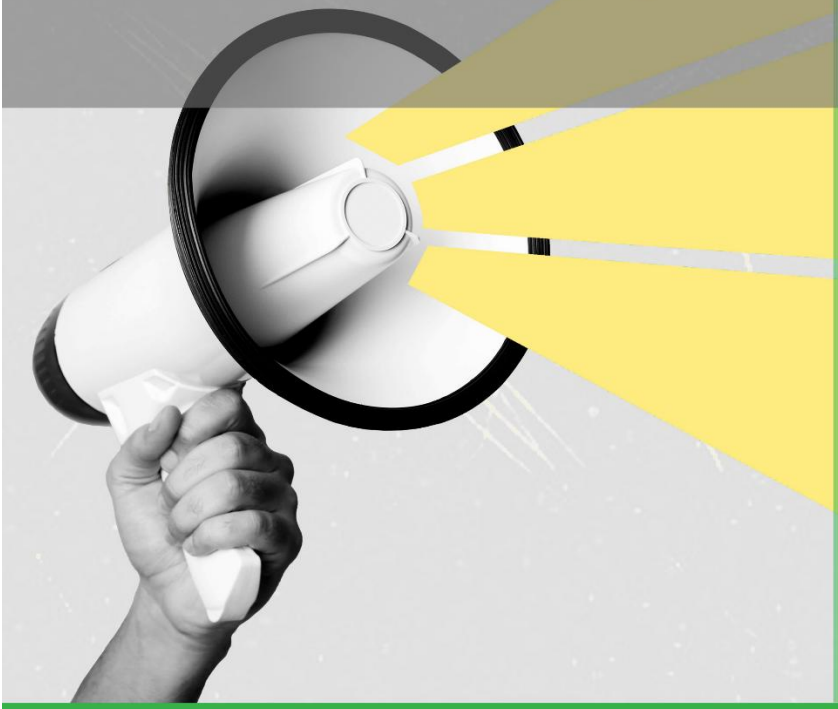
CERCIAG

Uma ferramenta prática para comunicar de forma clara, respeitosa e acessível - com todas as pessoas, sobre todas as pessoas.

GUIA DE COMUNICAÇÃO INCLUSIVA

2026-2028



Ficha Técnica

Título: Guia de Comunicação Inclusiva

Promotor: CERCIAG – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda, CRL

Elaboração: Direcção e Marketing e Comunicação, em articulação com a Comissão para a Igualdade, Diversidade e Inclusão

Enquadramento: Plano para a Igualdade, Diversidade e Inclusão (PIDI) 2026-2028, eixo "Comunicação e Participação"

Substitui: Glossário Interno de Linguagem Inclusiva (ciclo 2023-2025)

Vigência: 2026-2028, com actualização prevista em 2028

Aprovação – Conselho de Administração, Acta N.º 635
Data – 21-10-2026

Lista de Siglas

Sigla	Designação
PIDI	Plano para a Igualdade, Diversidade e Inclusão
CITE	Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego

Aprovação – Conselho de Administração, Acta N.º 635
Data – 21-10-2026

Índice

Ficha Técnica 3

Lista de Siglas 5

1. Nota de Apresentação 9
2. Porque é que Comunicar Bem Importa na CERCIAG 10
3. Princípios Gerais 11
4. Linguagem e Género 12
5. Linguagem sobre Deficiência 14
6. Comunicação Acessível e Leitura Fácil 16
7. Outras Dimensões da Diversidade 18
8. Boas Práticas por Suporte de Comunicação 20
9. Quadro Resumo: Evitar / Preferir 21
10. Glossário de Termos 22
11. Checklist Rápido 23
12. Aplicação, Revisão e Contactos 24

Aprovação – Conselho de Administração, Acta N.º 635
Data – 21-10-2026

1. Nota de Apresentação

Este Guia de Comunicação Inclusiva actualiza e substitui o glossário interno de linguagem inclusiva elaborado no ciclo 2023-2025, dando cumprimento a uma das medidas do eixo "Comunicação e Participação" do Plano para a Igualdade, Diversidade e Inclusão (PIDI) 2026-2028.

Destina-se a todos/as os/as trabalhadores/as da CERCIAG e aplica-se a toda a comunicação produzida pela Organização - interna e externa, escrita e oral, em suporte digital ou em papel - incluindo documentos institucionais, correio electrónico, redes sociais, ofertas de emprego, materiais de formação e comunicação directa com pessoas apoiadas e famílias.

