possível responder à sua pergunta. Estamos a analisar o seu caso e contamos responder-lhe nos próximos 5 dias úteis.

Ligo frases ou parágrafos

para concluir

Por isso,
Assim,
Portanto,
Deste modo,

para acrescentar alguma coisa

Além disso,
Do mesmo modo,
Por outro lado,
Ao mesmo tempo,
Entretanto,
Ou seja,
Por fim,

para indicar oposição

Mas
No entanto,
Mesmo assim,
Ainda assim,
Contudo,
Apesar disso,

para dar uma alternativa

Ou, então,
Em alternativa,
Se isso não acontecer,
Se isto não for possível,
Se preferir,
Se não puder [...],
Também pode
Também é possível
Também pode acontecer que

para indicar uma consequência

Senão,
Caso contrário,
De outro modo,

para mudar de assunto

Em relação a [...],
Quanto a [...],
Sobre [...],
Acerca de [...],

para confirmar uma ideia

De facto,
Realmente,
Na verdade,
Sem dúvida que

Documentos para me inspirar

- 01 • Email de resposta a uma reclamação sobre colocações nas escolas
- 02 • Email de resposta a um pedido de licença para realização de obra
- 03 • Email de resposta a um pedido de ocupação da via pública
- 04 • Email para candidatos aprovados a atribuição de bolsa de estudo
- 05 • Notificação para devolução de livros à biblioteca
- 06 • Notificação sobre carro rebocado
- 07 • Notificação de resposta a reclamação de coima
- 08 • Artigo para site Cascais Participa sobre Orçamento Participativo
- 09 • Artigo para site sobre um Natal mais consciente
- 10 • Artigo para site sobre ocupação de via pública para obras particulares
- 11 • Post nas redes sociais sobre separação de lixo orgânico

01 • Email de resposta a uma reclamação sobre colocações nas escolas

De: Departamento – Cascais <departamento@cm-cascais.pt>

Para: Cristina Almeida <municipe@gmail.com>

Assunto: Resposta à sua reclamação sobre a colocação da sua neta

Cara Cristina Almeida,

Na sua reclamação de 01/07/2023, comunica-nos o seu descontentamento pelo facto de a sua neta, Beatriz Almeida, só ter obtido colocação na Escola Gonçalves Zarco. Compreendemos que a colocação nesta escola possa trazer dificuldades e gostaríamos de lhe explicar, nesta carta, o motivo da decisão.

Não foi possível colocar a Beatriz noutra escola por falta de vagas

A Escola Gonçalves Zarco era a mais próxima com vagas. As vagas noutras escolas da zona foram ocupadas por crianças com algum tipo de prioridade prevista na lei.

A lei define as condições em que uma criança tem prioridade na escolha da escola

São 9 as condições para uma criança ter prioridade. As vagas nas várias escolas são preenchidas:

- primeiro, pelas crianças que têm condições para ser enquadradas na 1.^a prioridade definida pela lei
- em seguida, pelas crianças que têm condições para ser enquadradas na 2.^a prioridade definida pela lei – e assim, sucessivamente, até à 9.^a prioridade.

O pedido de matrícula da Beatriz não permite dar-lhe prioridade

De facto, os documentos que entregou com o pedido de matrícula não permitem enquadrar a sua neta em nenhuma das 9 prioridades:

1.^a prioridade: A Beatriz não precisa de frequentar uma escola especializada na educação de crianças com dificuldades de visão nem em educação bilingue. Também não tem um programa educativo individual, nem recebe apoio de nenhum centro de apoio de aprendizagem. Estas condições são definidas no Decreto-Lei n.º 54/2018, art.º 27.º e 36.º.

2.^a prioridade: No ano letivo passado, não frequentou a educação pré-escolar nem o ensino básico no agrupamento de escolas a que pertence a escola que pretendia.

3.^a prioridade: Na escola que pretendia não frequentam irmãos, nem outras crianças ou jovens que pertençam ao agregado familiar.

4.ª prioridade: Não beneficia da Ação Social Escolar ou não tem encarregados de educação a morar na área de influência da escola que pretendia.

5.ª prioridade: Não beneficia da Ação Social Escolar ou não tem encarregados de educação a trabalhar na área de influência da escola que pretendia.

6.ª prioridade: Os encarregados de educação não moram na área de influência da escola que pretendia.

7.ª prioridade: No ano letivo passado, não frequentou a educação pré-escolar em nenhuma instituição do setor social e solidário na área de influência da escola que pretendia. Também não frequentou nenhuma escola do agrupamento de escolas a que essa escola pertence.

