



edições
câmara

MANUAL DE LINGUAGEM

simples

Como planejar, desenvolver e testar
textos que funcionam



CÂMARA DOS
DEPUTADOS

Câmara dos Deputados

57ª Legislatura | 2023 – 2027

Presidente

Arthur Lira

1º Vice-Presidente

Marcos Pereira

2º Vice-Presidente

Sóstenes Cavalcante

1º Secretário

Luciano Bivar

2ª Secretária

Maria do Rosário

3º Secretário

Júlio Cesar

4º Secretário

Lucio Mosquini

Suplentes de secretários

1º Suplente

Gilberto Nascimento

2º Suplente

Pompeo de Mattos

3º Suplente

Beto Pereira

4º Suplente

André Ferreira

Secretário-Geral da Mesa

Lucas Ribeiro Almeida Júnior

Diretor-Geral

Celso de Barros Correia Neto

Conselho Consultivo de Comunicação Social

Presidente:

Any Ortiz

Secretário de Comunicação Social:

Jilmar Tatto

Secretário de Participação, Interação e Mídias Digitais:

Luciano Ducci

Ouvidor-Geral:

Carlos Sampaio

Secretário de Transparência:

Bruno Ganem

Diretor-Executivo de Comunicação e Mídias Digitais:

Cleber Queiroz Machado

Representantes da sociedade civil:

Aline Braga, Gustavo Ferenci, Kátia Ferreira Chagas,
Mateus Schuch

Conselho Técnico-Editorial da Câmara dos Deputados

Portaria nº 119/2024

Titulares:

Ana Lígia Mendes

Fabiana Mircia Silva Amaral

José Theodoro Mascarenhas Menck

Mariana Barros Barreiras

Natália Morato Camargos

Suplentes:

Jorge Paulo de França Junior

Liany Tavares Tadaiesky

Luciana da Silva Teixeira

Valéria Santos Paiva Dias Lima

Walter Santos Magalhães Neto



Câmara dos Deputados

Manual de Linguagem Simples

Como planejar, desenvolver e testar textos que funcionam

Patricia Roedel

Brasília, 2024



ediçõescâmara

Câmara dos Deputados

Diretoria-Geral: Celso de Barros Correia Neto

Diretoria-Executiva de Comunicação e Mídias Digitais:
Cleber Queiroz Machado

Centro de Documentação e Informação: João Luiz Pereira
Marciano

Coordenação Edições Câmara: Ana Lígia Mendes

Edição: Ana Raquel Costa Geraldes e Luisa Souto
Preparação de originais e revisão: Seção de Revisão
Projeto gráfico e diagramação: Patrícia Weiss

Revisão técnica: Liana Paraguassu

Revisão técnica (diretrizes de design): Denise Faria
Colaboração (revisão de exemplos): Joseane Corrêa

2024, 1ª edição.

Linha Institucional.

Dados Internacionais de Catalogação-na-publicação (CIP)

Coordenação de Biblioteca. Seção de Catalogação.

Débora Machado de Toledo – CRB1: 1303

Roedel, Patrícia.

Manual de linguagem simples [recurso eletrônico] : como planejar, desenvolver e testar textos que funcionam / Patricia Roedel. – Brasília : Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2024.

Versão e-book.

Modo de acesso: livraria.camara.leg.br.

Disponível também em formato impresso.

ISBN 978-85-402-1044-8

1. Redação técnica. 2. Comunicação escrita. 3. Arquitetura da informação. II. Título.

CDU 82.08

ISBN 978-85-402-1043-1 (papel)

ISBN 978-85-402-1044-8 (e-book)

Direitos reservados e protegidos pela Lei nº 9.610, de 19/2/1998.

Nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida por qualquer meio sem prévia autorização da Edições Câmara, exceto nos casos de breves citações, desde que indicada a fonte.

Venda exclusiva pela Edições Câmara.

Câmara dos Deputados

Centro de Documentação e Informação – Cedi

Coordenação Edições Câmara – Coedi

Palácio do Congresso Nacional – Anexo 2 – Térreo

Praça dos Três Poderes – Brasília (DF) – CEP 70160-900

Telefone: (61) 3216-5833

livraria.camara.leg.br

SUMÁRIO

Nota da autora	8
Apresentação	10
Conceitos básicos	12
O que é?	13
O que não é?	19
Por que usar?	21
Quem deve usar?	30
Para quem é pensada?	31
Como usar?	33

Etapa 1: planejar _____	34	Referências _____	106
Definindo o público-alvo _____	35		
Definindo o conteúdo _____	40	Sobre a autora _____	108
Etapa 2: desenvolver _____	42		
Diretrizes para a arquitetura da informação _____	44		
Diretrizes para a estrutura das frases _____	54		
Diretrizes para a escolha de palavras _____	61		
Diretrizes de design _____	72		
Etapa 3: avaliar _____	94		
Como avaliar? _____	96		
Quem vai testar? _____	96		
Quantos vão testar? _____	97		
Testes de usabilidade _____	98		
Testes de compreensão textual _____	99		
Fórmulas de legibilidade _____	102		
Avaliação de inspeção _____	104		



NOTA DA AUTORA

Este não é um manual de Linguagem Simples do Poder Legislativo.

Assim como não existe a “matemática do Poder Legislativo”, mas tão somente a matemática, não faria sentido haver um manual de Linguagem Simples do Poder Legislativo.

Todavia, este manual foi redigido por demanda do Conselho de Comunicação Social da Câmara dos Deputados, com o objetivo de levar às assembleias legislativas, às câmaras municipais, ao Senado Federal e à própria Câmara dos Deputados um novo olhar sobre os textos que produzem. A intenção é entregar ferramentas para que considerem, de forma mais enfática, as necessidades e as dificuldades dos cidadãos.

Embora o manual traga exemplos de situações vividas e textos publicados em órgãos do Legislativo, seus conceitos valem igualmente para empresas privadas e órgãos públicos dos outros Poderes.

Este é, portanto, um manual de Linguagem Simples com foco no Poder Legislativo.

Patricia Roedel

APRESENTAÇÃO

Este guia vai lhe mostrar como usar a Linguagem Simples de forma eficaz nas Casas Legislativas. Ele explica o que é e como aplicar essa linguagem para facilitar a leitura e a compreensão de textos.

Queremos que todos consigam encontrar, entender e usar as informações públicas. Nosso objetivo é garantir que as pessoas compreendam as mensagens legislativas, por meio de uma comunicação inclusiva e democrática.

O manual oferece dicas sobre como planejar, escrever e avaliar a eficácia dos conteúdos, com foco na experiência do público. Ele também orienta sobre a estruturação da informação, a escolha de palavras claras e a apresentação eficaz do texto. Tudo isso facilita localizar e entender as informações importantes.

O uso da Linguagem Simples nos permite transmitir informações de forma direta, tornando assuntos complexos mais compreensíveis. Essas características ajudam os cidadãos a se aproximarem das Casas Legislativas e propiciam maior participação da sociedade no processo legislativo.

Boa leitura!

Deputada Federal Any Ortiz
*Presidente do Conselho Consultivo de
Comunicação Social*

CONCEITOS BÁSICOS

O que é?

Linguagem Simples é o nome dado no Brasil a um conjunto de técnicas de redação e de design da informação para produzir textos claros. O objetivo é que o público-alvo consiga encontrar, entender e usar as informações de que precisa sem ter que ler o texto várias vezes ou pedir ajuda a um especialista.

Quando falamos em “público-alvo”, estamos tratando especificamente da parcela da população a quem a informação se destina.



A Linguagem Simples tem como objetivos permitir ao cidadão

- Encontrar facilmente o que procura
- Entender o que encontrou sem precisar reler o texto várias vezes
- Conseguir usar a informação para aquilo que precisa

Você pode, por exemplo, redigir um texto para um site de câmara municipal com o objetivo de que seja compreendido por cidadãos com ensino médio completo; um folheto sobre malária para uma população ribeirinha de baixa escolaridade; ou ainda, um estudo legislativo para embasar o trabalho de um deputado.

Em qualquer dessas situações, tanto o público como a instituição vão se beneficiar do uso da Linguagem Simples.

Embora no Brasil o termo “Linguagem Simples” tenha prevalecido, o mote da técnica não é exatamente “quanto mais simples melhor”, mas “quanto mais claro melhor”.

Por isso, nos países de língua espanhola ela é conhecida como “*Lenguaje Claro*”; em Portugal, “Linguagem Clara”; e nos países de língua inglesa, “*Plain Language*” (o termo “*plain*” tanto tem valor de algo despretensioso, padrão, como de claro e simples). No Brasil, os termos “Linguagem Clara” e “Linguagem Cidadã” já foram tratados como sinônimos, mas caíram em desuso.

Tendo-se em mente que a clareza, e não a simplicidade, é a meta última da técnica, é possível e desejável usá-la até mesmo para redigir um texto técnico para o público especialista em determinado assunto. Em casos como esse,

trocar palavras difíceis por outras mais fáceis não será nossa primeira preocupação.

A Linguagem Simples vai muito além da escolha de palavras. A técnica engloba diretrizes relacionadas à arquitetura da informação, à estrutura das frases e ao design, com o objetivo de reduzir o tempo e a dificuldade para o cérebro processar informações. Queremos que as pessoas usem a maior parte da sua cognição para entender o assunto, não para decifrar a mensagem.

O mote da técnica não é exatamente “quanto mais simples melhor”, mas “quanto mais claro melhor”.



Essas diretrizes são amparadas por estudos da psicolinguística, da neurolinguística e do design da informação e tangenciam áreas correlatas, como usabilidade,¹ *UX writing*,² jornada do usuário³ e acessibilidade.⁴

Até mesmo uma norma internacional (ISO) de Linguagem Simples foi publicada em 2023 e adaptada em 2024 no Brasil pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Trata-se da norma NBR ISO 24495-1.

Portanto, já deve estar claro que não vamos tratar aqui sobre o senso comum acerca do termo “linguagem simples”. Tampouco vamos tratar apenas de como escrever para pessoas de baixo letramento. Linguagem Simples é para todos nós, que queremos encontrar e entender uma informação sem perda de tempo.