Este Guia não trata todas as dimensões da diversidade com a mesma extensão e fá-lo de forma deliberada, não por descuido. A linguagem sobre deficiência (capítulo 5) tem um desenvolvimento mais aprofundado, com base legal e institucional própria, porque a defesa dos direitos das pessoas com deficiência é o núcleo da missão da CERCIAG. A linguagem e género (capítulo 4) recebe também um desenvolvimento próprio, ancorado em instrumentos concretos da Organização, como o Relatório de Avaliação das Diferenças Remuneratórias. As restantes dimensões da diversidade são tratadas com o mesmo rigor de princípios, ainda que com menor extensão, por corresponderem a áreas onde a CERCIAG ainda não reuniu o mesmo diagnóstico e experiência institucional; espera-se que ganhem maior desenvolvimento nas revisões seguintes deste Guia, à medida que essa experiência for sendo construída.

Não é um manual de estilo exaustivo, nem pretende impor fórmulas rígidas. É uma ferramenta de trabalho, pensada para ser consultada rapidamente sempre que surge uma dúvida e para evoluir com o tempo - motivo pelo qual termina com um capítulo dedicado à sua revisão.

A CERCIAG reconhece que a linguagem está sempre em transformação e que nem todas as pessoas ou comunidades usam os mesmos termos para se descreverem. Nos casos de dúvida, o princípio mais seguro é sempre perguntar à própria pessoa como prefere ser tratada ou descrita.

Aprovação – Conselho de Administração, Acta N.º 635
Data – 21-10-2026

2. Porque é que Comunicar Bem Importa na CERCIAG

A forma como comunicamos não é um detalhe acessório: é uma expressão directa dos valores da Organização. A CERCIAG defende, todos os dias, o direito das pessoas com deficiência a serem tratadas com dignidade - e essa defesa perde credibilidade se a própria linguagem institucional reproduzir estereótipos, invisibilizar pessoas ou dificultar a compreensão a quem mais precisa de a compreender.

Há, por isso, uma razão de coerência: não se pode defender a inclusão para fora e praticar exclusão pela linguagem, para dentro.

Há também uma razão prática: quem escreve de forma clara comunica melhor, seja com pessoas apoiadas, com famílias ou com trabalhadores/as. Escrever de forma clara não é uma cedência à falta de capacidade de quem lê - é, simplesmente, boa escrita e beneficia qualquer destinatário adulto e plenamente capaz. Para uma parte das pessoas apoiadas, este princípio ganha uma forma mais exigente e mais específica, a Leitura Fácil, desenvolvida no capítulo 6 - mas essa metodologia dirige-se a uma necessidade concreta, não a uma suposição genérica sobre quem quer que receba a mensagem.

E há, por fim, uma razão de rigor: a linguagem inclusiva não é sobre "ter cuidado a mais" ou "complicar o discurso" - é sobre escolher, entre várias formas possíveis de dizer a mesma coisa, aquela que descreve a realidade com mais precisão e menos preconceito.

> *Torna a comunicação mais clara, respeitadora, eficaz e acessível a todas as pessoas.*
> *Fórum para a Igualdade de Género (CITE), Manual de Linguagem Inclusiva*

Aprovação – Conselho de Administração, Acta N.º 635
Data – 21-10-2026

3. Princípios Gerais

Os princípios seguintes aplicam-se a qualquer dimensão da diversidade e devem ser o primeiro critério sempre que surgir uma dúvida não coberta explicitamente por este Guia.

Nomear a pessoa antes da característica

Sempre que possível, fale da pessoa primeiro e da sua característica depois e apenas quando essa característica for relevante para o que está a ser dito. Nem todas as frases sobre uma pessoa precisam de mencionar o seu sexo, idade, deficiência ou origem.

Descrever, não rotular

Prefira descrever uma situação ou uma necessidade a colar um rótulo a uma pessoa. "A sala tem um degrau que dificulta o acesso a cadeiras de rodas" é mais útil e mais respeitoso do que "a sala não está preparada para deficientes".

Evitar generalizações

Frases como "as mulheres são mais…" ou "os jovens não…" reduzem grupos inteiros de pessoas a um traço único. Fale de pessoas concretas ou de dados concretos, não de estereótipos.

Só mencionar o que for relevante

Antes de referir o sexo, a idade, a nacionalidade, a orientação sexual ou a deficiência de alguém, pergunte-se: esta informação é necessária para o que estou a comunicar? Se não for, omita-a.

Preferir a linguagem que a própria pessoa ou grupo usa

Sempre que exista uma forma de designação preferida por uma pessoa ou comunidade, essa é a forma a usar - mesmo que outra expressão seja mais comum ou mais antiga. Este Guia indica, para cada dimensão, as designações actualmente mais consensuais em Portugal, mas a palavra final é sempre da pessoa em causa.