8.ª prioridade: Os encarregados de educação não trabalham na área de influência da escola que pretendia.

9.ª prioridade: Todas as vagas nas outras escolas foram ocupadas por crianças mais velhas.

Estas prioridades são definidas no Despacho-Normativo n.º 6/2018, de 12 de abril, artigo 11.º.

Podemos ajudar de alguma maneira?

Se precisar de mais esclarecimentos ou de alguma ajuda, pode:

- ligar 800 203 186, de segunda a sexta, das 9h às 18h
- enviar-nos um email para atendimento.municipal@cm-cascais.pt.

Esperamos que, apesar de a escola não ser a pretendida, a Beatriz tenha um ano letivo com muito sucesso.

Cumprimentos,

Nome Apelido
Câmara Municipal de Cascais
Departamento ou Divisão

Alameda dos Combatentes da Grande Guerra, 247
Edifício São José – 1.º Piso | Gabinetes 103 a 107
2750-326 Cascais
email@cm-cascais.pt
cascais.pt

CASCAIS Câmara
Municipal

02 • Email de resposta a um pedido de licença para realização de obra

De: Departamento – Cascais <departamento@cm-cascais.pt>

Para: Maria José Costa <municipe@gmail.com>

Assunto: Siga estes passos para pedir a licença para a sua obra

Cara Maria José Costa,

Recebemos o seu pedido de licença para a obra que quer realizar na Rua Cesário Verde, 117.

Pode pedir a licença para a sua obra na Loja Cascais Online

Para entrar na [Loja Cascais Online](#), precisa de ter uma conta MyCascais. Se ainda não tem, [pode criar uma conta MyCascais aqui](#).

Depois, siga estes 8 passos:

1. Na [Loja Cascais Online](#), entre em MyCascais (no ecrã, está em cima, à direita).
2. Indique o e-mail e a palavra-passe da sua conta MyCascais e carregue em "Iniciar sessão".
3. Abra o separador "Os meus Processos".
4. No processo da sua obra, carregue em "Interação" e escolha "Pedido de emissão de licença e pagamento de taxas".
5. Se quiser juntar a coleção de arquitetura da sua obra, escreva "Anexo a coleção de arquitetura" no campo "Observação adicional".
6. Carregue em "Anexar elementos" e junte os [elementos de execução da obra](#). Os documentos devem estar em formato PDF/A e ter a sua assinatura digital. Só as peças desenhadas do plano de segurança e saúde devem estar em formato DWFX.
7. Escolha "Criar requerimento". Quando o requerimento aparecer no ecrã, assine-o digitalmente.
8. Para pagar a taxa da licença, use as referências multibanco que aparecem no ecrã. Se as referências não aparecerem, primeiro escolha "Gravar e sair". Depois, escreva-nos um email para atendimento.municipal@cm-cascais.pt pedindo para lhe enviarmos as referências multibanco e indicando-nos o número do seu requerimento.

Também pode pedir a licença presencialmente na Loja Cascais

[Marque aqui o seu atendimento](#). Se preferir marcar por telefone, ligue 800 203 186, escolha a opção 2 ("Mobilidade, urbanismo e polícia municipal") e depois a opção 1 ("Urbanismo").

Pode marcar o seu atendimento para qualquer uma das Lojas Cascais:

- [Balcão CascaiShopping](#)
- [Espaço do Cidadão](#)
- [Loja Cascais](#)
- [Loja Cascais – Tires](#)

Não se esqueça de trazer consigo o livro de obra (obrigatório). Se quiser, traga também a coleção de arquitetura (opcional).

Ficou com dúvidas ou precisa de mais informações?

Estamos aqui para si. Já sabe que pode falar connosco:

- respondendo a este e-mail
- ligando para o 800 203 186, de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.

Obrigado,

Nome Apelido
Câmara Municipal de Cascais
Departamento ou Divisão

Alameda dos Combatentes da Grande Guerra, 247
Edifício São José – 1.º Piso | Gabinetes 103 a 107
2750-326 Cascais
email@cm-cascais.pt
cascais.pt

CASCAIS Câmara
Municipal

03 • Email de resposta a um pedido de ocupação da via pública

De: Urbanismo – Cascais <urb@cm-cascais.pt>

Para: Maria do Céu Limpinho <municipe@gmail.com>

Assunto: Resposta ao seu pedido de ocupação da via pública

Cara Maria do Céu Limpinho,

Recebemos o seu pedido para colocar um andaime na Rua dos Estorninhos, 757.