-
- 1 Facilidade de usar uma interface ou um equipamento, como um site ou um aplicativo. Além de medir a eficiência, a eficácia e o uso, leva em conta a satisfação do usuário.
 - 2 Técnica de escrita para conteúdo digital que facilita a usabilidade do site ou aplicativo. Engloba textos de menus, links, botões, comandos, mensagens de erro, campos de formulário, além do próprio conteúdo.
 - 3 Mapeamento de todas as etapas do caminho que o cidadão percorre ao buscar informações, serviços ou produtos em uma instituição. Inclui todos os pontos de contato, presenciais ou virtuais, físicos ou digitais.
 - 4 Medidas que facilitam às pessoas com deficiência usar algo. No caso da acessibilidade da informação, trata-se principalmente de se reduzirem barreiras para pessoas com deficiências intelectuais, visuais e auditivas.



Pense nas diversas situações em que você precisou de um tutorial, uma explicação externa, um telefonema para entender e usar uma informação ou um serviço público.

Lembre-se das vezes em que você telefonou para uma central de atendimento e não soube qual opção escolher porque as opções oferecidas refletiam o organograma do órgão em vez de assuntos.

Avalie com que frequência você desiste de entender uma notícia publicada por um órgão público e busca a mesma informação em outra fonte.

Pense nos erros cometidos, no tempo perdido, no retrabalho gerado e no custo financeiro de ter produzido uma informação ineficiente.

■ O direito civil de entender

A Linguagem Simples é também uma causa social que surgiu nos anos 1940, nos Estados Unidos e no Reino Unido, para defender o direito de os cidadãos entenderem as informações públicas.

Nos anos 1970, fortaleceu-se na Suécia e no Canadá. Nas últimas décadas espalhou-se por mais de cinquenta países. Muitos deles contam com leis e normativos próprios que determinam o uso da técnica pelo setor público, como Estados Unidos, Argentina, Colômbia, Suécia, Austrália e Nova Zelândia.

Marcos históricos no mundo

● 1940 – Reino Unido

O primeiro-ministro Winston Churchill publicou o memorando *Brevidade*, com dicas certeiras sobre arquitetura da informação. Ele fazia o seguinte alerta: "Para fazer nosso trabalho, todos temos que ler uma grande quantidade de artigos. Quase todos são longos demais. Isso é uma perda de tempo, e precisa-se gastar energia para achar os pontos essenciais".

● 1966 – EUA

O funcionário John O'Hayre, do Bureau of Land Management dos EUA, escreveu o livro *Gobbledygook has gotta go* (*Chega de jargão*, em tradução livre), que inspirou o movimento Plain Language.

● 1976 – Canadá

A Conferência de Harmonização das Leis começou a discutir o uso de Linguagem Simples.

● 1976 – Suécia

O governo contratou o primeiro linguista para modernizar a escrita das leis. Desde 1980, a Suécia conta com um time de linguistas e juristas que trabalham juntos na Divisão de Revisão Linguística e Legal do Ministério da Justiça.

● 1978 – EUA

O presidente norte-americano Jimmy Carter publicou decretos com a intenção de que as regulamentações do governo fossem fáceis de entender por quem devesse cumpri-las.

● 1979 – Reino Unido

O movimento da sociedade civil Plain English Campaign pressionou o governo a revisar diversos documentos do setor público para que as informações se tornassem mais claras.

● 1990 – Reino Unido

A Plain English Campaign criou um selo de aprovação para comunicações do Reino Unido.

● 1996 – África do Sul

A Constituição sul-africana foi redigida com a consultoria de especialistas em Linguagem Simples.

● 1998 – EUA

Bill Clinton publicou o *Memorandum on Plain Language in government writing*. O vice-presidente Al Gore defendia que essa abordagem promovia a confiança dos cidadãos no governo, e disse na época que “Linguagem Simples é um direito civil”. Ele lançou o prêmio *No Gobbledygook Awards*, destinado a funcionários públicos que traduzissem informações burocráticas em Linguagem Simples.

● 2006 – Canadá

O governo federal passou a exigir o uso de Linguagem Simples em comunicados ao público.

● 2009 – Suécia

Entrou em vigor a Lei da Linguagem, que estabelece que a linguagem da administração pública deve ser simples e compreensível.

● 2010 – EUA

Barack Obama publicou uma lei, o *Plain Writing Act*, que obriga o Poder Público a usar Linguagem Simples ao se dirigir aos cidadãos. O dia 13 de outubro, data de publicação da lei, marca o Dia Internacional da Linguagem Simples.

E no Brasil? O Brasil começou a amadurecer o tema a partir da década de 2010. Mas é importante lembrar que a própria Constituição Federal lançou uma semente em 1988, ao estabelecer a cidadania como princípio fundamental e ao assegurar a todos o direito à informação.

Décadas depois, leis federais passaram a determinar que os órgãos públicos se comunicassem em linguagem compreensível para qualquer pessoa. Três delas mencionam “em linguagem simples” ou “em linguagem clara”.

● **2011:** Lei de Acesso à Informação (“linguagem compreensível”)

● **2015:** Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (“linguagem simples”)

● **2017:** Lei dos Direitos do Usuário do Serviço Público (“linguagem simples”)

● **2018:** Lei Geral de Proteção de Dados (“linguagem compreensível”)

● **2021:** Lei do Governo Digital (“linguagem clara”)

Um marco histórico da Linguagem Simples no país foi a publicação, em 2019, do Programa Municipal de Linguagem Simples, da cidade de São Paulo. Depois deste, surgiram leis no Distrito Federal, nos estados do Ceará, Goiás, Minas Gerais e Rio Grande do Norte, e nos municípios de Araraquara, Cabreúva, Jundiá, Limeira e São Paulo. Essa lista vem se atualizando continuamente.

Em 2024, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) publicou a norma NBR ISO de Linguagem Simples para o Brasil (NBR ISO 24495-1).

■ Para saber mais

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). NBR ISO 24495-1 DE 07/2024. Disponível em: <https://www.target.com.br/produtos/normas-tecnicas/46549/nbriso24495-1-linguagem-simples-parte-1-principios-e-diretrizes-norteadores>. Acesso em: 14 ago. 2024.

CENTER FOR PLAIN LANGUAGE. **Learning**. Disponível em: <https://centerforplainlanguage.org/learning-training>. Acesso em: 23 maio 2024.

CLARITY. **Plain Legal Language**. Disponível em: <https://www.clarity-international.org/plain-legal-language>. Acesso em: 23 maio 2024.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). ISO 24495-1: 2023. [S.l.; s.n.], 2023. Disponível em: <https://www.iso.org/standard/78907.html>. Acesso em: 23 abr. 2024.

INTERNATIONAL PLAIN LANGUAGE FEDERATION. **Plain Language definitions**. Disponível em: <https://www.iplfederation.org/plain-language>. Acesso em: 23 maio 2024.

PLAIN LANGUAGE ASSOCIATION INTERNATIONAL. **Plain Language around the world**. Disponível em: <https://plainlanguagenetwork.org/plain-language/plain-language-around-the-world>. Acesso em: 23 maio 2024.

REDE LINGUAGEM SIMPLES BRASIL. **O que é Linguagem Simples**. 2023. Disponível em: <https://redelinguagensimpl.editorx.io/rede-linguagem-br/blank-5>. Acesso em: 23 maio 2024.

ROEDEL, Patricia. Temos uma norma ABNT de Linguagem Simples. Precisamos dela? **Medium**, 2024. Disponível em: <https://medium.com/@roedelp/temos-uma-norma-abnt-de-linguagem-simples-precisamos-dela-e211fd0dd16c>. Acesso em: 17 ago. 2024.

O que não é?

Nomenclaturas similares acabam confundindo as pessoas, e com razão.

Já falamos anteriormente que “Linguagem Clara” e “Linguagem Cidadã” são sinônimos menos usuais de Linguagem Simples no Brasil. Porém, outros termos que incluem a palavra “linguagem” denotam técnicas ou conceitos distintos de Linguagem Simples. Vamos tratar de alguns deles.

■ Linguagem Fácil ou Leitura Fácil

Linguagem Fácil ou Leitura Fácil é uma técnica de acessibilidade voltada a pessoas com dificuldades de compreensão de leitura. Essas dificuldades podem ter origem em problemas de saúde, como deficiências intelectuais e neurodivergências, ou mesmo na falta de fluência no idioma.

Pode ser usada até em obras literárias, para aumentar o acesso das pessoas com deficiência à arte. Esse não é um escopo da Linguagem Simples.

Muitas diretrizes da Leitura Fácil têm interseção com a Linguagem Simples. Outras, porém, são voltadas a públicos muito específicos e não podem ser aplicadas indistintamente, sob pena

de piorar a leiturabilidade⁵ dos cidadãos sem deficiência. A forma de validar o texto com o público também é diferente nas duas técnicas.

Para produzir um conteúdo realmente acessível, é necessário delimitar o público-alvo e observar suas necessidades específicas.

Conteúdos destinados ao público autista, por exemplo, precisam de abordagem técnica diferente daquela empregada para públicos com síndrome de Down ou com déficit de atenção.

Em resumo, a Linguagem Simples, por si só, não garante a acessibilidade dos conteúdos, e não se pode tomá-la por Leitura Fácil.

Diretrizes da Leitura Fácil que não se aplicam à Linguagem Simples

- Redigir frases em caixa alta
- Redigir o texto em estrofes
- Evitar o modo subjuntivo
- Evitar metáforas

⁵ Facilidade de ler e entender um texto. Relaciona-se ao conteúdo, estilo de escrita, design e organização da informação.

■ Linguagem neutra

Linguagem neutra, ou não binária, é o nome dado à comunicação oral ou escrita que aplica um gênero neutro nos pronomes, em vez do feminino ou do masculino. É o caso, na língua portuguesa, de “todes” ou “elu”.

