

## Resposta de Metro de Lisboa

1. Por regla general, utilizamos un lenguaje poco coloquial y cubierto de cierto formalismo, incluso en las redes sociales. Usamos expresiones como “Estimado”, Cliente, Exmo. (a) dependiendo del canal de comunicación que estemos utilizando. Por ejemplo, en respuesta a una queja solemos utilizar Exmo.(a). Señora). En las redes sociales solemos usar Caro(a). En las campañas dirigidas a un público más joven, nos hemos estado comunicando con un tono más relajado y menos formal, utilizando el pronombre personal “tú”.
2. No entendimos la pregunta (enviamos un correo electrónico para aclarar).
3. Sí, siempre que tenemos la oportunidad utilizamos la “@” como una forma de utilizar un lenguaje lo más amplio posible en términos de género.
4. Sí, portugués (lengua materna) e inglés.
5. Por el momento, Metro de Lisboa no tiene ninguna política de comunicación predefinida para el público LGTBIQ+.
6. Por el momento no lo tenemos, sin embargo estamos considerando trabajar en un documento que defina los distintos tonos de comunicación a considerar con las audiencias objetivo de ML.

--

## Resposta do Metro de Lisboa

1. Por norma usamos uma linguagem pouco coloquial e revestida de algum formalismo, mesmo nas redes sociais. Usamos expressões como “Caro(a)”, Cliente, Exmo. (a) dependendo do canal de comunicação que estivermos a usar. Por exemplo, numa resposta a uma reclamação usamos habitualmente o Exmo.(a). Senhor(a). Nas redes sociais habitualmente usamos o Caro(a). Em campanhas direcionadas para um público mais jovem, temos vindo a comunicar com um tom mais descontraído e menos formal, usando pronome pessoal “tu”.
2. Não percebemos a pergunta ( enviado email a clarificar).
3. Sim, sempre que temos oportunidade usamos o “@” como forma de usar uma linguagem o mais abrangente possível em termos de género.
4. Sim, Português (língua mãe) e Inglês.
5. De momento o Metro de Lisboa não tem qualquer política de comunicação pré-definida para o público LGTBIQ+.
6. De momento não temos, contudo estamos a considerar trabalhar um documento que defina os vários tons de comunicação a considerar junto dos públicos-alvo do ML.