Simplicidade acima de correcção formal

Entre uma frase gramaticalmente elegante mas difícil de entender e uma frase simples e clara, a CERCIAG escolhe a simplicidade - sobretudo quando o destinatário é uma pessoa apoiada ou uma família. O capítulo 6 desenvolve este princípio em detalhe.

Aprovação – Conselho de Administração, Acta N.º 635
Data – 21-10-2026

4. Linguagem e Género

A CERCIAG é uma organização fortemente feminizada (89% dos/as trabalhadores/as são mulheres) e mantém, desde o Plano para a Igualdade e Conciliação 2023-2025, um compromisso activo com a igualdade entre mulheres e homens, hoje aprofundado no eixo "Gestão de Pessoas" do PIDI 2026-2028: transparência remuneratória, majoração no recrutamento e equilíbrio de género nos Órgãos Sociais. A linguagem usada nos documentos institucionais deve reflectir esse compromisso, tornando visíveis mulheres e homens e evitando que o masculino genérico apague, na prática, a maioria feminina da Organização.

4.1. Formas de tornar o texto inclusivo em género

- Duplas formas: "os/as trabalhadores/as", "colaboradores e colaboradoras" - a forma mais usada nos documentos da CERCIAG e a que este Guia recomenda como opção por defeito;
- Formas neutras ou colectivas, quando tornam o texto mais leve: "a equipa", "o corpo técnico", "quem coordena o departamento", "as pessoas trabalhadoras";
- Reformulação da frase para evitar repetir a marca de género em cada palavra: em vez de "o/a coordenador/a deve informar os/as trabalhadores/as sobre as suas férias", escrever "a coordenação deve informar a equipa sobre as férias";
- Em documentos longos, pode optar-se por uma nota inicial ("Para simplificar a leitura, os termos genéricos masculinos usados neste documento reportam-se a ambos os sexos.") apenas quando as duplas formas tornarem o texto pesado - mas esta é a opção de último recurso, não a primeira escolha.

4.2. Cargos, funções e profissões

Os nomes de cargos e profissões devem flexionar em género: "a directora", "o enfermeiro", "a psicóloga", "o auxiliar de acção directa". Não se usa o masculino para designar uma mulher que ocupa o cargo ("a Dr.º", "a director"), nem se assume o género de quem ocupa uma função sem confirmação (por exemplo, em ofertas de emprego ou em texto genérico sobre um cargo ainda não atribuído a ninguém em concreto).

4.3. Estado civil, tratamento e dados pessoais

- Não se presume o estado civil de ninguém (evitar "Menina"/"Dona" como marcadores de estado civil); usa-se "Senhora" e "Senhor", ou o nome próprio, tratando homens e mulheres de forma equivalente;
- Formulários e bases de dados só devem recolher o sexo ou o estado civil de uma pessoa quando essa informação for efectivamente necessária para o serviço prestado;
- Sempre que um formulário perguntar pelo sexo, deve prever, além de "Feminino" e "Masculino", uma opção que não obrigue a pessoa a escolher uma das duas caso não se identifique com nenhuma, nomeadamente "Prefiro não indicar".

4.4. Imagens e exemplos

Nas fotografias, ilustrações e exemplos usados em materiais institucionais, deve evitar-se associar sistematicamente determinadas funções ao mesmo sexo (por exemplo, mostrar sempre mulheres em funções de cuidado directo e sempre homens em funções de direcção ou manutenção). As imagens da CERCIAG devem representar a diversidade real das suas equipas.

4.5. Comunicação sobre remuneração, recrutamento e representação

A CERCIAG dispõe já de um Relatório de Avaliação das Diferenças Remuneratórias entre Homens e Mulheres (2025), de um critério de majoração no recrutamento para o sexo menos representado e de um diagnóstico que identifica um desequilíbrio de género nos Órgãos Sociais. A comunicação institucional sobre estas matérias tem regras próprias, que não se limitam à escolha de palavras:

Aprovação – Conselho de Administração, Acta N.º 635
Data – 21-10-2026

- Ao divulgar o Relatório de Avaliação das Diferenças Remuneratórias ou os seus resultados, comunicar as diferenças salariais residuais em termos factuais: o Relatório concluiu que se explicam por factores objectivos (antiguidade, qualificações, polivalência funcional), não por discriminação; a comunicação não deve nem negar a questão da equidade salarial nem apresentá-la como um problema resolvido de uma vez por todas - é um processo de monitorização contínua;
- Nos anúncios de recrutamento, quando for aplicável o critério de majoração para o sexo menos representado numa determinada categoria, referir esse critério de forma neutra e factual ("esta categoria beneficia de critério de majoração para o sexo menos representado, nos termos do PIDI"), sem o apresentar como uma excepção às regras normais de mérito, porque não o é: é parte das regras;
- Em comunicações internas ou externas sobre os Órgãos Sociais da CERCIAG, evitar linguagem que apresente a composição actual como neutra ou inevitável; ao divulgar processos eleitorais internos, a Organização já se comprometeu a incentivar activamente candidaturas do sexo menos representado e essa mensagem deve ser visível nas comunicações sobre o próprio processo, não apenas num documento interno.