Como não tem o objetivo de tornar a linguagem mais clara, a linguagem neutra não integra a área de estudos ou de aplicação da Linguagem Simples. Pelo contrário, o fato de a linguagem neutra não ser de uso corrente pode dificultar sua compreensão por alguns cidadãos.

Linguagem neutra também não é sinônimo de linguagem inclusiva. Esta evita usar termos no masculino para designar todo o conjunto de

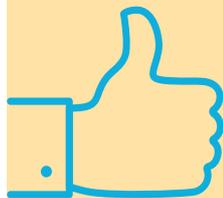
pessoas, aplicando substitutos (como “pessoas” em vez de “eleitores”); repetindo o termo no masculino e no feminino (eleitores e eleitoras); ou alternando o plural masculino e o plural feminino para designar o todo.

■ Linguagem coloquial ou informal

Como já foi dito no tópico “O que é?”, leis, estudos, sentenças e outros documentos oficiais podem ser redigidos em Linguagem Simples, com ganhos até mesmo para leitores especializados no tema. Isso não quer dizer que incorrerão em erros gramaticais ou em informalidades.

A Linguagem Simples está associada à clareza e à objetividade, não ao coloquialismo. A norma culta da língua continua preservada.

Características da Linguagem Simples



Ela é	Ela não é
Centrada no cidadão	Simplória
Objetiva	Infantil
Eficiente	Informal
Clara	Gramaticalmente errada
Empática	Tecnicamente errada



Por que usar?

■ Obrigação legal

A primeira razão é fazer valer um direito já previsto em diversas leis, mas não cumprido na prática: o direito de entender as informações públicas.

Além da Constituição brasileira, algumas leis federais, estaduais e municipais determinam que os órgãos públicos se comuniquem em linguagem compreensível, em linguagem simples ou em linguagem clara.

Como fazê-lo é o "X" da questão: embora estejam cientes dessa obrigação legal, frequentemente os órgãos públicos não sabem se comunicar com clareza. As diretrizes da Linguagem Simples preenchem essa lacuna.

+ Saiba mais sobre essas leis no tópico "[O direito civil de entender](#)".

■ Plataformas digitais

A maioria de nós acessa informações públicas na internet, não mais em meios físicos. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2022), 87,2% dos brasileiros têm acesso à rede.

Plataformas digitais mudam a forma com que consumimos informação, trazendo novos desafios para quem produz conteúdo. As diretrizes da Linguagem Simples nos ajudam a enfrentar estas adversidades:

- a atenção do leitor é reduzida quando usa telas;
- a leitura em tela não é linear, e sim escaneável;
- a informação compete com outras telas e conteúdos;
- a informação chega ao leitor sob demanda, e não por oferta.

Vamos falar mais sobre elas a seguir.

Atenção dispersa. A baixa atenção do leitor, sobretudo nas plataformas digitais, exige que os conteúdos para telas sejam objetivos e bem organizados. Organizar a informação em ordem decrescente de importância é uma das diretrizes da Linguagem Simples.

Segundo a doutora em psicologia e pesquisadora em mídias digitais Gloria Mark (2023), nosso

tempo de atenção em telas vem se reduzindo da seguinte forma ao longo dos anos:

- 2004: 2min30s;
- 2012: 1min15s;
- 2020: 47s.

O celular traz um agravante: muitas vezes, trata-se de uma segunda tela, que compete com o computador ou com a televisão. A informação lida no celular compete até mesmo com as notificações, áudios e abas do próprio aparelho.

O leitor prefere o celular

O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2022) aponta que 98,9% dos acessos à internet no Brasil ocorrem por telefone celular.

Assim, quem acessa um site do Poder Legislativo não está necessariamente usando um computador. No caso da Câmara dos Deputados, por exemplo, 73% dos acessos se dão por celular.

A tela pequena muda a experiência do usuário em relação à tela do computador. É fundamental conhecermos essas particularidades para também mudarmos a forma como provemos conteúdo.

Leitura escaneável. Outro aspecto a se levar em conta é como as pessoas leem conteúdos informativos. Quem busca uma informação ou serviço escaneia o texto com o olhar para encontrar o que quer; não lê palavra por palavra, frase por frase.

As técnicas de organização da informação indicadas pela Linguagem Simples facilitam a leitura escaneável, permitindo ao leitor encontrar rapidamente o que busca.

Em uma análise de mais de 45 mil visualizações de páginas na internet, o pioneiro em estudos de usabilidade Jakob Nielsen (2008) descobriu que os usuários leem em média 18% do conteúdo.

De acordo com o Nielsen Norman Group (1997), só 16% dos leitores fazem a leitura completa. Os demais pulam partes, de diversas formas. Uma delas é buscar palavras-chave ao longo do texto para localizar uma informação. Outro padrão de leitura é a famosa “leitura em F”, na qual o usuário busca a informação lendo linhas no início e no meio do texto. Nesse padrão, os usuários leem em média as duas primeiras palavras das linhas.

LDO de 2024

As mudanças na Lei de Diretrizes Orçamentárias de 2024 permitem ao governo executar com prioridade os recursos de emendas parlamentares ao Orçamento de 2024 para cidades em situação de calamidade pública ou emergência de saúde pública. Neste caso, as emendas são as individuais na modalidade “transferência especial”, que são enviadas diretamente para as prefeituras sem a necessidade de convênios.

A Comissão Mista de Orçamento havia acatado emenda ao projeto que permite às agências financeiras oficiais de fomento, como o BNDES, concederem empréstimos com valor superior a R\$ 30 milhões sem exigir dos tomadores a apresentação de políticas de integridade e conformidade. Mas o dispositivo foi rejeitado pelo Plenário do Congresso a partir de uma votação em separado exigida pelo senador Rogério Marinho (PL-RN).

“Nós não podemos utilizar instrumentos importantes, edificantes, próprios do Parlamento, que têm um fim precípuo, para pegar carona, para fazer contrabando, para mudar as regras de governança que regem a concessão de créditos”.

O deputado Carlos Zarattini (PT-SP) disse que a medida favoreceria empresas de porte médio que estão contratando com recursos do Programa de Aceleração do Crescimento. “É lógico que elas também vão ter que ter as políticas de integridade, mas para isso nós precisamos fazer uma legislação específica que diga a essas empresas que elas se organizem. E não colocar na LDO um veto a uma política que elas não são obrigadas a ter”.

Outro artigo do projeto que altera a LDO de 2024 prevê que o Executivo vai apoiar o fortalecimento de ações de saúde mental voltadas ao atendimento de pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA).

Leitura em F: o leitor escaneia visualmente o texto da esquerda para direita, desce e busca informações relevantes em outro ponto até achar o que quer.

Os padrões podem mudar a depender do suporte em que o usuário lê o texto. Você já deve ter se deparado com o padrão de leitura abaixo, que adotamos comumente nas postagens de redes sociais:

ESTE VOCÊ DEIXOU POR ÚLTIMO

Primeiro você leu este

E depois este

Em seguida, este

O celular aumenta a tendência do leitor de escanear visualmente o texto em vez de lê-lo integralmente, pela facilidade ergonômica de rolar a tela.

Em todos os casos, o leitor decide se aquela página é útil para ele em até 10 segundos (Nielsen, 2011). Uma boa arquitetura e um bom design da informação facilitam essa decisão.

Informação por demanda. Nos meios de comunicação tradicionais, como jornal impresso ou TV aberta, um emissor de informação define o que todos os receptores receberão. Assim, no jornal, alguém limita os temas a serem noticiados. Na TV, alguém define o filme que passará durante a tarde. Ou seja, o receptor consome conteúdos em formato e cardápio preestabelecidos por quem os oferece. Por isso, os meios tradicionais foram cunhados pelo sociólogo Dominique Wolton (1999) como “mídias de oferta”.

Já o usuário das novas mídias – como sites, redes sociais, plataformas de *streaming* – tem papel muito mais ativo no processo comunicacional. Ele toma as rédeas do caminho da informação ao escolher o que quer acessar, em que ordem e em qual nível de aprofundamento. O leitor chega ativamente a um conteúdo porque o deseja

Adquirimos o hábito de consumir conteúdos segundo nossa necessidade individual, e isso também ocorre ao buscarmos informações públicas.



ou precisa dele. Por isso, as novas mídias são conhecidas como “mídias de demanda”.

De trinta anos para cá, adquirimos o hábito de consumir conteúdos segundo nossa necessidade individual, e isso também ocorre ao buscarmos informações públicas.

Esse comportamento reflete-se nas estatísticas de acesso ao portal da Câmara dos Deputados, do qual 75% dos usuários são eventuais. São pessoas que buscam uma informação específica do seu interesse e que só retornarão ao site com uma nova motivação. Faz sentido extrapolar essa conduta para os usuários dos sites de assembleias legislativas e câmaras municipais.

O uso esporádico impede que o usuário se familiarize com a arquitetura de navegação do portal, com os termos técnicos e com o funcionamento do processo legislativo.

Nesse contexto, a Linguagem Simples é uma ferramenta essencial: ela nos permite prover as informações demandadas com uma organização intuitiva e em linguagem compreensível, sem a necessidade de um aprendizado prévio do leitor.

Se o leitor não entender facilmente o que comunicamos, rapidamente buscará outra fonte. Ou ainda pior: ficará sem encontrar ou entender uma informação fundamental para exercer um direito ou um dever.

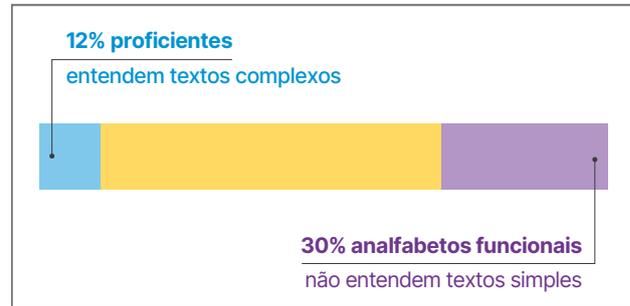
■ Baixa proficiência em leitura

Como se não bastassem os desafios trazidos pelas novas formas de consumir informação, o Brasil tem um empecilho extra. O Indicador de Alfabetismo Funcional, do Instituto Paulo Montenegro (2018), mostra que apenas 12% dos brasileiros entre 15 e 64 anos são proficientes em leitura.