Para podermos analisar o seu pedido, deverá pagar uma taxa de 27,89€

Esta taxa é paga por qualquer munícipe que tenha de ocupar a via pública para fazer uma obra. O valor da taxa depende sempre:

- do tipo de materiais de apoio à obra que ocupam a via pública
- dos metros quadrados que os materiais ocupam na via pública
- do número de dias que os materiais ocupam a via pública.

Na tabela que lhe enviamos em anexo pode verificar como chegámos ao valor de 27,89€.

Para pagar esta taxa e avançar com o seu pedido, responda-nos a este e-mail

Basta escrever algo como: "Quero avançar com o meu pedido." Depois, vamos enviar-lhe um novo e-mail com a fatura e as instruções para pagar.

Costumamos demorar 3 a 7 dias úteis a analisar pedidos como o seu

Quando recebermos o pagamento, vamos analisar o seu pedido. A análise não costuma demorar mais do que 7 dias úteis (pouco mais de uma semana). Quando tivermos uma decisão, irá receber um novo e-mail nosso.

Obrigado,

Nome Apelido

Câmara Municipal de Cascais

Departamento ou Divisão

Alameda dos Combatentes da Grande Guerra, 247

Edifício São José – 1.º Piso | Gabinetes 103 a 107

2750-326 Cascais

email@cm-cascais.pt

cascais.pt

CASCAIS Câmara
Municipal

04 • Email para candidatos aprovados a atribuição de bolsa de estudo

De: Educação – Cascais <ded@cm-cascais.pt>

Para: Ester Estudiosa <estest@gmail.com>

Assunto: Bolsa de estudo 2023/24: preencha este formulário até 6 de abril

Olá, Ester Estudiosa.

Como sabe, é uma das pessoas a quem atribuímos uma bolsa de estudo para o ensino superior em 2023/24. Mais uma vez, parabéns!

Preencha este formulário até 6 de abril para completarmos o processo da sua bolsa de estudo

Neste formulário deve anexar:

- uma cópia do seu Cartão de Cidadão (frente e verso, num só PDF ou JPEG)
- um comprovativo do IBAN com o nome do titular da conta (pode descarregá-lo em PDF ou JPEG no seu banco online).

Só com estes documentos vamos poder pagar-lhe a bolsa.

Obrigado,

Maria João Silva
Câmara Municipal de Cascais
Departamento de Educação | Comunicação

Alameda dos Combatentes da Grande Guerra, 247
Edifício São José – 1.º Piso | Gabinetes 103 a 107
2750-326 Cascais
email@cm-cascais.pt
cascais.pt

CASCAIS Câmara
Municipal



Verónica Versada e Voraz
Rua dos Decassílabos Heroicos, 1580
2750-657 Cascais

Cara Verónica Voraz,

Esqueceu-se de devolver livros à biblioteca?

No momento em que lhe escrevemos esta carta, ainda não recebemos estes livros:

Número	Título	Requisitado em	Devia ter devolvido em
118494	<i>Planificação dos Cuidados de Enfermagem</i>	01-12-2024	14-12-2024
134522	<i>Economia Donut: Sete formas de pensar como um economista no século XXI</i>	10-11-2024	24-11-2024
138110	<i>Comunicação de Marketing</i>	07-10-2024	21-10-2024

Se, entretanto, já os devolveu, obrigado. Não precisa de continuar a ler esta carta.

Às vezes acontece enviarmos esta carta ao mesmo tempo que a pessoa entrega os livros na biblioteca. Se é o seu caso, pedimos-lhe apenas que contacte a biblioteca onde os devolveu:

- Biblioteca de Cascais (Av. Costa Pinto, 27): 214 815 417
- Biblioteca de São Domingos de Rana (Rua das Travessas, Tires): 214 815 400
- Biblioteca Infantil e Juvenil (Parque Marechal Carmona): 214 815 326

Pode devolver os livros em qualquer biblioteca da Rede de Bibliotecas Municipais de Cascais

Na Biblioteca de Cascais e na Biblioteca de São Domingos de Rana, pode entregar os livros mesmo quando a biblioteca está fechada. Basta deixá-los à entrada, nas caixas de autodevolução:

- de segunda a sábado: das 10h às 22h30
- aos domingos e feriados: das 10h às 13h e das 14h às 22h30.

Se precisa de mais tempo para ler os livros, por favor ligue 214 815 417

Podemos prolongar pelo telefone a requisição dos livros, desde que não esteja outra pessoa à espera para os ler.