Aprovação – Conselho de Administração, Acta N.º 635
Data – 21-10-2026

5. Linguagem sobre Deficiência

Este é o capítulo com maior relevância directa para a missão da CERCIAG. A forma como a Organização fala sobre deficiência, nos seus próprios documentos, condiciona a forma como a sociedade em geral fala sobre o assunto.

5.1. O princípio da pessoa em primeiro lugar

A referência central é sempre a pessoa, não a condição: "pessoa com deficiência", "pessoa com deficiência intelectual", "criança com multideficiência", "pessoa com incapacidade". A deficiência é algo que a pessoa tem, não algo que a pessoa é.

> *Coloque a tónica na pessoa.*
>
> *Fundação para a Ciência e a Tecnologia, Guia para uma Comunicação Inclusiva, 2023*

Evitar	Preferir
Deficiente / os deficientes	Pessoa com deficiência / pessoas com deficiência
Portador de deficiência	Pessoa com deficiência
Doente mental / débil mental	Pessoa com doença do foro psiquiátrico / pessoa com deficiência intelectual
Anormal / com anomalias	Pessoa com deficiência
Vítima de / sofre de [uma deficiência]	Pessoa com [a deficiência], ou simplesmente "pessoa com deficiência"
Cadeira de rodas (para descrever a pessoa: "o cadeirante")	Pessoa que usa cadeira de rodas / pessoa em cadeira de rodas
Deficiente visual / cego(a) (como categoria)	Pessoa com deficiência visual / pessoa cega, quando essa for a designação preferida
Mongolóide	Pessoa com Síndrome de Down / trissomia 21
Autista (usado como categoria redutora: "é autista")	Pessoa com autismo / pessoa do espectro do autismo
Necessidades especiais / especial	Pessoa com deficiência; "apoio especializado" para descrever o serviço, não a pessoa
Normal (para contrastar com deficiência)	Pessoa sem deficiência

5.2. Expressões a evitar sempre, sem excepção

Independentemente do contexto, a CERCIAG não utiliza, em nenhum documento institucional, expressões que:

- Reduzam a pessoa à sua condição ("os deficientes", "os down", "os autistas", usados como substantivos colectivos que substituem a pessoa);
- Sugiram pena, tragédia ou fardo ("infelizmente sofre de", "apesar da sua condição", "vítima de");
- Sugiram superação heróica automática pelo simples facto de ter uma deficiência ("é uma lição de vida", "superou a deficiência") - a deficiência não exige heroísmo, exige apoios adequados;

Aprovação – Conselho de Administração, Acta N.º 635
Data – 21-10-2026

- Sejam usadas como insulto ou comparação depreciativa no discurso corrente ("que ideia mongolóide", "anda tipo autista").

5.3. Contextos específicos da actividade da CERCIAG

- Nos documentos de admissão e nos planos individuais, descrever as capacidades e as necessidades de apoio concretas da pessoa, evitando classificações genéricas sempre que uma descrição funcional for possível;
- Na comunicação com famílias, evitar comparações entre a pessoa apoiada e um padrão de desenvolvimento "normal"; descrever antes o progresso da própria pessoa em relação a si mesma;
- Em conteúdos de divulgação e comunicação externa (por exemplo, para captação de donativos ou parcerias), evitar imagens ou textos que apelem à compaixão ou à pena (por vezes designados "pornografia da inspiração" ou "inspiration porn"), preferindo mostrar as pessoas apoiadas em situações do dia-a-dia, com autonomia e agência próprias.

5.4. Pessoas em Regime de Acompanhamento de Maior

Desde 2019, a lei portuguesa (Lei n.º 49/2018) eliminou a interdição e a inabilitação e substituiu-as pelo regime do maior acompanhado. Este regime parte do princípio inverso ao anterior: presume-se a capacidade da pessoa e só se restringe o que for estritamente necessário, ficando definido pelo tribunal, caso a caso, para que actos concretos existe um/a acompanhante e com que função. Uma parte das pessoas apoiadas pela CERCIAG pode estar sujeita a este regime e a forma como a Organização comunica sobre e com essas pessoas deve reflectir esse princípio.

