HARBOR TOOLS · FORMAÇÃO DE NOVOS COLABORADORES

O essencial do email profissional

Como escrever a alguém fora da Harbor Tools para que possa agir já na primeira leitura.

SESSÃO 1 · 16 DE NOVEMBRO DE 2026 · COM FORMADOR, 60 MINUTOS

SEIS PARTES, POR ESTA ORDEM

1. Linha de assunto
2. Saudação
3. Abertura
4. Corpo
5. Fecho
6. Assinatura

OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No final da hora, consegue enviar um email externo sobre o qual o destinatário pode agir.

01 **Construir um email a partir de seis partes**

Linha de assunto, saudação, abertura, corpo, fecho, assinatura — sempre por esta ordem.

02 **Escrever uma linha de assunto que seja um pedido mais um prazo**

Para que o destinatário saiba o que fazer e até quando, ainda antes de abrir o email.

03 **Organizar o corpo do texto e responder a tempo**

Conclusão, motivo, pedido, prazo — e responder a contactos externos em 24 horas.

A SESSÃO EM QUATRO ETAPAS

1 As seis partes, um email real

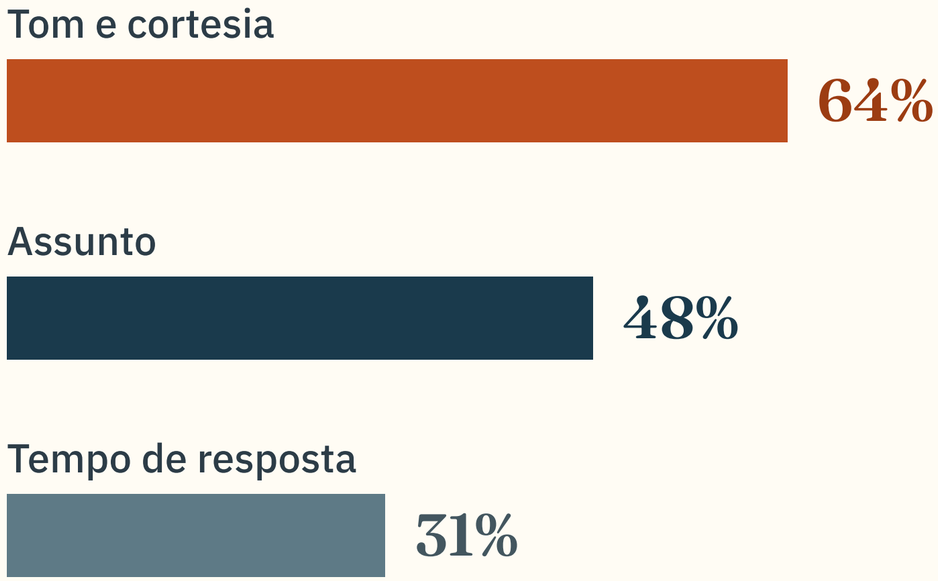
2 Para, CC, CCO e três erros comuns

3 A regra das 24 horas para responder

4 Cinco minutos a escrever, depois as respostas

AQUECIMENTO

42 novos colaboradores disseram-nos o que mais os preocupa em relação ao email.



Sondagem a novos colaboradores · 42 respostas

Mãos no ar — qual destas três é a sua?

ONDE A SESSÃO DE HOJE RESPONDE A CADA UMA

Tom e cortesia

A saudação, a abertura, o fecho e a assinatura fazem este trabalho por si.

Assunto

Uma fórmula: o pedido mais o prazo.

Tempo de resposta

Em 24 horas para qualquer pessoa fora da empresa — uma resposta de confirmação também conta.

Todos os emails externos têm as mesmas seis partes, pela mesma ordem.

EXEMPLO · PARA O CONTACTO DO CLIENTE DA ENCOMENDA 1142

1 **Por favor, reveja: orçamento da encomenda 1142 (até 20 nov.)**

2 Exma. Sra. Grant,

3 Obrigado pela sua encomenda da semana passada. Escrevo a propósito do orçamento da encomenda 1142.

4 Segue em anexo o orçamento revisto, para sua aprovação.
A mala de transporte que pediu já está incluída.
Por favor, verifique os preços unitários e confirme-os.
Podemos enviar a tempo se responder até 20 de novembro.

5 Obrigado por verificar os preços.
Com os melhores cumprimentos,

6 O seu nome completo
A sua função · Harbor Tools
A sua linha direta · o seu email profissional

1 · Linha de assunto
O pedido e o prazo, numa só linha.