Obrigado e boas leituras,

Ângela Santos

Chefe de Divisão de Bibliotecas



Serviço de Bibliografia e Gestão de Coleções
bibliotecas@cm-cascais.pt
214 815 402/05

06 • Notificação sobre carro rebocado



Maria José Costa
Rua Cesário Verde, 117
2750-657 Cascais

Cara Maria José Costa,

Notificação: Deve levantar o seu carro rebocado até 15 de maio de 2024

Trata-se do seu Renault Twingo, com a matrícula 86-17-EU.

Onde está o seu carro?	Parque Municipal de Viaturas de Trajouce (Estrada Cabeço de Cação, São Domingos de Rana)
Até quando deve levantá-lo?	15 de Maio de 2024
Que documentos deve trazer?	Esta carta O seu cartão de cidadão ou carta de condução O documento de identificação (DUC) do seu carro
Quanto tem de pagar?	84€ (taxa de reboque) + 73€ (taxa de desbloqueamento) + 25€ por dia (custo do estacionamento no Parque Municipal)
Como pode pagar?	Em dinheiro ou com multibanco
Porque foi rebocado?	Estacionou num lugar proibido (a menos de 5 metros de uma passadeira), em frente ao n.º 23 da Praceta António Bravo, na Abóboda, a 1 de Abril de 2024.

Se não levantar o seu carro até 15 de maio, ele passa a ser do Estado ou da Câmara

Quando um carro é rebocado, o seu proprietário tem 45 dias (cerca de 1 mês e meio) para o levantar. Se não o fizer, o carro passa a ser propriedade do Estado ou da câmara municipal do lugar onde foi rebocado. [Código da Estrada, artigos 165.º e 166.º]

No seu caso, o último dia deste prazo de 45 dias é no próximo 15 de Maio.

Quanto mais cedo vier levantar o seu carro, menos terá de pagar

Além do reboque (84€) e do custo de desbloquear o carro (73€), terá de pagar 25€ por cada dia de estacionamento no nosso parque. Por isso, sugerimos que venha levantar o seu carro logo que possa.

Prefere que o seu carro vá para abate?

Nesse caso, preencha o formulário que juntamos a esta carta e envie-o por correio para:

Loja Cascais – Edifício Cascais Center
Rua Manuel Joaquim de Avelar, 118, Piso -1
2750-421 Cascais

Além desse formulário, ponha dentro do envelope:

- esta carta
- uma cópia do seu cartão de cidadão ou carta de condução
- uma cópia do documento de identificação (DUC) do seu carro.

Pode usar o envelope que também lhe enviámos nesta carta. Não precisa de selo.

Tem motivos válidos para pensar que o seu carro não devia ter sido rebocado?

Nesse caso, tem 15 dias úteis (cerca de 3 semanas) para contestar a coima. Este prazo começa a contar logo no dia a seguir à assinatura do aviso de receção do auto de contraordenação (ou seja, da carta a avisá-la da coima). [Código da Estrada, Artigo 175.º, n.º 2, b)]

Pode contestar a coima escrevendo um email ou uma carta registada com aviso de receção à Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária (ANSR). Nesse email ou nessa carta, deve:

- indicar o número do auto de contraordenação: 1234 5678 9876
- indicar o seu nome completo, a sua morada, o número do seu cartão de cidadão (ou NIPC, se for uma empresa) e o número da sua carta de condução
- explicar os seus argumentos para não ter de pagar a coima
- anexar provas (fotografias ou testemunhos) dos seus argumentos
- assinar como no seu cartão de cidadão.

Envie o email para mail@ansr.pt ou envie a carta registada com aviso de receção para:

Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária
Avenida Casal de Cabanas, 1
2734-507 Barcarena

Também pode entregar a carta em mão no Comando Distrital da PSP de Cascais, na Av. Engenheiro Adelino Amaro da Costa, 580.

Ficou com dúvidas ou precisa de mais informações?

Estamos aqui para si. Para falar connosco:

- ligue-nos para o 800 203 186, de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h
- escreva-nos um email para atendimento.municipal@cm-cascais.pt
- marque um atendimento numa Loja Cascais perto de si (preencha o formulário em www.cascais.pt/agendamento-de-atendimento-municipal).

Obrigado,



Nome Apelido

Divisão ou Departamento

Alameda dos Combatentes da Grande Guerra, 247

Edifício São José – 1.º Piso | Gabinetes 103 a 107

2750-326 Cascais

+351 111 111 111

email@cm-cascais.pt

cascais.pt



Maria das Muitas Multas
Rua dos Sempre a Abrir, 112
2750-657 Cascais

Cara Maria Multas,

Na sua reclamação de 26-11-2023, explica-nos porque não concorda com a coima que a Polícia Municipal lhe passou, em 24-11-2023, em frente ao Pingo Doce de Alvide. Nesta carta, explicamos porque não podemos dar-lhe razão e indicamos o que fazer em seguida.