Evitar	Preferir
Interdito / incapaz	Pessoa acompanhada / maior acompanhado, ou apenas o nome da pessoa
Tutor / curador	Acompanhante
A família decide por ele/ela	O acompanhante decide, dentro dos limites fixados pelo tribunal para esse acto

- Falar directamente com a pessoa em primeiro lugar, mesmo quando exista um/a acompanhante nomeado/a; o acompanhante participa dentro do âmbito que o tribunal definiu para cada acto, não substitui a pessoa em tudo;
- Não presumir, só porque uma pessoa tem acompanhante, que perdeu a capacidade de decidir sobre a sua vida quotidiana (rotinas, actividades, relações); a medida pode limitar-se a actos patrimoniais ou a outra esfera específica;
- Nunca usar, em documentos ou registos internos, os termos "interdito", "incapaz" ou "tutela", que já não existem na lei portuguesa desde 2019;
- Em caso de dúvida sobre o âmbito concreto de uma medida de acompanhamento, confirmar com o/a acompanhante ou consultar a decisão judicial, em vez de assumir o âmbito mais restritivo por precaução.

Aprovação – Conselho de Administração, Acta N.º 635
Data – 21-10-2026

6. Comunicação Acessível e Leitura Fácil

Este capítulo distingue duas coisas diferentes, que não devem ser confundidas. A escrita clara - frases curtas, vocabulário directo, ordem lógica - é boa prática de comunicação, útil em qualquer texto e para qualquer destinatário/a, incluindo trabalhadores/as, famílias e parceiros/as. Aplicá-la não decorre de qualquer suposição sobre a capacidade de compreensão de quem lê; decorre apenas de escrever bem.

A Leitura Fácil é outra coisa: é uma metodologia formal, com regras próprias (secção 6.1), pensada especificamente para pessoas com deficiência intelectual ou dificuldades de leitura. Deve ser reservada para comunicações dirigidas às pessoas apoiadas que dela efectivamente beneficiem, nunca aplicada, por defeito, a familiares ou a trabalhadores/as apenas por serem próximos de uma pessoa apoiada. Presumir que uma família ou uma equipa precisa de conteúdo simplificado, sem que exista essa necessidade concreta, é uma forma de condescendência que este Guia quer precisamente evitar.

6.1. Escrita Clara, para qualquer destinatário

- Uma ideia por frase. Frases curtas (até cerca de 20 palavras), sem múltiplas subordinadas;
- Vocabulário do dia-a-dia. Preferir palavras comuns a termos técnicos, jurídicos ou anglicismos; quando um termo técnico for indispensável, explicá-lo na primeira utilização;
- Ordem directa. Sujeito, verbo, complemento - evitar inversões e frases na passiva ("foi decidido que…" torna-se "decidimos que…");
- Evitar a negativa dupla e a linguagem abstracta. "Não é permitido não trazer…" torna-se "Traga sempre…"; "proceder à formalização da inscrição" torna-se "inscrever-se";
- Um parágrafo por assunto, com espaço em branco suficiente entre secções e títulos claros que anunciam o conteúdo;
- Esquemas, fotografias ou diagramas que reforcem o texto, quando ajudam a explicar algo mais rapidamente do que só palavras;
- Datas e horas escritas de forma completa e inequívoca ("quinta-feira, dia 12 de Março, às 10 horas da manhã", em vez de "12/03, 10h");
- Revisão em voz alta antes de enviar: se uma frase é difícil de dizer em voz alta de um só fôlego, é provavelmente difícil de ler também.

6.2. Regras Adicionais da Leitura Fácil

Quando o texto se destina especificamente a pessoas apoiadas que beneficiem de Leitura Fácil, a escrita clara do ponto 6.1 deve ser complementada com regras próprias desta metodologia, mais exigentes:

- Pictogramas ou imagens de apoio associados a cada secção do texto, não apenas quando convier, mas de forma sistemática e sempre com o mesmo símbolo para a mesma ideia ao longo de todos os documentos, para que as pessoas destinatárias aprendam a reconhecê-lo;
- Uma frase por linha, tipo de letra ampliado (idealmente a partir de 14 pontos) e espaçamento generoso entre linhas, sempre que o suporte o permita;
- Nada de metáforas, expressões figuradas ou ironia ("deu a volta ao texto", "ficou de pantanas"); dizer sempre a coisa em sentido literal;
- Números pequenos escritos por extenso e datas em formato completo; evitar percentagens, valores decimais ou cálculos que exijam interpretação;
- Evitar siglas e acrónimos; quando forem indispensáveis, escrever o nome completo em todas as ocorrências, não apenas na primeira;