2 · Saudação
O título e o sobrenome do destinatário, seguidos de vírgula.

3 · Abertura
Um agradecimento, seguido do motivo do email.

4 · Corpo
Conclusão, motivo, pedido, prazo.

5 · Fecho
Um agradecimento pela ajuda que acabou de pedir.

6 · Assinatura
Nome, função, Harbor Tools, contacto.

Uma linha de assunto é um pedido mais um prazo — nada mais.

O PEDIDO	+	SOBRE O QUE É	+	ATÉ QUANDO
Por favor, reveja:		orçamento da encomenda 1142		(até 20 nov.)

= Por favor, reveja: orçamento da encomenda 1142 (até 20 nov.)

ASSUNTO FRACO	PORQUE FALHA	REESCREVA ASSIM
«Uma pergunta rápida»	O destinatário não o consegue planear, por isso fica para trás de tudo o resto.	Por favor, confirme: data de entrega da encomenda 1142 (até 20 nov.)
«Encomenda 1142»	Indica o tema, mas não pede nada nem define uma data.	Por favor, reveja: orçamento da encomenda 1142 (até 20 nov.)
«Urgente!!»	Pressão em vez de informação — e é indelicado para um contacto externo.	Por favor, aprove: orçamento revisto da encomenda 1142 (até 20 nov.)

PARTES 2, 3, 5 E 6

A saudação, a abertura, o fecho e a assinatura asseguram a cortesia por si.

2 · SAUDAÇÃO

Título e sobrenome, seguidos de vírgula. Escreva-o como a pessoa assina os seus próprios emails.

> Exma. Sra. Grant,

3 · ABERTURA

Duas frases curtas: agradeça algo concreto e depois diga o motivo do email.

> Obrigado pela sua encomenda da semana passada. Escrevo a propósito do orçamento da encomenda 1142.

5 · FECHO

Agradeça a ajuda concreta que acabou de pedir e termine com uma linha de despedida.

> Obrigado por verificar os preços. / Com os melhores cumprimentos,

6 · ASSINATURA

Três linhas fixas, configuradas uma vez no seu cliente de email e nunca mais reescritas.

> Nome completo / Função · Harbor Tools / Linha direta · email profissional

Coloque a conclusão em primeiro lugar e o prazo em último — nunca ao contrário.

01

Conclusão

O que decidiu ou o que precisa. Uma frase.

```
Segue em anexo o orçamento revisto, para sua aprovação.
```

→

02

Motivo

Porque mudou ou porque está a pedir. Uma frase.

```
A mala de transporte que pediu já está incluída.
```

→

03

O que precisa

A única ação, expressa como um verbo para o destinatário.

```
Por favor, verifique os preços unitários e confirme-os.
```

→

04

Prazo

A data escrita por extenso, com o que está em jogo.

```
Podemos enviar a tempo se responder até 20 de novembro.
```

Nenhuma frase passa de 20 palavras.

O email completo cabe num só ecrã — sem precisar de deslizar.

CAMPOS DE ENDEREÇO

O campo Para é para quem tem de agir. O CC é para quem deve ser informado.

Para



As pessoas que têm de fazer algo. Identifique-as na primeira linha do corpo do texto.

Todos os destinatários do email veem esta lista.

CC



As pessoas que devem saber que algo aconteceu. Não se lhes pede que ajam.

Todos os destinatários do email veem esta lista.

CCO



Apenas em emails em massa, em que os destinatários ficam ocultos entre si.

Cada destinatário só vê o seu próprio endereço.

Antes de enviar: se um nome está em CC, não está a esperar nada dessa pessoa.

TRÊS ERROS COMUNS

Três erros obrigam a enviar um segundo email a pedir desculpa.

Um assunto vago

«Uma pergunta rápida» não diz nada ao destinatário, por isso fica por abrir até o prazo passar.

A CORREÇÃO

Indique o pedido e a data: «Por favor, reveja: orçamento da encomenda 1142 (até 20 nov.)».

O anexo esquecido

O email diz «em anexo» e não há nada anexado. O destinatário tem de responder e esperar.

A CORREÇÃO

Anexe primeiro o ficheiro, escreva o email depois. Depois, releia a palavra «anexo».

CC usado mal

As pessoas em CC pensam que outra pessoa vai agir, ou sentem-se pressionadas à frente de um cliente.

A CORREÇÃO

Para = tem de agir. CC = deve saber. Nunca acrescente um nome só para pressionar.