Confirmámos que não parou numa passadeira

Ao analisarmos novamente o processo, confirmámos que o peão já se preparava para atravessar e que teve de esperar que o seu carro passasse. Assim, por uma questão de segurança, a senhora deveria realmente ter parado na passadeira. [Código da Estrada, Artigo 103.º, n.º 2] É por esta razão que não podemos retirar a coima.

O prazo para pagar a coima continua a ser 26-12-2023

Recordamos os dados para pagar no multibanco:

Entidade: 12 345
Referência: 123 456 789
Valor: 120,00 €

Para evitar outros custos, deve respeitar este prazo.

Caso continue a discordar da nossa decisão, pode reclamar à ANSR

Tem 15 dias úteis para contestar a coima. Este prazo começa a contar no dia a seguir à assinatura do aviso de receção da carta que recebeu a avisá-la da coima (auto de contraordenação). [Código da Estrada, Artigo 175.º, n.º 2, b)]

Pode contestar a coima escrevendo uma carta ou um email à Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária (ANSR). Na carta ou no email, deve:

- indicar o número do auto de contraordenação: 1234 5678 9876
- indicar o seu nome completo, a sua morada, o número do seu cartão de cidadão (ou NIPC, se for uma empresa) e o número da sua carta de condução
- explicar os seus argumentos para não ter de pagar a coima
- anexar provas (fotografias ou testemunhos) dos seus argumentos
- assinar como no seu cartão de cidadão.

Envie o email para mail@ansr.pt ou envie a carta registada com aviso de receção para:

Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária
Avenida Casal de Cabanas, 1
2734-507 Barcarena

Também pode entregar a carta em mão no Comando Distrital da PSP de Cascais,
na Av. Engenheiro Adelino Amaro da Costa, 580.

Ficou com dúvidas ou precisa de mais informações?

Estamos aqui para si. Para falar connosco:

- ligue-nos para o 800 203 186, de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h
- escreva-nos um email para atendimento.municipal@cm-cascais.pt
- marque um atendimento numa Loja Cascais perto de si (preencha o formulário em www.cascais.pt/agendamento-de-atendimento-municipal).

Obrigado,



Nome Apelido

Divisão ou Departamento

Alameda dos Combatentes da Grande Guerra, 247

Edifício São José – 1.º Piso | Gabinetes 103 a 107

2750-326 Cascais

+351 111 111 111

email@cm-cascais.pt

cascais.pt

Orçamento Participativo

Tem ideias para a sua rua? Para o seu bairro? Para o nosso concelho?

Cascais precisa de si. Qualquer pessoa pode apresentar a sua proposta e votar nos seus projetos preferidos.

[Vote num projeto](#)

As suas ideias tornam-se mesmo realidade

A Câmara Municipal de Cascais é obrigada executar os projetos vencedores. Estes projetos são feitos com o dinheiro do orçamento municipal e têm de ser concluídos em 3 anos.

O maior orçamento participativo do país – e também o mais votado

todos os anos
desde 2011

60 mil
participantes por ano

219
projetos vencedores

XXX
projetos concretizados

1 projeto em cada
0,5 km²

51 milhões €
aplicados

Por um Natal mais consciente

Para um grande Natal, 5 pequenos gestos.

Cinco dicas para tornar o seu Natal mais sustentável e solidário, mais pessoal e tranquilo.

Um Natal assim é bom!

1. Deixar o carro em casa [EXPANSÍVEL]

2. Oferecer experiências [EXPANSÍVEL]

3. Aproveitar o que tem [EXPANSÍVEL]

4. Comprar no bairro ou na quinta [EXPANSÍVEL]

5. Separar o lixo [EXPANSÍVEL]

E está sempre a tempo de aproveitar [tudo o que o Natal de Cascais tem para todos](#).

1. Deixar o carro em casa [EXPANSÍVEL]

Para ver as luzes de Natal, assistir a um espetáculo, visitar um farol ou fazer compras. Para trocar abraços, inspirar a maresia ou caminhar pelas ruas.

Escolha o autocarro ou a bicicleta

[Viajar de autocarro](#) no concelho de Cascais é gratuito para quem cá mora, estuda ou trabalha. [Usar as bicicletas](#) sem motor também. Nos dois casos, basta ter o [Cartão Viver Cascais](#).

E, claro, andar a pé ou de trotineta também é sempre uma boa ideia.