Aprovação – Conselho de Administração, Acta N.º 635
Data – 21-10-2026

- Um resumo inicial, em uma ou duas frases, a dizer o que a pessoa vai encontrar no documento e o que é pedido que faça;
- Estrutura visual consistente de documento para documento (mesma disposição de título, imagem e texto), para que a pessoa aprenda a orientar-se nos materiais da CERCIAG;
- Sempre que o conteúdo for particularmente importante ou complexo, disponibilizar também uma versão em áudio ou vídeo com narração simples, além do texto;
- Validação com o apoio de um/a técnico/a que acompanhe directamente as pessoas destinatárias ou, idealmente, teste com as próprias pessoas apoiadas antes de o documento ser distribuído em larga escala.

6.3. Quando usar Leitura Fácil de forma sistemática

Devem ser produzidos em formato de Leitura Fácil, sempre que dirigidos a pessoas apoiadas que dela beneficiem: convocatórias para actividades e reuniões, informações sobre alterações de horários ou serviços, regras de funcionamento e de segurança dos espaços e materiais de sensibilização sobre direitos e cidadania.

6.4. Acessibilidade digital

- Documentos PDF publicados online devem ter texto seleccionável (não apenas imagem digitalizada) para serem compatíveis com leitores de ecrã;
- Vídeos institucionais devem incluir legendas; áudio; sempre que possível, disponibilizar também um resumo em Leitura Fácil;
- Imagens publicadas em redes sociais e no sítio institucional devem incluir texto alternativo ("alt text") a descrever o seu conteúdo;
- Deve garantir-se contraste suficiente entre texto e fundo e evitar-se depender exclusivamente da cor para transmitir informação (por exemplo, em gráficos).

Aprovação – Conselho de Administração, Acta N.º 635
Data – 21-10-2026

7. Outras Dimensões da Diversidade

7.1. Idade e gerações

- Evitar "idoso" como substantivo colectivo ("os idosos"); preferir "pessoas idosas" ou "pessoas mais velhas";
- Evitar associar automaticamente idade avançada a incapacidade ou dependência; a idade, por si só, não é sinónimo de fragilidade;
- Sobre pessoas mais jovens, evitar generalizações sobre motivação ou compromisso associadas à geração ("os jovens de hoje não têm paciência para…");
- Na comunicação sobre pessoas apoiadas que envelhecem - realidade identificada como prioritária no Plano Estratégico 2026-2028 - evitar descrever o envelhecimento com deficiência como uma acumulação de perdas; descrever antes as necessidades de apoio concretas que vão surgindo, tal como se faria para qualquer outra pessoa mais velha.

7.2. Orientação sexual e identidade de género

- Não presumir a orientação sexual ou a identidade de género de ninguém; usar linguagem neutra ("a pessoa com quem vive", "cônjuge" ou "parceiro/a") em vez de presumir "marido" ou "mulher";
- Respeitar sempre o nome e o género com que uma pessoa se identifica, independentemente do que constar em documentos formais mais antigos;
- Evitar o uso de "homossexualismo" (sufixo associado historicamente a patologia); usar "homossexualidade" ou, preferencialmente, referir directamente a orientação em causa (gay, lésbica, bissexual);
- Sobre pessoas apoiadas com deficiência intelectual, não presumir que não têm vida afectiva ou sexual, nem tratar esse tema como impróprio ou inexistente; a orientação sexual e a identidade de género de uma pessoa com deficiência são tão suas como as de qualquer outra pessoa e a linguagem institucional não deve reforçar a ideia, ainda comum, de que a deficiência intelectual anula o direito à intimidade.

7.3 Origem, etnia e nacionalidade

- Só mencionar a origem, etnia ou nacionalidade de uma pessoa quando for relevante para o que está a ser comunicado;
- Evitar expressões que usem uma nacionalidade ou etnia como adjectivo depreciativo no discurso corrente;
- Preferir "pessoa de nacionalidade [X]" ou "pessoa de origem [X]" a construções que reduzam a pessoa à sua origem ("um estrangeiro", "uma cigana", usados como substantivo único);
- Na área de intervenção da CERCIAG, o crescimento da população imigrante é já uma realidade demográfica (por exemplo, em Oliveira do Bairro); nas comunicações com trabalhadores/as ou famílias que não têm o português como língua materna, aplicar as regras de escrita clara do capítulo 6 e considerar, sempre que possível, uma tradução ou um resumo noutra língua para a informação mais essencial.