Só 12% dos brasileiros conseguem:

- compreender textos complexos;
- entender conceitos abstratos;
- distinguir fatos de opiniões implícitas;
- fazer inferências a partir das informações apresentadas.

Já o Programa Internacional de Avaliação de Estudantes (Pisa) do mesmo ano, coordenado pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico, traz dados mais alarmantes: só 0,2% dos estudantes do primeiro ano do Ensino Médio de escolas públicas e privadas têm essa proficiência.



Indicador de alfabetismo funcional – população brasileira de 15 a 64 anos (2018)

Portanto, as chances de estarmos nos comunicando com uma população que tem dificuldade em compreender textos escritos são enormes. A Linguagem Simples entra nessa equação para adequar as estruturas frasais e a escolha de palavras à proficiência do público-alvo.

Como exigir que o cidadão cumpra suas obrigações com o Estado ou possibilitar que exerça seus direitos cívicos se ele não consegue entender as informações? Não é possível haver cidadania se não houver compreensão, e a obrigação de se fazer entender é nossa, ou seja, de quem produz a informação.

■ Corte de custos

A Linguagem Simples reduz burocracia, tempo e custos com atendimento.

Pesquisa da Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (Fiesp, 2017) mostra que 84% dos entrevistados consideram o país burocrático.

Um dos aspectos apontados foi a linguagem de difícil entendimento. Ela se reflete na necessidade de o cidadão buscar informações e tutoriais em outros sites que o ajudem a entender uma informação pública ou o ensinem a usar uma plataforma ou serviço público.

Não é aceitável que, para conseguir usar uma informação pública, um cidadão precise ir presencialmente a um balcão de atendimento ou, ainda, contratar profissionais para ajudá-lo (contadores, despachantes, especialistas, advogados, lobistas).

As dificuldades para encontrar, entender e conseguir usar uma informação muitas vezes levam o cidadão a desistir de finalizar um serviço que é legalmente obrigatório. Ou, até mesmo, a decidir contratar facilitadores ilegais.

Avalie se na sua Casa Legislativa o cidadão consegue

- Encontrar e entender em qual comissão um projeto de lei está e qual versão do texto está valendo
- Entender os motivos das faltas dos parlamentares às sessões
- Entender os gastos de um parlamentar
- Entender como um parlamentar votou em determinada proposta
- Entender o que está sendo votado e as consequências dessa nova lei
- Entender as notícias publicadas pelo órgão
- Entender um edital
- Encontrar o que deseja navegando pelas opções automáticas de telefone, ouvidoria, Fale Conosco
- Encontrar e entender os serviços disponíveis
- Saber o que é necessário para acessar um serviço: o passo a passo do que fazer, quais informações reunir, a quem recorrer em caso de problemas
- Fazer login no site institucional

Em resumo, por que usar a Linguagem Simples?



Promove

Efetividade na comunicação

Confiança na instituição

Transparência

Controle pela sociedade

Inclusão social

Democracia



Reduz

Tempo de atendimento

Ruídos na comunicação

Retrabalho

Necessidade de intermediários

Corrupção para vender facilidades

Desistência do cidadão

■ Para saber mais

CUESTA, Ana María *et al.* **The importance of clarity: impacts of Colombia's 'Lenguaje Claro' Program on Reducing Administrative Burdens.** IDB. 2019. Disponível em: <https://publications.iadb.org/en/importance-clarity-impacts-colombias-lenguaje-claro-program-reducing-administrative-burdens>. Acesso em: 23 maio 2024.

FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE SÃO PAULO (FIESP). **Pesquisa Pulso Brasil Fiesp/Ciesp: burocracia.** São Paulo: Fiesp, 2017. Disponível em: https://www.fiesp.com.br/indices-pesquisas-e-publicacoes/pulsos/pulso_burocracia_versao-3/. Acesso em: 23 abr. 2024.

FISCHER, Heloísa. **Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania:** subsídios do movimento mundial pela linguagem clara para facilitar a compreensão de textos que orientam cidadãos brasileiros em ambientes de governo eletrônico. 2017. 84 f. Monografia (Especialização em Cultura do Consumo) – Departamento de Ciências Sociais, PUC-Rio, Rio de Janeiro, 2017.

FISCHER, Heloísa. **Impactos da Linguagem Simples na compreensibilidade da informação em governo eletrônico:** o caso de um benefício do INSS. Rio de Janeiro: PUC-Rio, 2021. Disponível em: <https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/53277/53277.PDF>. Acesso em: 23 maio 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2022.** Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua. Rio de Janeiro: IBGE, 2023. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv102040_informativo.pdf. Acesso em: 23 abr. 2024.

INSTITUTO PAULO MONTENEGRO. **Indicador de Alfabetismo Funcional (Inaf).** 2018. Disponível em: <https://alfabetismofuncional.org.br/alfabetismo-no-brasil/>. Acesso em: 23 abr. 2024.

MARK, Gloria. **Attention span:** a groundbreaking way to restore balance, happiness and productivity. Toronto: Harlequin, 2023.

NIELSEN, Jakob. **How little do users read.** 2008. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/how-little-do-users-read>. Acesso em: 5 jul. 2024.

NIELSEN, Jakob. **How long do users stay on webpages.** 2011. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/how-long-do-users-stay-on-web-pages>. Acesso em: 23 ago. 2024.

NIELSEN, Jakob *et al.* **How people read online: the eyetracking evidence.** [S.l.; s.n.], 2013. Disponível em: <https://www.nngroup.com/reports/how-people-read-web-eyetracking-evidence>. Acesso em: 23 abr. 2024.

NIELSEN, Jakob. **How users read on the web.** 1997. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/how-users-read-on-the-web>. Acesso em: 5 jul. 2024.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD). **Programme for International Student Assessment (PISA): results from PISA 2018.** Paris: OECD, 2019. Disponível em: https://www.oecd.org/pisa/publications/PISA2018_CN_BRA.pdf. Acesso em: 23 abr. 2024.

ROEDEL, Patricia. **Linguagem Simples: um requisito básico para a cidadania e a transparência.** In: Comunicação Pública, Cidadania e Informação: debates do II Congresso Brasileiro de Comunicação Pública, org. Cláudia Lemos *et al.*). São Paulo: Tikibooks; ABCPública, 2024.

ROEDEL, Patricia. Concurso Piores Palavras mostra que Linguagem Simples é fundamental para a usabilidade dos sites públicos. **Medium**, 2024. Disponível em: <https://medium.com/@roedelp/concurso-piores-palavras-linguagem-simples-%C3%A9-essencial-para-a-usabilidade-dos-sites-p%C3%BAblicos-c16ecec681a5>. Acesso em: 23 maio 2024.

ROSETH, Benjamin *et al.* **El fin del trámite eterno: ciudadanos, burocracia y gobierno digital.** IDB. 2018. Disponível em: <https://publications.iadb.org/es/el-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital>. Acesso em: 23 maio 2024.

WOLTON, Dominique. **Internet et après: une theorie critique des nouveaux médias.** Paris: Flammarion, 1999.

Quem deve usar?

Tudo o que será lido por um grupo de pessoas é um documento de informação e deve ser produzido com a preocupação de ser facilmente entendido. Portanto, a Linguagem Simples não é prerrogativa de quem cuida da comunicação na Casa Legislativa.

O conhecimento da técnica deve se estender a qualquer pessoa que produza um conteúdo que será publicado. Isso se aplica a diversos tipos de documentos, produzidos por equipes distintas.

Todas as equipes produzem peças informativas que podem estar em Linguagem Simples, como mostra o quadro a seguir.

Equipe de comunicação

- Redes sociais
- Notícias
- Peças publicitárias
- Comunicação interna
- Folhetos e cartilhas impressos
- Cartazes

Equipe de administração, educação, técnica

- Páginas de sites e aplicativos de celular
- Editais e regulamentos
- Materiais educativos
- Relatórios de gestão e de transparência
- Normativos internos
- Opções automáticas de telefonia
- E-mails
- Respostas a perguntas frequentes

Equipe legislativa

- Propostas legislativas
- Justificativas de votos
- Relatórios
- Estudos legislativos
- Notificações, convites, intimações

Para quem é pensada?

A Linguagem Simples tem uma interseção vital com outras áreas do conhecimento, como usabilidade, análise da jornada do usuário e *design thinking*:⁶ o foco nas necessidades do usuário, não nas de quem produz o conteúdo. Assim, as soluções são pensadas a partir da perspectiva de quem precisa da informação.

Ter foco no público-alvo significa, em última instância, ter empatia: entender necessidades e reduzir dificuldades.

Para isso, na hora de planejar e produzir o conteúdo, deve-se levar em conta:

- o que o público-alvo quer e precisa saber;
- o nível de interesse, conhecimento e letramento desse público;
- o contexto em que ele usará a informação.

É o usuário da informação quem vai avaliar a compreensão e a utilidade do texto produzido, mas não só ele. A depender da complexidade, a correção técnica do conteúdo também precisa ser atestada pela equipe especializada no assunto.

Assim, a informação em Linguagem Simples pode ter que passar por dupla validação: a do público-alvo e a da área técnica, em rodadas sucessivas. O objetivo é que a informação continue tecnicamente correta e o usuário consiga usá-la para o que pretende.



⁶ Metodologia para criar produtos, serviços ou solucionar problemas de forma multidisciplinar e com foco nas necessidades e limitações do usuário.

■ Entender x conseguir usar

Entender uma informação limita-se a compreender o que está escrito. Conseguir usá-la passa por outras variáveis, relacionadas ao contexto.