- Ar mais puro
- Trânsito mais fluido
- Estacionamento mais fácil

2. Oferecer experiências [EXPANSÍVEL]

Para dar presentes que acarinham o futuro.

Ofereça entradas para os nossos espetáculos, espaços culturais e atividades na natureza

Concertos, exposições, museus, teatros, monumentos, escalada, voltas de burro...

Dedique árvores do Parque Natural Sintra-Cascais

Oferecer um [Kit Dedique](#) é oferecer árvores às pessoas de quem mais gosta – e mais ar puro a todo o concelho.

As boas memórias não ocupam espaço nem fazem lixo. E ficam para sempre.

3. Aproveitar o que tem [EXPANSÍVEL]

Para dar nova vida a velhos materiais e a coisas de que não precisa

Aproveite o que tem em casa para fazer presentes, embrulhos e decorações de Natal

Jornais e tecidos, rolhas e frascos, peças soltas e ramos secos – entre tantos materiais que a sua imaginação pode transformar em objetos realmente únicos.

Ofereça o que já não usa ou recebeu a dobrar

Se estiver em bom estado, qualquer objeto dá um bom presente para a pessoa certa.

Compre em segunda mão no [Garden Sale – Feira de Usados](#)

Pode trocar, vender ou comprar roupa, calçado, louça, livros, brinquedos, entre outras coisas. No Parque da Quinta da Alagoa, em Carcavelos, 16 de dezembro, das 10h às 16h.

- Menos desperdício e menos lixo
- Presentes mais pessoais e criativos
- Um Natal mais barato

4. Comprar no bairro ou na quinta [EXPANSÍVEL]

Para dar presentes diferentes, originais e amigos do ambiente.

Apoie as lojas do seu bairro

As [lojas do bairro](#) estão sempre à mão para si. E às vezes é lá que encontra aquele presente que mais ninguém tem à venda.

Compre em mercados solidários

Estará a dar um presente às [associações](#) que os organizam.

Abasteça-se na Horta da Quinta do Pisão

[Legumes frescos](#), muitos biológicos, e outros produtos, tradicionais e locais.

Os melhores presentes podem estar onde menos espera.

5. Separar o lixo [EXPANSÍVEL]

Para fazermos menos lixo e aproveitarmos o que ele vale.

Separe tudo o que se pode separar

Estes são os materiais que já conhece bem:

- Papel e cartão → contentor azul
- Plástico e alumínio → contentor amarelo
- Vidro → contentor verde

Mas também vale a pena separar estes:

- [Restos de comida → saco verde](#): comida crua ou cozinhada, legumes e frutas, carne e peixe, pão e bolos, cascas de ovos, borras de café e saquetas de chá, guardanapos de papel, palitos e cotonetes de madeira e escovas de dentes de bambu
- [Óleos alimentares → oleão](#): azeite e todos os óleos vegetais que usamos para fritar ou temperar, incluindo os que vêm nas embalagens de alimentos (latas de atum, por exemplo)
- [Quase todos os objetos feitos de outros materiais → ecocentro](#): cabos elétricos e pequenos eletrodomésticos, pilhas e baterias, tóneres e tinteiros, lâmpadas, bombas de spray e latas de tinta, loiças e espelhos, cassetes, DVD e CD, rolhas, caricas e cápsulas de café.

Lixo, mesmo lixo, vai sobrar pouco.

E está sempre a tempo de aproveitar [tudo o que o Natal de Cascais tem para todos](#).

Ocupação de via pública para obras particulares

Em que casos pode ter de ocupar uma via pública?

Pode ter de ocupar uma via pública quando precisa, por exemplo, de instalar uma betoneira, um contentor de entulho ou de apoio à obra, um andaime, um tapume, uma grua ou um estaleiro. Também pode precisar de ocupar uma via pública para tarefas relacionadas com a obra, como cargas e descargas ou montagens e desmontagens.

O que é uma via pública?

A via pública pode ser, por exemplo, um passeio, uma rua, uma estrada ou um caminho. Se essa via não estiver dentro de propriedade particular, é uma via pública.

Deve pedir autorização à Câmara Municipal até 15 dias úteis antes de ocupar a via pública

Para pedir a autorização, deve [preencher este formulário](#), obter todos os documentos necessários e pagar uma taxa. Irá pagar a taxa ao entregar o pedido.