7.4 Condição socioeconómica

- Evitar "pobre" ou "carenciado" como rótulo fixo da pessoa; descrever antes a situação ("pessoa em situação de vulnerabilidade económica", "agregado familiar com rendimentos reduzidos");
- Em comunicação sobre apoios sociais, evitar linguagem que sugira caridade ou favor; os apoios da CERCIAG concretizam direitos, não são um favor institucional;

Aprovação – Conselho de Administração, Acta N.º 635
Data – 21-10-2026

- Reconhecer, sem constrangimento nem tom de lástima, que ter um familiar com deficiência implica frequentemente custos adicionais para a família (transporte, terapias, equipamentos); descrever essa realidade em termos factuais quando for relevante, não como uma fatalidade da família.

Aprovação – Conselho de Administração, Acta N.º 635
Data – 21-10-2026

8. Boas Práticas por Suporte de Comunicação

8.1. Documentos institucionais

- Planos, relatórios, regulamentos: aplicar sistematicamente as duplas formas de género e rever, na fase de revisão final, a linguagem sobre deficiência (capítulo 5);
- Modelos e formulários: revisar campos que presumam sexo, estado civil ou um único modelo de estrutura familiar.

8.2. Correio electrónico e comunicação interna

- Fórmulas de saudação neutras quando não se souber com certeza o género do/a destinatário/a ("Bom dia", em vez de "Caro"/"Cara" por defeito);
- Comunicações internas dirigidas a toda a equipa devem usar "trabalhadores/as" ou "equipa", nunca apenas o masculino genérico.

8.3. Redes sociais e sítio institucional

- Legendas e publicações sobre pessoas apoiadas devem centrar-se na actividade e na autonomia da pessoa, nunca em tom de pena ou de espectáculo da diferença;
- Solicitar sempre consentimento informado (da própria pessoa e, quando aplicável, de quem exerce a sua representação legal) antes de publicar imagens ou testemunhos identificáveis;
- Aplicar as regras de acessibilidade digital do ponto 6.4 (texto alternativo, legendas, contraste).

8.4. Ofertas de emprego e recrutamento

- Anúncios de emprego devem usar linguagem neutra em género ("Procuramos Técnico/a de…", nunca apenas "Procuramos Técnico de…");
- Evitar requisitos que, sem necessidade objectiva, possam excluir candidatos/as com deficiência (por exemplo, exigir "boa apresentação física" quando irrelevante para a função) ou sugerir preferência por uma faixa etária ou sexo;
- Descrever o posto de trabalho e as suas exigências reais, permitindo que cada candidato/a avalie a sua própria adequação, incluindo a eventual necessidade de ajustamentos razoáveis.

8.5. Materiais de formação e sensibilização

- Verificar que exemplos, estudos de caso e imagens não reforçam estereótipos de género, deficiência, idade ou origem;
- Aplicar as regras de Leitura Fácil (capítulo 6) sempre que os materiais se destinem também a pessoas apoiadas.

Aprovação – Conselho de Administração, Acta N.º 635
Data – 21-10-2026

9. Quadro Resumo: Evitar / Preferir

Uma síntese rápida das substituições mais frequentes, para consulta imediata.

Evitar	Preferir
Os trabalhadores (para referir toda a equipa)	Os/as trabalhadores/as; a equipa
O deficiente / os deficientes	A pessoa com deficiência / as pessoas com deficiência
Portador de deficiência	Pessoa com deficiência
Vítima de / sofre de	Pessoa com [a condição]
Necessidades especiais	Pessoa com deficiência; "apoio especializado" para o serviço
Os idosos	As pessoas idosas / as pessoas mais velhas
Caro colaborador (saudação por defeito)	Bom dia / Cara equipa, quando o género não é conhecido
Marido / mulher (por presunção)	Cônjuge / parceiro(a), quando a situação não é conhecida
Homossexualismo	Homossexualidade
Um estrangeiro / uma cigana (substantivo único)	Pessoa de nacionalidade [X] / pessoa de origem [X]
Carenciado (como rótulo fixo)	Pessoa em situação de vulnerabilidade económica
Foi decidido que… (passiva impessoal)	Decidimos que… (voz activa, mais clara)
Proceder à formalização da inscrição	Inscrever-se

Aprovação – Conselho de Administração, Acta N.º 635
Data – 21-10-2026

10. Glossário de Termos

Termos frequentemente usados em contexto de igualdade, diversidade e inclusão, com uma explicação breve para consulta rápida.