Tomemos como exemplo uma tabela publicada no site da Câmara dos Deputados, que mostra como cada deputado votou em um projeto de lei específico:

Duda Ramos (MDB-RR)	
Fábio Teruel (MDB-SP) - votou	■ Sim
Simone Marquette (MDB-SP) - votou	■ Não

Fonte: Câmara dos Deputados, 2023.

O leitor compreende o significado de “sim” e “não”. Porém, o que uma pessoa realmente quer saber quando busca a informação de como um deputado votou? Ora, se ele é a favor ou contra a proposta.

No processo de votação do Poder Legislativo, “sim” e “não” podem ter diversos significados. O “sim”, nesse caso, não significa necessariamente concordar com a proposta.

A votação pode ter sido de um texto substitutivo que altera substancialmente o teor da proposta

original; pode ter sido para retirar pontos do texto; entre muitas outras possibilidades.

Nesse exemplo, a falta de clareza evoca outras perguntas: a ausência do termo “sim” ou “não” relacionado ao deputado significa que ele deixou de votar, que estava ausente, ou trata-se de um erro no site?

Para ser efetivamente usável, uma informação precisa estar contextualizada dentro do objetivo pretendido pelo público.

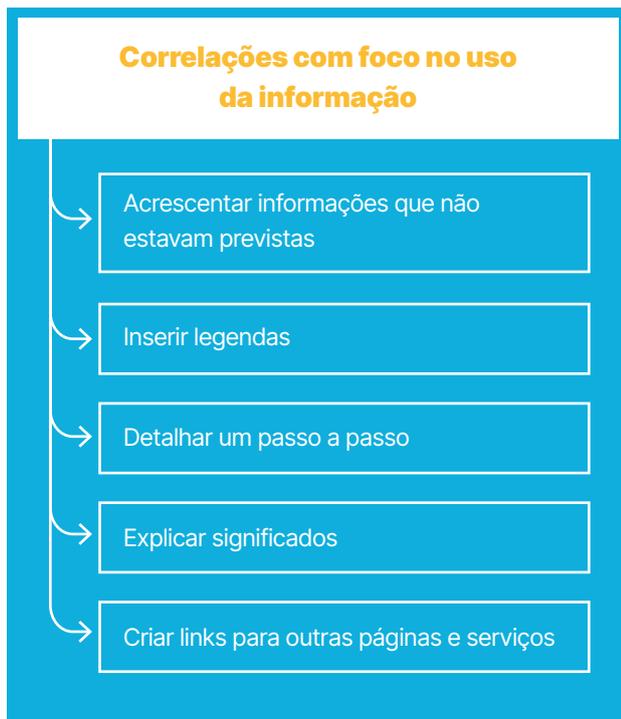
Na fase do planejamento, é imprescindível se perguntar (e eventualmente ao público, por meio de pesquisas) quais os principais usos daquela informação, a quais perguntas ela responde. A partir desse diagnóstico, fica mais fácil providenciar todos os aspectos necessários para que ela seja usável.

Observe que esse trabalho vai muito além de simplesmente “traduzir” um texto pré-existente para a Linguagem Simples. Muitas vezes, será necessário fazer correlações entre informações que não estão explícitas.

“Conseguir usar” também está relacionado à experiência do usuário nas mais diversas plataformas.

Porém, esse tópico tem mais relação com estudos de usabilidade do que de Linguagem

Simples. Por isso, deixamos apenas exemplos ilustrativos: espera-se que a página de um serviço funcione adequadamente no celular e permita um bom uso nessa circunstância. Também se espera que, para permitir a leitura a distância, o texto de um cartaz tenha fonte grande o suficiente, e que as cores de fundo e da fonte tenham um contraste mínimo.



Como usar?

Para colocar o usuário da informação no centro do processo, a Linguagem Simples abarca três etapas:

- **planejar** – conhecer características e necessidades do público para definir o que deve ser comunicado, como e onde;
- **desenvolver** – definir a arquitetura, redigir e diagramar a informação de acordo com as diretrizes de Linguagem Simples;
- **avaliar** – verificar a compreensão e a usabilidade do produto final.

Vamos detalhar cada etapa nos próximos capítulos.

ETAPA 1: PLANEJAR

Definindo o público-alvo

Antes de iniciar a produção ou a tradução de um conteúdo para Linguagem Simples, você deve definir as características do público com quem a instituição pretende falar naquela comunicação específica. A partir daí, é preciso mapear e entender as necessidades e dificuldades desse público.

O planejamento deve ser feito sempre com base no público-alvo, seja ele o que já chega hoje até você ou o que ainda não usa suas informações.

É possível que o público que se pretenda atingir não use o serviço simplesmente porque não consegue ou não o compreende. Nesse caso, faça o planejamento com base no público desejado, não no atual.

Para alguns tipos de comunicações ou contextos de uso mais específicos, pode ser necessário definir características adicionais, como profissão, formação ou região geográfica.

A definição do público-alvo vai nortear a arquitetura da informação, a redação, o design e o suporte da comunicação. Além disso, será a base para escolher os indivíduos que participarão posteriormente dos testes de validação.

Características do público-alvo que devem ser definidas

- Grau de letramento
- Faixa etária
- Nível de conhecimento do assunto tratado
- Objetivo de uso da informação
- Contexto em que lerá a informação: em casa, no trabalho, no celular, se está buscando algo específico ou se a informação chega até ele sem que tenha demandado (como no caso de redes sociais)
- Competência digital (no caso de uso em plataforma digital)

■ Posso escrever para todos?

Podemos escrever a mesma informação em Linguagem Simples para um advogado, um servidor público de nível superior, um cidadão com Ensino Médio ou com baixa escolaridade. Os resultados serão necessariamente bastante distintos. Por isso, delimitar o público-alvo é fundamental.

Escrever o mesmo texto “para todos” é uma utopia de qualidade. Assim como a ergonomia e a dirigibilidade ótimas de um carro são projetadas para pessoas que medem entre 1,60 m e 1,80 m, deixando as demais um pouco desconfortáveis, uma mesma peça de informação não vai

satisfazer igualmente às necessidades de um jurista e de um analfabeto funcional.

Logo, ainda que o público seja genérico, algumas características precisam ser delimitadas ao definir quem terá o consumo “ótimo” da informação.

Se a informação diz respeito a públicos distintos, atendemos prioritariamente o público principal. É muito comum, por exemplo, que o público interno use o site da instituição como ferramenta de trabalho. Mas, obviamente, um portal na internet destina-se prioritariamente ao cidadão. Assim, você deve definir o conteúdo com foco nas prioridades, necessidades e usos desse cidadão.

Se a informação diz respeito a públicos distintos, atendemos prioritariamente o público principal.



Informações sobre o público atual

Se o público que você pretende atingir é o que hoje chega até você, provavelmente já existe uma gama de informações para nortear seu trabalho.

Ferramentas para conhecer seu público

- Análise de estatísticas de acesso ao site (perfil demográfico, caminhos de navegação, páginas de entrada e de saída, erros em formulários)
- Análise dos dados demográficos e sociais preenchidos em cadastros
- Análise de perguntas frequentes feitas em atendimentos
- Análise das sugestões e reclamações recebidas
- Pesquisas, em seus mais variados formatos (questionários online, pesquisas de campo, grupos focais, entrevistas semiestruturadas)
- Testes de usabilidade e de compreensão textual

Essas ferramentas trazem informações valiosas sobre o perfil dos cidadãos, as dificuldades que enfrentam e as necessidades que têm.

Com esses instrumentos, conseguimos identificar:

- dificuldades para encontrar informações relevantes;
- dificuldades para entender as informações;
- necessidades não atendidas;
- dificuldades para concluir tarefas;
- erros cometidos com frequência pelo usuário (na solicitação e na conclusão de serviços, preenchimentos de formulários, etc.).

Se o objetivo for falar com um público diferente do que hoje chega até você, as alternativas para entender as expectativas, necessidades e dificuldades dessas pessoas são pesquisas e testes.

A escolha do método para entender o público-alvo dependerá:

- das informações que você já tem;
- da complexidade, do tamanho e do impacto esperado do projeto que está sendo desenvolvido;
- do nível de desconhecimento sobre as necessidades e as dificuldades do público;
- da capacidade da equipe em conduzir o método escolhido da forma tecnicamente correta (extrair e analisar dados, planejar e conduzir pesquisas e testes).

■ Métodos de pesquisa atitudinal

Os resultados baseiam-se no que os usuários da informação dizem.

Esses métodos (questionários online, entrevistas semiestruturadas, grupos focais e testes de compreensão textual) nos ajudam a entender as expectativas e as dificuldades declaradas de uso. Também conseguimos perceber quais informações estão faltando no texto para que o cidadão consiga usá-lo a contento.

Esse tipo de pesquisa costuma evidenciar problemas na jornada do usuário que ultrapassam o documento específico.

Nessa abordagem, a formulação correta das perguntas é fundamental. Perguntas mal formuladas ou baseadas em suposições erradas, assim como intervenções do pesquisador, podem enviesar os resultados.

Questionários online. São úteis quando você conhece razoavelmente seu público e quer validar hipóteses com perguntas predefinidas. Podem ter abordagem quantitativa ou qualitativa. As principais vantagens são as possibilidades de obter um grande número de respondentes e de estruturar as respostas de forma quantitativa.

Entrevistas semiestruturadas.

São entrevistas com um roteiro estruturado de perguntas, mas com flexibilidade e espaço para novas perguntas e comentários. Essa abertura ajuda a descobrir o que você não sabe sobre as necessidades do usuário da informação, e que, portanto, não perguntaria em um questionário estruturado. Entrevistas semiestruturadas também vão ajudá-lo a entender melhor o contexto de uso da informação.

Grupos focais. Reúnem pessoas que já tenham usado a informação ou serviço para que conversem sobre suas experiências. A partir dos relatos, é possível captar as percepções dos cidadãos, os problemas atuais e as sugestões de melhoria.

Testes de compreensão textual.

Permitem identificar as dificuldades do leitor em compreender a informação, trazendo clareza sobre o que precisa ser mudado no texto e sobre quais dados estão faltando.