Os três custam a mesma coisa: um segundo email, porque o primeiro não resultou.

RAPIDEZ DE RESPOSTA

Responda a contactos externos em 24 horas, mesmo sem ainda ter a resposta final.

24

horas

O limite para qualquer pessoa fora da Harbor Tools — clientes, fornecedores, qualquer pessoa que não seja colega.

QUANDO AINDA NÃO TEM RESPOSTA, RESPONDA MESMO ASSIM

«Recebido — terei uma resposta até quinta-feira.»

Dois segundos de trabalho. O cliente deixa de ficar na dúvida, e você já definiu o dia que vai cumprir.

O email chega

Hora 0. O relógio começa a contar, mesmo num dia cheio.

Nas 24 horas seguintes

A resposta completa, ou a resposta de confirmação acima. Nunca silêncio.

No dia que prometeu

A resposta definitiva chega até quinta-feira, porque foi isso que disse.

VAMOS PRATICAR · 5 MINUTOS, INDIVIDUALMENTE

Escreva um email a pedir a um cliente para alterar uma reunião.

A SUA TAREFA

Tem uma reunião com um cliente esta semana e não pode comparecer nessa hora.

Escreva o email completo a pedir para a alterar. Cinco minutos, em papel ou num rascunho.

SIGA AS REGRAS DE HOJE

Invente os detalhes de que precisa — o dia, o motivo, a nova hora que pretende.

Está a escrever a um cliente, não a um colega, por isso a regra das 24 horas também se aplica à resposta dele.

Quando os cinco minutos terminarem, troque o rascunho com a pessoa ao lado.

UMA BOA RESPOSTA TEM

- [ ] Assunto: o pedido mais um prazo
- [ ] Saudação com título e sobrenome
- [ ] Abertura: agradecimento, depois o motivo
- [ ] Corpo: conclusão, motivo, pedido, prazo
- [ ] Todas as frases com menos de 20 palavras
- [ ] Fecho e assinatura de três linhas

RESPOSTAS · UMA FORMA DE O ESCREVER

Alterar uma reunião, em nove frases curtas.

ASSUNTO	**Por favor, confirme: nova hora para a revisão de quinta-feira (até 18 nov.)**
SAUDAÇÃO	Exma. Sra. Grant,
ABERTURA	Obrigado por disponibilizar tempo esta semana. Escrevo a propósito da nossa reunião de quinta-feira.
CONCLUSÃO	Preciso de alterar a nossa reunião para sexta-feira de manhã.
MOTIVO	Foi marcada uma auditoria de entregas para a mesma hora.
O QUE PRECISA	Pode confirmar sexta-feira às 10h00, ou sugerir uma hora melhor?
PRAZO	Por favor, responda até 18 de novembro para eu poder reservar a sala.
FECHO	Obrigado pela sua flexibilidade. Com os melhores cumprimentos,
ASSINATURA	O seu nome completo A sua função · Harbor Tools A sua linha direta · o seu email profissional

VERIFIQUE O SEU RASCUNHO

- ☑ Assunto: o pedido mais um prazo
- ☑ Saudação com título e sobrenome
- ☑ Abertura: agradecimento, depois o motivo
- ☑ Corpo em quatro etapas, por esta ordem
- ☑ Frase mais longa aqui: 11 palavras
- ☑ Fecho e assinatura de três linhas

RESUMO

Seis partes, um ecrã, um prazo, respondido em 24 horas.

01 Construa todos os emails externos a partir das mesmas seis partes, por ordem.

02 A linha de assunto é o pedido mais o prazo — nunca «Uma pergunta rápida».

03 O corpo segue conclusão, motivo, o que precisa, prazo.

04 Frases com menos de 20 palavras, o email completo num só ecrã, o anexo colocado antes de escrever.

05 Para para quem tem de agir, CC para quem deve saber, CCO para emails em massa.

06 Responda em 24 horas; uma resposta de confirmação com um dia definido também conta.

MANTENHA ISTO À MÃO

ASSUNTO

```
Por favor, reveja: orçamento da encomenda 1142 (até 20 nov.)
```

ORDEM DO CORPO

```
conclusão → motivo → pedido → prazo
```

RESPOSTA DE CONFIRMAÇÃO

```
«Recebido — terei uma resposta até quinta-feira.»
```

ANTES DE ENVIAR

Anexo incluído? Prazo no assunto? Todos em Para conseguem agir?