Para prolongar essa autorização, deve voltar a preencher e entregar o formulário

Se as condições em que a Câmara Municipal lhe deu a autorização não mudaram, basta preencher os campos das secções:

- "Identificação das obras em que vai ser ocupada a via pública"
- "Requerimento de prorrogação"

Neste caso, só precisa de entregar o formulário e pagar a taxa. Não tem de entregar outros documentos.

Que documentos deve entregar? [EXPANSÍVEL]

Quanto vai pagar? [EXPANSÍVEL]

Como entregar o seu pedido [EXPANSÍVEL]

Legislação que pode querer consultar [EXPANSÍVEL]

Que documentos deve entregar? [EXPANDIDO]

Deve sempre entregar estes documentos:

- a) Formulário, preenchido e assinado
- b) Planta de localização à escala de 1/2000, com indicação da intervenção ([GeoCascais](#))
- c) Planta de implantação à escala de 1/1000, com indicação da intervenção ([GeoCascais](#))
- d) Comprovativo de que quem faz o pedido é proprietário/a do imóvel (por exemplo, uma certidão de registo predial)
- e) Termo de responsabilidade do técnico
- f) Certidão da ordem profissional do técnico
- g) Comprovativo de seguro de responsabilidade civil
- h) Projeto de execução de andaimes, se tiverem uma altura superior a 25 metros
- i) Alvará de construção
- j) Memória descritiva

Em algumas situações, também deve entregar estes documentos:

- k) Se ocupar uma faixa de rodagem, deve entregar um Plano de sinalização temporária
- l) Se ocupar lugares de estacionamento, deve entregar uma autorização da Cascais Próxima

Quanto vai pagar? [EXPANDIDO]

A taxa de ocupação da via pública que vai ter de pagar depende:

- do tipo de obra
- do tempo que a obra durar
- do tamanho dos tapumes e andaimes
- do número de contentores e das máquinas (como gruas, guindastes ou veículos pesados) que quer usar.

Calcule aqui quanto tem de pagar para ocupar a via pública:

- [para uma obra de conservação](#)
- [para outro tipo de obras.](#)

Como entregar o seu pedido [EXPANDIDO]

Pode enviar o pedido por email ou entregá-lo em mão

Em ambos os casos, o pedido é composto pelo formulário e por todos os documentos que estão na secção "Que documentos deve entregar".

Enviar por email

1. [Preencha o formulário](#) no ecrã.
2. Grave o formulário no [formato PDF/A](#).
3. [Assine-o digitalmente](#) com o cartão de cidadão ou a chave móvel digital.
4. Envie o pedido para atendimento.municipal@cm-cascais.pt

Irá pagar a taxa depois de receber um email nosso

Use as referências que vão nesse email para pagar por multibanco ou no site do seu banco.

Entregar em mão

1. [Preencha o formulário](#) no ecrã.
2. Grave o formulário (pode ser em formato PDF) e imprima-o.
3. Assine o formulário (basta assinar à mão).
4. Entregue o pedido numa destas lojas:
 - [Balcão CascaiShopping](#)
 - [Espaço do Cidadão](#)
 - [Loja Cascais](#)
 - [Loja Cascais – Tires](#)

Irá pagar a taxa quando entregar o pedido

Pode pagar por multibanco, em dinheiro ou por cheque à ordem de "Município de Cascais".

Legislação que pode querer consultar [EXPANDIDO]

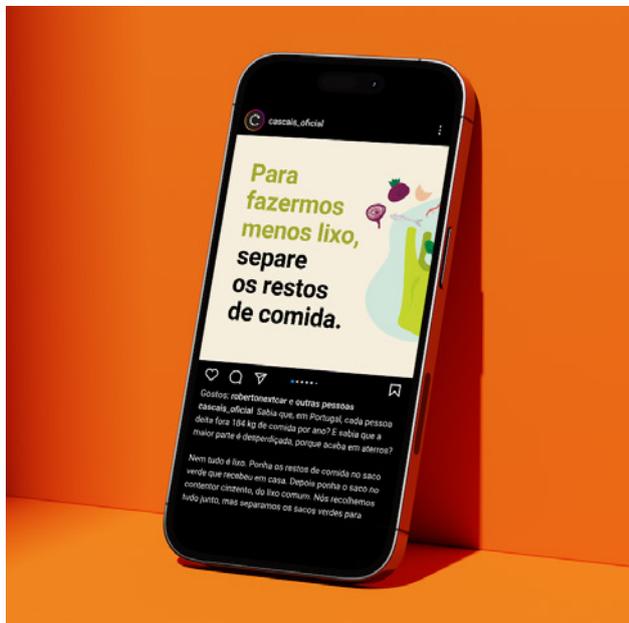
Sobre a obrigação de apresentar um projeto de sinalização temporária quando há ocupação de pelo menos uma faixa de rodagem:

[Regulamento de Sinalização de Trânsito](#), capítulo V, em especial artigos 77.º a 79.º

Sobre as taxas cobradas pela ocupação de via pública:

[Regulamento de Cobrança e Tabela de Taxas, Licenças e Outras Receitas Municipais](#)

11 • Post nas redes sociais sobre separação de lixo orgânico



cascais_oficial Sabia que, em Portugal, cada pessoa deita fora 184 kg de comida por ano? E sabia que a maior parte é desperdiçada, porque acaba em aterros?