Métodos de pesquisa comportamental

Os resultados baseiam-se no que os usuários da informação fazem.

Aqui, é importante que o pesquisador saiba conduzir os testes, observar e registrar detalhadamente os resultados, sem intervir. Definir corretamente cada item a ser testado é fundamental.

Testes de usabilidade. Permitem identificar as dificuldades do leitor para encontrar e usar a informação, trazendo clareza sobre o que precisa ser alterado.

Pesquisas de campo. São interessantes quando se quer verificar o modo como um serviço mais complexo é usado por um público bastante específico. Na pesquisa de campo, o pesquisador desloca-se fisicamente para o ambiente do usuário e acompanha sua rotina, para observar o contexto de uso da informação.

O pesquisador pode verificar, por exemplo, como os jornalistas apuram os gastos parlamentares usando as informações que sua instituição fornece; como o Tribunal de Contas usa as informações financeiras em uma auditoria; ou como um grupo de estudantes interage com as informações de um programa educativo.

A intenção é observar a pessoa interagindo com determinado serviço dentro da sua realidade concreta de uso, avaliando o objetivo, a plataforma utilizada, as condições técnicas, o tempo disponível, além do ambiente físico, sociocultural e econômico.

A técnica permite identificar e compreender padrões de comportamento, necessidades e dificuldades que enriquecem muito o diagnóstico sobre a efetividade da comunicação.

Também costuma evidenciar problemas da jornada do usuário como um todo, que não podem ser resolvidos com a mera aplicação da Linguagem Simples.

Quando o problema é outro

A fase de planejamento pode demonstrar que o problema encontrado não é de linguagem, mas relacionado a:

- processos de trabalho internos ineficazes ou redundantes;
- bancos de dados não estruturados;
- falta de transparência deliberada;
- jornada do usuário mal planejada.

Nesses casos, aplicar técnicas de Linguagem Simples não vai resolver o problema.

Definindo o conteúdo

Conhecendo o público, suas necessidades e dificuldades de uso da informação, o próximo passo da etapa de planejamento é definir o conteúdo.

Avalie:

- em qual suporte o conteúdo estará (celular, computador, jornal impresso, livreto, folheto, cartaz, tela de elevador);
- o que o público-alvo já sabe sobre o assunto;
- o que ele precisa saber;
- quais dúvidas e dificuldades ele tem;
- quais informações são desnecessárias nesse contexto.

A presença de informações desnecessárias é sempre ruim, sob diversos aspectos.

Considerando-se o baixo tempo de atenção do leitor, o excesso de informação torna a comunicação ineficiente. Além disso, dificulta a leitura escaneável, atrapalhando o usuário a encontrar o que deseja. Por fim, gera uma sobrecarga cognitiva que aumenta o cansaço e a frustração do leitor.

*Saber quais
informações cortar é
tão importante quanto
saber o que deve ser
dito e em qual ordem.*



ETAPA 2: DESENVOLVER

Você já planejou o público-alvo, o suporte da informação e o conteúdo. É hora de desenvolver o produto.

Você vai usar as diretrizes de Linguagem Simples para montar a arquitetura da informação, definir a ordem do conteúdo, estruturar frases, escolher palavras e os aspectos do design.

As principais diretrizes dizem respeito a quatro aspectos de um documento:



As diretrizes da Linguagem Simples têm interseção com normas de redação já preconizadas em outras áreas de estudo relacionadas à transmissão de informações. São exemplos o texto jornalístico, a redação com foco na experiência do usuário (*UX writing*) e as práticas de design jurídico, como *visual law*.⁷

Dois princípios norteadores do trabalho são objetividade e concisão. O texto deve não só comunicar a informação que é importante para o público-alvo, mas também descartar a informação que não for útil naquele contexto.

A seguir, vamos abordar as principais diretrizes, com exemplos de “antes e depois”.

O enfoque na reescrita de cada exemplo refere-se à diretriz abordada. Em alguns casos, há observações adicionais, que se referem a outras diretrizes.

Em muitos exemplos não houve a troca de vocabulário, pois a “dificuldade” de um termo depende do contexto do documento e do público-alvo. Algumas situações requerem a troca ou a explicação do termo no próprio texto; em outras, um glossário pode ser suficiente.

⁷ Metodologia para tornar as peças de direito mais compreensíveis por meio de representações visuais, como infográficos, diagramas e fluxogramas.

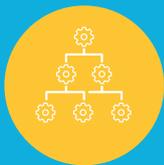
Etapas do desenvolvimento



- 1.**
Identificar o que precisa ser dito



- 2.**
Identificar o que pode ser excluído



- 3.**
Definir a arquitetura da informação



- 4.**
Estruturar as frases



- 5.**
Rever a escolha de palavras



- 6.**
Elaborar o design

Diretrizes para a arquitetura da informação

Escreva o mais importante primeiro

O primeiro parágrafo deve trazer imediatamente o que é mais importante sob o ponto de vista do público-alvo. As demais informações devem estar dispostas em ordem decrescente de importância.

Essa técnica ajuda o leitor a cumprir rapidamente seu objetivo, com menos frustração. Ao ler o primeiro parágrafo e identificar que o assunto lhe interessa, ele vai seguir para o próximo, a fim de saber mais. Caso perceba que o assunto não é o que está procurando, não perderá tempo. Bingo! Fomos eficazes em ambos os casos.

Portanto, abandone a prática de redigir um parágrafo introdutório sobre o tema, o chamado “nariz de cera” no jornalismo, que retarda a entrada no assunto específico do texto. Normalmente, ele tem função mais estilística do que informacional, e o leitor vai simplesmente pulá-lo.

A ordem decrescente de importância será ainda mais útil se a plataforma de uso for um site, com a maioria dos usuários vendo sua página pelo celular, em uma extensa coluna de letras miúdas. Na Câmara dos Deputados, o acesso ao site pelo celular corresponde a 73% do total.

Ordem decrescente de importância, sob a perspectiva do público-alvo:

O contrato do plano de saúde Seguro com esta Assembleia foi prorrogado por mais um ano e valerá até 16 de setembro de 2025, com reajuste de 2,64% nas mensalidades. O reajuste passa a valer a partir de 17 de setembro de 2024, como previsto no aditivo ao contrato.

Essencial

Apesar da prorrogação, a Coordenadoria de Assistência à Saúde alerta que o contrato só será mantido pela Seguro se a quantidade de beneficiários na Assembleia continuar a mesma.

Importante

A diretoria concordou com o reajuste proposto, pois se iniciássemos uma nova contratação, haveria o risco de os servidores ficarem temporariamente sem plano de saúde.

Complementar

As novas carteirinhas já estão sendo enviadas para o e-mail dos segurados.

Acessório

Abandone a prática de redigir um parágrafo introdutório sobre o tema, que retarda a entrada no assunto.



Há poucas exceções a essa regra. Uma delas é a listagem de itens, que deve ser exibida em ordem alfabética ou em ordem decrescente de data, da mais recente para a mais antiga.

Já instruções ou processos devem ser apresentados em ordem cronológica.

+ Saiba mais sobre como as pessoas leem no tópico “Por que usar?”.

Os exemplos a seguir⁸ mostram o **primeiro parágrafo** dos textos de apresentação de programas ou de setores em sites do Legislativo. Pense no que o cidadão precisa saber em cada contexto e avalie as duas opções:

Observações	Antes	Depois
A explicação do projeto é mais importante do que quem o faz	<p>POLITEIA</p> <p>O Politeia é um projeto de ensino, pesquisa e formação política conduzido pela Universidade de Brasília (UnB) em parceria com a Câmara dos Deputados.</p>	<p>POLITEIA</p> <p>O Politeia é um projeto que simula atividades legislativas para estudantes universitários atuarem como deputados ou jornalistas.</p>
Texto sem informações (nariz de cera), com autoelogios e adjetivações	<p>PÓS-GRADUAÇÃO</p> <p>O Programa de Pós-Graduação é uma experiência educacional inovadora, que criou dentro do Parlamento uma estrutura acadêmica de alto nível para estudar a própria instituição.</p>	<p>PÓS-GRADUAÇÃO</p> <p>O Programa de Pós-Graduação oferece especializações e mestrado com foco exclusivo no Poder Legislativo.</p>
A explicação do que se faz é mais importante do que quem faz	<p>REDE DE PROCURADORIAS</p> <p>A Rede Nacional de Procuradorias da Mulher é formada pela Procuradoria da Mulher da Câmara dos Deputados, Procuradoria Especial da Mulher do Senado Federal, e Procuradorias da Mulher Estaduais, do Distrito Federal e dos Municípios, bem como</p>	<p>REDE DE PROCURADORIAS</p> <p>A Rede Nacional de Procuradorias da Mulher integra as ações das procuradorias legislativas do país para enfrentar a violência contra as mulheres.</p>
Informação vazia, desnecessária no contexto	<p>demais parceiros associados.</p>	

8 Alguns dos exemplos foram extraídos das oficinas de Linguagem Simples ministradas por Joseane Corrêa e Patricia Roedel.

Observações	Antes	Depois
<p>Informações vazias (nariz de cera)</p>	<p>OUVIDORIA</p> <p>A Ouvidoria da Assembleia é um canal permanente de interlocução <u>direta e desburocratizada</u> entre a sociedade e o órgão, destinado a <u>favorecer e ampliar</u> o diálogo entre os cidadãos e servidores com a <u>Instituição</u>, no propósito de <u>aperfeiçoar e elevar</u> os padrões de <u>transparência, eficácia, economicidade e presteza</u> dos serviços oferecidos pela Instituição.</p>	<p>OUVIDORIA</p> <p>A Ouvidoria é nosso canal de comunicação direta com a sociedade. Você pode enviar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • críticas; • elogios; • sugestões; • pedidos de informação.
<p>Problema adicional: frase longa</p>		
<p>Problema adicional: excesso de adjetivações</p>		
<p>Problema adicional: falta de objetividade</p>		
<p>Problema adicional: uso indevido de letras maiúsculas</p>		
<p>Problema adicional: trecho burocrático e legalista, desnecessário no contexto</p>		
<p>Texto não trata do assunto proposto (nariz de cera)</p>	<p>PROGRAMA DE INTERAÇÃO LEGISLATIVA</p> <p>O Poder Legislativo nas esferas federal, estadual, distrital ou municipal possui competência de elaborar normas, definir políticas públicas que impactam a vida da população, além de fiscalizar os atos do respectivo Poder Executivo.</p>	<p>PROGRAMA DE INTERAÇÃO LEGISLATIVA</p> <p>O Programa de Interação Legislativa promove capacitações, visitas técnicas, debates e seminários para câmaras municipais e assembleias legislativas.</p>
<p>Problema adicional: frase longa</p>		

■ Escreva uma ideia por parágrafo

A organização de ideias em parágrafos e o espaço em branco entre eles ajudam o leitor a escanear visualmente a informação, permitindo que localize rapidamente o que procura.