Termo	Explicação
Linguagem inclusiva	Conjunto de práticas de escrita e discurso que tornam visíveis todas as pessoas, sem privilegiar sistematicamente um grupo (por exemplo, um sexo) sobre os demais.
Leitura Fácil	Metodologia de simplificação de texto (frases curtas, vocabulário comum, apoio visual) que torna a informação acessível a pessoas com deficiência intelectual, dificuldades de leitura ou baixa literacia.
Duplas formas	Uso explícito das formas feminina e masculina de uma palavra ("trabalhadores/as", "colaboradores e colaboradoras"), em vez do masculino genérico.
Pessoa em primeiro lugar ("person-first language")	Princípio segundo o qual se nomeia primeiro a pessoa e só depois, quando relevante, a sua condição ("pessoa com deficiência", não "deficiente").
Capacitismo	Conjunto de atitudes, práticas ou estruturas que desvalorizam ou discriminam pessoas com deficiência, presumindo-as menos capazes.
Estereótipo	Ideia generalizada e simplificada sobre um grupo de pessoas, que ignora a diversidade real dentro desse grupo.
Ajustamento razoável	Adaptação de um posto de trabalho, processo ou espaço que permite a uma pessoa com deficiência participar em condições de igualdade, sem impor um encargo desproporcionado à Organização.
Acessibilidade digital	Conjunto de práticas (texto alternativo em imagens, legendas em vídeo, texto seleccionável em PDF, contraste adequado) que tornam os conteúdos digitais utilizáveis por pessoas com diferentes tipos de deficiência.
Consentimento informado	Autorização dada por uma pessoa (ou por quem a representa legalmente), depois de compreender claramente para que fim os seus dados, imagem ou testemunho serão usados.

Aprovação – Conselho de Administração, Acta N.º 635
Data – 21-10-2026

11. Checklist Rápido

Antes de enviar ou publicar um documento, confirme:

- Usei duplas formas de género (ou uma alternativa neutra), em vez do masculino genérico?
- Coloquei a pessoa antes da característica sempre que mencionei deficiência, idade, origem ou outra condição?
- Evitei todas as expressões da lista do capítulo 5.2 ("deficiente", "vítima de", "sofre de", "necessidades especiais" como sinónimo de pessoa, etc.)?
- Só mencionei sexo, idade, deficiência, orientação sexual ou origem quando isso era realmente relevante para a mensagem?
- Se o texto se destina a pessoas apoiadas: usei frases curtas, vocabulário comum e, se possível, apoio visual?
- Se há imagens ou vídeo: incluí texto alternativo, legendas e obtive consentimento informado, quando aplicável?
- Reli o texto em voz alta para confirmar que é claro e fácil de seguir?

Em caso de dúvida não resolvida por este Guia, contacte a Comissão para a Igualdade, Diversidade e Inclusão (ver capítulo 12).

Aprovação – Conselho de Administração, Acta N.º 635
Data – 21-10-2026

12. Aplicação, Revisão e Contactos

Âmbito de aplicação

Este Guia aplica-se a toda a comunicação institucional da CERCIAG, produzida por qualquer departamento ou serviço e é de utilização obrigatória na revisão de documentos institucionais, nos termos do eixo "Comunicação e Participação" do PIDI 2026-2028.

Responsabilidade

Compete a Marketing e Comunicação, em articulação com a Comissão para a Igualdade, Diversidade e Inclusão, promover a divulgação e a correcta aplicação deste Guia, esclarecer dúvidas pontuais e propor as suas actualizações.

Revisão

Este Guia será revisto sempre que a evolução da linguagem, da legislação ou das boas práticas do sector o justifique e, pelo menos, no âmbito da avaliação final do PIDI, em 2028. Qualquer trabalhador/a pode, em qualquer momento, apresentar sugestões de melhoria à Comissão para a Igualdade, Diversidade e Inclusão.

Este Guia não é uma imposição fechada

A linguagem muda mais rapidamente do que qualquer documento institucional. Se, entre duas revisões formais, uma comunidade ou grupo passar a preferir uma designação diferente da aqui indicada, essa preferência deve prevalecer - e ser reportada à Comissão para integração na revisão seguinte.

Há, aliás, casos em que não existe uma única preferência consensual: por exemplo, dentro da própria comunidade autista, convivem hoje quem prefira "pessoa com autismo" e quem prefira "pessoa autista", sem que exista uma resposta unicamente correcta. Nestes casos, o critério mais seguro continua a ser perguntar directamente à pessoa em causa e aceitar que este Guia indica apenas a formulação mais consensual em Portugal neste momento, não uma verdade definitiva.

Comunicar bem não é seguir uma lista de regras: é escolher, em cada frase, a forma mais clara e mais respeitosa de falar sobre e com as pessoas. Este Guia existe para ajudar nessa escolha - não para a substituir.

Aprovação – Conselho de Administração, Acta N.º 635
Data – 21-10-2026

CERCIAG