

Comunicar com Clareza

Substitui expressões inseguras por frases com firmeza e profissionalismo





Este guia é para ti se te sentes muitas vezes a medir cada palavra ao escrever um e-mail ou uma mensagem profissional.

Aqui encontras frases que substituem expressões que soam hesitantes, vagas ou demasiado apologéticas e que te ajudam a comunicar com mais firmeza, sem perder empatia.

Frases que te
travam... e
frases que te
fortalecem.

@helganeves.pt

1

Ao enviar um e-mail de acompanhamento

✗ **Evita:**

“Só queria saber se teve oportunidade de ver o meu último e-mail.”

✓ **Usa:**

“Gostaria de confirmar se teve oportunidade de analisar o e-mail anterior.”

“Retomo este assunto para garantir que chegou até si.”

“Reforço este ponto para mantermos o seguimento alinhado.”

2

Ao solicitar informações ou documentos

✗ **Evita:**

“Será que podia enviar-me, se não for incómodo?”

✓ **Usa:**

“Agradeço se puder enviar [nome do documento] até [data].”

“Precisamos deste documento para dar seguimento ao processo.”

“Gentilmente, peço que nos envie a informação solicitada.”

3

Ao recusar um pedido ou definir limites com profissionalismo

✗ **Evita:**

“Desculpe, mas não consigo.”

✓ **Usa:**

“Neste momento, não consigo garantir esse apoio com a qualidade necessária.”

“Infelizmente, não me é possível atender a esse pedido dentro do prazo.”

“Para manter o foco nas prioridades atuais, não poderei assumir essa tarefa.”

4

Ao agendar uma reunião ou confirmar disponibilidade

✗ **Evita:**

“Está bom para si terça ou quarta?”

✓ **Usa:**

“Tenho disponibilidade na terça às 10h ou quarta às 15h. Qual prefere?”

“Sugiro os seguintes horários, agradeço confirmação do que for mais conveniente.”

“Aguardo a sua preferência entre estas duas opções.”

5

Ao iniciar um e-mail com mais firmeza e objetividade

✗ **Evita:**

“Espero que este e-mail o encontre bem.” (pode soar genérico ou pouco claro)

✓ **Usa:**

“Escrevo-lhe para dar seguimento ao ponto X.”

“Contactamos para avançar com...”

“Venho por este meio solicitar...”

6

Ao reforçar um pedido ou prazo

✗ **Evita:**

“Desculpe insistir, mas...”

✓ **Usa:**

“Recordo que o prazo termina a [data].”

“Para garantirmos o cumprimento do cronograma, reforço a necessidade deste envio.”

“Agradeço antecipadamente pela atenção ao prazo mencionado.”

7

Ao esclarecer um mal-entendido ou corrigir algo

✗ **Evita:**

“Acho que não me expliquei bem...”

✓ **Usa:**

“Permita-me clarificar este ponto para evitar confusões.”

“Para maior clareza, reformulo...”

“Parece ter havido um equívoco. Aqui está a informação correta.”

8

Ao encerrar com clareza e ação definida

✗ **Evita:**

“Fico a aguardar alguma coisa.”

✓ **Usa:**

“Aguardo o envio até [data], para podermos avançar.”

“Caso tenha dúvidas, fico disponível para esclarecimentos.”

“Agradeço a confirmação assim que possível.”

9

Ao dar feedback com firmeza e empatia

✗ **Evita:**

“Acho que não correu muito bem...”

✓ **Usa:**

“Identificámos pontos a melhorar neste processo.”

“Gostaria de partilhar algumas sugestões para ajustarmos os próximos passos.”

“Houve desafios nesta fase. Aqui está como podemos atuar diferente.”

10

Ao comunicar com mais firmeza, sem perder a empatia

✗ **Evita:**

“Desculpe qualquer coisa”; “Só queria...”

✓ **Usa:**

“Agradeço a compreensão.”

“Gostaria de partilhar este ponto com clareza.”

“Trago esta questão porque considero importante para alinharmos expetativas.”



Este guia não é para escreveres como outra pessoa.

É para te ajudar a escrever como tu.
Com mais segurança, mais clareza e com o valor que o teu trabalho merece.

“A tua autoridade começa na forma como te expressas.”





Se este caderno te fez pensar...

Espero que esta reflexão te acompanhe no teu trabalho e te faça olhar para a comunicação profissional com um pouco mais de intenção.

A Biblioteca Secretariamente Falando vai continuar a crescer com novos volumes, ideias e reflexões sobre a profissão administrativa.

Helga Neves
Secretariamente Falando
helganeves.pt