Dois erros opostos são frequentes: abrir um novo parágrafo a cada frase; e manter ideias distintas no mesmo parágrafo.

Veja a diferença lógica que ocorre na leitura, nestes três casos:

Uma frase por parágrafo	Ideias diferentes nos parágrafos	Uma ideia por parágrafo
<p>A Câmara dos Deputados aprovou hoje projeto de decreto legislativo (PDL 236/24) que reconhece estado de calamidade pública no Rio Grande do Sul até 31 de dezembro.</p> <p>O PDL ainda não está em vigor.</p> <p>O texto ainda precisa ser votado pelo Senado.</p> <p>O relator da proposta, deputado Fulano de Tal, explica que o decreto permite que a União repasse verbas para o Rio Grande do Sul sem prejudicar a meta fiscal do país.</p> <p>“Poderão ser repassados R\$ 5 bilhões, fora das exigências da Lei de Responsabilidade Fiscal”.</p>	<p>A Câmara dos Deputados aprovou hoje projeto de decreto legislativo (PDL 236/24) que reconhece estado de calamidade pública no Rio Grande do Sul até 31 de dezembro. O PDL ainda não está em vigor.</p> <p>O texto ainda precisa ser votado pelo Senado. O relator da proposta, deputado Fulano de Tal, explica que o decreto permite que a União repasse verbas para o Rio Grande do Sul sem prejudicar a meta fiscal do país.</p> <p>“Poderão ser repassados R\$ 5 bilhões, fora das exigências da Lei de Responsabilidade Fiscal”.</p>	<p>A Câmara dos Deputados aprovou hoje projeto de decreto legislativo (PDL 236/24) que reconhece estado de calamidade pública no Rio Grande do Sul até 31 de dezembro.</p> <p>O PDL ainda não está em vigor. O texto ainda precisa ser votado pelo Senado.</p> <p>O relator da proposta, deputado Fulano de Tal, explica que o decreto permite que a União repasse verbas para o Rio Grande do Sul sem prejudicar a meta fiscal do país: “Poderão ser repassados R\$ 5 bilhões, fora das exigências da Lei de Responsabilidade Fiscal”.</p>

Observe, neste outro exemplo, como o espaço em branco ajuda a encontrar as informações:

Observações	Antes	Depois
<p>Texto em um único parágrafo dificulta a leitura escaneável</p>	<p>O Juiz Eleitoral da 1ª ZE/SE, <u>FULANO DE TAL</u>, com base no <u>Código Eleitoral</u>, convoca a Sra. para atuar, nas <u>ELEIÇÕES GERAIS 2022</u>, como 1º MESÁRIO – MRV da Seção n. 0498 do Local de Votação <u>COLÉGIO ARQUIDIOCESANO SAGRADO CORAÇÃO DE JESUS</u>, situado no endereço <u>RUA TENENTE ANTÔNIO FONTES PITANGA, 146</u>, onde deverá comparecer às 7 horas (<u>horário oficial de Brasília</u>) do dia 02/10/2022 (primeiro turno) e do dia 30/10/2022 (segundo turno, se houver).</p>	<p>O juiz eleitoral da 1ª Zona Eleitoral de Sergipe, Fulano de Tal, convoca a senhora para trabalhar como 1ª mesária nas eleições gerais de 2022.</p> <p>Local: Seção 498, no Colégio Arquidiocesano Sagrado Coração de Jesus, Rua Tenente Antônio Fontes Pitanga, 146.</p> <p>Datas: 2/10/2022 (primeiro turno de votações) e 30/10/2022 (apenas se houver segundo turno).</p> <p>Horário de chegada: 7 horas.</p>
<p>Problema adicional: não precisa dizer que segue a lei; a base legal pode estar ao final da convocação</p>		
<p>Problema adicional: excesso de informações em caixa alta dificulta a leitura</p>		
<p>Problema adicional: informação desnecessária no contexto (o fuso horário é o de Brasília)</p>		

■ Esquematize a informação

A organização esquemática do conteúdo é uma estratégia importante para permitir a leitura escaneável.

A definição de como a informação será esquematizada depende de determinados fatores, como o tamanho do texto, sua complexidade e o suporte em que será apresentado.

Analise o conteúdo e verifique se seu documento deve conter:

- índices;
- títulos e intertítulos;
- menus;
- links para separar as informações em diferentes níveis de profundidade;
- listas itemizadas;
- tabelas;
- gráficos e infográficos;
- imagens de apoio;
- vídeos.

Veja como fica mais fácil identificar os objetivos quando estão dispostos em itens:

Observações	Antes	Depois
<p>Contexto: notícia</p> <p>Frase longa e confusa: o "principal objetivo", na verdade, são três</p>	<p>O principal objetivo da campanha Março Mulher é celebrar as conquistas econômicas das mulheres ao longo dos anos, bem como conscientizar a população em geral sobre as desigualdades de gênero, além de destacar a importância da conquista do direito ao voto das brasileiras.</p>	<p>A Campanha Março Mulher tem três objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • celebrar as conquistas econômicas das mulheres; • conscientizar a população sobre as desigualdades de gênero; e • destacar a conquista do direito ao voto pelas brasileiras.

No exemplo a seguir, seria mais fácil entender a informação se o texto fosse acompanhado de uma infografia de apoio.

Texto não esquemático

O presidente da República pode publicar medidas provisórias em caso de relevância e urgência. Elas têm força de lei desde a edição. As MPs valem por até 120 dias. Se não forem aprovadas pela Câmara e pelo Senado nesse período, ou se forem rejeitadas, perdem a validade.

Inicialmente, a medida provisória é analisada por uma comissão mista (de deputados e senadores), onde são apresentadas as sugestões de mudança (emendas). A comissão mista aprova um parecer, que será submetido aos plenários da Câmara e depois do Senado. Se o Senado alterar o texto da Câmara, a MP volta para a Câmara, que analisa as mudanças e pode ou não recuperar seu texto, antes de enviar para a sanção presidencial. Depois do 45º dia, a MP tranca a pauta do Plenário da Câmara, se já tiver sido aprovada na comissão mista. Caso todo o prazo de 45 dias transcorra antes de chegar ao Senado, ela já chega àquela Casa trancando a pauta.

No Plenário

A votação no Plenário é semelhante à do projeto de lei ordinária. O quórum para votação é de maioria absoluta, ou seja, 257 deputados presentes. Para aprová-la, é necessária a maioria dos votos, em turno único.

Quando o texto da MP é alterado, ela passa a se chamar projeto de lei de conversão (PLV) e precisa ser enviado ao presidente da República para sanção ou veto. As regras do veto são as mesmas dos projetos de lei, ou seja, o presidente da República tem o prazo de 15 dias úteis para sancionar ou vetar o projeto, no todo ou em partes. Se a MP for aprovada sem alterações, é promulgada pelo Congresso.