Nem tudo é lixo. Ponha os restos de comida no saco verde que recebeu em casa. Depois ponha o saco no contentor cinzento, do lixo comum.

Nós recolhemos tudo junto, mas separamos os sacos verdes para transformar os restos de comida em combustível ou fertilizante.

Ainda não recebeu o seu saco verde? Ligue grátis 800 203 186, de segunda a sexta, das 9h às 18h.

+ info: link na bio
#Cascais #Ambiente #Biorresiduos #restosdecomida #separacao

Para
fazermos
menos lixo,
separe
os restos
de comida.



Nem tudo é lixo

Ponha os restos de comida no **saco verde** que recebeu em casa.

Depois ponha o saco no **contentor cinzento**, do lixo comum.

Vamos fazer compostagem



Vamos fazer compostagem

Para solos mais férteis e saudáveis

O composto é um fertilizante natural, rico em nutrientes para o solo e as plantas, ideal para a agricultura biológica.



Vamos fazer compostagem

Para menos lixo nos aterros e menos poluição no ar

Separar os restos de comida reduz a quantidade de lixo que vai para os aterros e se decompõe em gases poluentes, como o metano.



Vamos fazer compostagem

Para cozinhas mais limpas e bem-cheirosas

Se não misturar os restos de comida com o resto do lixo, vai ver que o caixote enche mais devagar e não cria cheiros desagradáveis.



Se é orgânico, vai para o **saco verde**

- ✓ comida crua ou cozinhada
- ✓ legumes e frutas
- ✓ carne e peixe
- ✓ pão e bolos
- ✓ cascas de ovos
- ✓ borras de café e saquetas de chá
- ✓ guardanapos de papel
- ✓ palitos e cotonetes de madeira
- ✓ escovas de dentes de bambu

Ainda não recebeu o seu **saco verde**?

Ligue grátis
800 203 186

segunda a sexta
das 9h às 18h

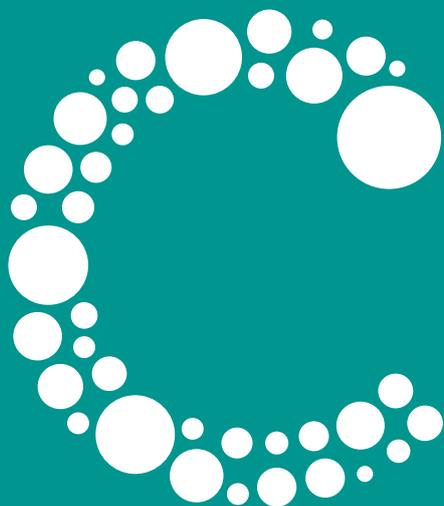


Usei a Voz de Cascais?

Checklist para uma voz simples, próxima e disponível

- 1. Conheço o contexto? Sei para quem vou escrever?
E para quê?
- 2. Escolhi conteúdos úteis? Ou seja, que ajudam quem lê a fazer o que é importante que faça
- 3. Arrumei os conteúdos? Comecei pelo mais importante para quem lê? Lê-se na diagonal?
- 4. Usei palavras claras?
Ou seja, conhecidas, específicas e repetidas?
- 5. Escrevi frases simples? Com verbos e ativas?
Frases que deixam claro quem faz o quê?
- 6. Escrevi frases curtas? Uma ideia por frase?
Na ordem natural? Sem palha? E usei listas?

- 7. Personalizei o bom e o neutro?
Despersonalizei o mau?
- 8. Distingui querer de poder?
Usei expressões que invocam a força das circunstâncias?
- 9. Assumi os erros? O pedido de desculpa é sincero?
E em nome de toda a equipa?
- 10. Resumi a reclamação por palavras minhas?
Identifiquei as dúvidas, queixas e expectativas?
- 11. Expliquei logo, na frase-chave?
Expliquei devagar, da regra geral para o caso particular?
- 12. Adaptei o que escrevi às particularidades do formato?



cascais.pt