Possível infografia de apoio

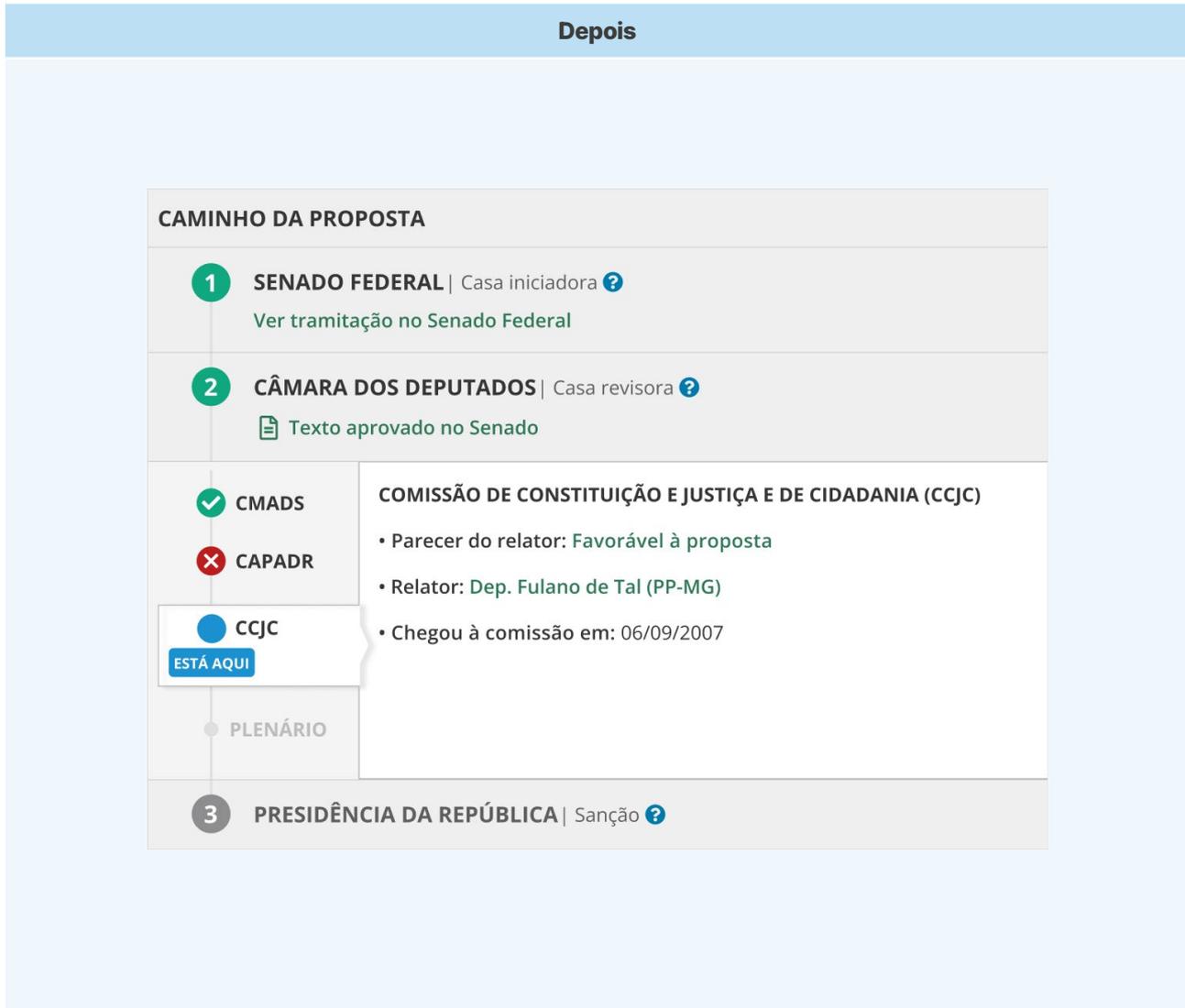


Fonte: Câmara dos Deputados, 2024.

No exemplo abaixo, as informações sobre a tramitação de um projeto de lei estão empilhadas em uma ordem que dificulta seu uso (as informações mais antigas estão acima das mais recentes). Este é um pequeno trecho de uma tabela que se estende por várias páginas:

Antes	
Data	Andamento
25/05/2022	<p>Mesa Diretora (MESA) Recebido o Ofício nº 430/22 do Senado Federal, que submete à revisão da Câmara dos Deputados, nos termos do art. 65 da Constituição Federal, o Projeto de Lei do Senado nº 214. de 2015, de autoria do Senador Alvaro Dias, constante do autógrafo em anexo, que " Altera a descrição do Código 20 do Anexo VIII da Lei nº 6.938, de 31 de agosto de 1981, acrescido pela Lei nº 10.165, de 27 de dezembro de 2000, para excluir a silvicultura do rol de atividades potencialmente poluidoras e utilizadoras de recursos ambientais". Inteiro teor</p>
25/05/2022	<p>Plenário (PLEN) Apresentação do Projeto de Lei n. 1366/2022, pelo Senado Federal, que "Altera a descrição do Código 20 do Anexo VIII da Lei nº 6.938, de 31 de agosto de 1981, acrescido pela Lei nº 10.165, de 27 de dezembro de 2000, para excluir a silvicultura do rol de atividades potencialmente poluidoras e utilizadoras de recursos ambientais". Inteiro teor</p>
26/05/2022	<p>Mesa Diretora (MESA) Às Comissões de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável, de Agricultura, Pecuária, Abastecimento e Desenvolvimento Rural e de Constituição e Justiça e de Cidadania (Art. 54 RICD). Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário. Regime de Tramitação: Prioridade (Art. 151, II, RICD). Inteiro teor</p>
27/05/2022	<p>COORDENAÇÃO DE COMISSÕES PERMANENTES (CCP) Encaminhada à publicação. Publicação Inicial em avulso e no DCD de 28/05/2022 PAG 527 Inteiro teor</p>
30/05/2022	<p>Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (CMADS) Recebimento pela CMADS. Inteiro teor</p>

Observe como é mais fácil encontrar as informações e entender a tramitação de um projeto de lei na versão gráfica (para uso online, com abas clicáveis):



Fonte: Elaborado pela Coordenação de Relacionamento, Inteligência e Participação da Câmara dos Deputados. 2019.

Diretrizes para a estrutura das frases

■ Escreva apenas o necessário

Pense no que o leitor realmente precisa saber naquele contexto e não o sobrecarregue com informações desnecessárias ou redundantes. Ele não vai lê-las e terá dificuldade de encontrar o que importa.

Saber o que cortar é tão importante quanto saber a ordem das informações.

Após descartar a informação excessiva, o que for considerado relevante deverá ser comunicado com o mínimo necessário de palavras. Tenha como referência o tamanho máximo de 25 palavras por frase (contando artigos e preposições).

Isso não significa que o documento final será sempre menor do que o original. Muitas vezes, ele ficará bem maior, diante da necessidade de acrescentar referências, explicações, exemplos e glossários. Queremos objetividade com entendimento.

+ Saiba mais sobre a necessidade de se acrescentarem informações no tópico "[Para quem é pensada?](#)".

Seja objetivo

- Elimine as informações desnecessárias naquele contexto
- Vá diretamente ao assunto, sem parágrafo introdutório
- Use frases curtas, de no máximo 25 palavras
- Elimine redundâncias e adjetivações desnecessárias

Observações	Antes	Depois
<p>Contexto: apresentação em site</p> <p>Frase longa</p> <p>Desnecessário e redundante: a menção a 1823 já informa a importância histórica</p> <p>Problema adicional: voz passiva desnecessária</p>	<p>Mantenedor de reconhecido patrimônio da história legislativa do país, o Arquivo da Câmara dos Deputados <u>é formado por</u> documentos produzidos e recebidos desde a criação do Parlamento brasileiro em 1823.</p>	<p>O Arquivo da Câmara dos Deputados mantém documentos produzidos e recebidos pela instituição desde a criação do Parlamento brasileiro, em 1823.</p>
<p>Contexto: notícia para o público geral</p> <p>Frase longa</p> <p>Excesso de palavras</p> <p>Detalhamentos dispensáveis neste contexto</p> <p>O termo "como" já informa que são exemplos; "entre outras" está redundante</p>	<p>O objetivo é produzir uma agenda conjunta com a realização de reuniões, debates e treinamentos, inclusive com estabelecimento de parcerias e convênios com órgãos e entidades que promovam a proteção de meninas e mulheres, como Defensoria Pública da União, a Ordem dos Advogados do Brasil – OAB Mulher, Conselho Nacional de Justiça (CNJ), entre outras.</p>	<p>O objetivo é promover reuniões, debates e treinamentos junto a outros órgãos de proteção à mulher, como a Defensoria Pública da União, a Ordem dos Advogados do Brasil e o Conselho Nacional de Justiça.</p>

Observações	Antes	Depois
<p>Contexto: notícia para o público geral</p> <p>Frase longa</p> <p>Redundância: debate é um tipo de atividade</p> <p>Redundância: a orientação prevista é justamente a divulgação das medidas</p>	<p>A programação inclui debates e atividades voltadas ao tema e busca orientar a população e divulgar medidas que podem ser adotadas nos casos de mulheres em situação de violência, tanto em âmbito judicial quanto administrativo.</p>	<p>A programação inclui atividades para divulgar as medidas administrativas e judiciais que podem ser adotadas nos casos de violência contra a mulher.</p>
<p>Contexto: apresentação em site</p> <p>Frase longa</p> <p>Informação vazia (nariz de cera): é desnecessário dizer que a instituição segue a lei.</p> <p>Redundância: relatório é um tipo de informação</p> <p>Problema adicional: frase intercalada</p>	<p>A Câmara dos Deputados, tendo como premissa a transparência de seus atos e a correta utilização da verba pública, disponibiliza abaixo informações e relatórios sobre receitas, despesas e convênios celebrados pelo órgão.</p>	<p>Nesta página você encontra informações sobre receitas, despesas e convênios da Câmara dos Deputados.</p>

■ Prefira a voz ativa

Há três motivos para preferirmos a voz ativa à passiva. Frases na voz ativa costumam ser mais claras, diretas e próximas do nosso modelo mental.

A voz ativa mostra quem faz o quê, evidenciando os responsáveis pelas ações. Muitas vezes, a maior dificuldade para transformarmos uma voz passiva em ativa é justamente não termos clareza de quem faz a ação. A simples mudança de voz pode nos exigir um processo de apuração.

Por fim, frases na voz passiva têm o inconveniente de, com frequência, substantivar verbos.

+ Saiba mais na diretriz para escolha de palavras “**Evite substantivar verbos**”.

Isso não quer dizer que condenamos a voz passiva! Ela é uma opção de estilo para dar foco ao que se faz, em vez de a quem faz – e deve ser reservada para esses casos.

Observações	Antes	Depois
Problema adicional: verbo substantivado	Os requerimentos essenciais para <u>realização</u> da conferência foram entregues pela coordenadora.	A coordenadora entregou os documentos necessários para realizar a conferência.
Problema adicional: verbo substantivado	A <u>gestão</u> do programa é realizada pelo Estado.	O Estado gerencia o programa.

■ Prefira a ordem direta

A ordem natural das frases na língua portuguesa é a direta: sujeito, verbo e complementos.

Frases na ordem inversa demandam mais processamento mental, tornando a leitura mais lenta e cansativa.

Antes	Depois
Precisam se vacinar antes os idosos.	Os idosos precisam se vacinar antes.
A carta de apoio à proposta apresentaram os líderes da Oposição.	Os líderes da Oposição apresentaram carta de apoio à proposta.
Contra o projeto, o deputado Fulano de Tal, líder da Oposição, foi o porta-voz dos partidos.	O líder da Oposição, deputado Fulano de Tal, foi o porta-voz dos partidos que estão contra o projeto.

■ Evite frases intercaladas

Frases intercaladas também requerem maior esforço do leitor para identificar a continuidade da linha de raciocínio. Além disso, a frase intercalada é naturalmente mais longa.

No tópico “O que é Linguagem Simples” dissemos que o leitor deve gastar a maior parte da sua cognição para entender o assunto, não para decifrar a mensagem. Frases longas e intercaladas são um dos maiores entraves nesse quesito.

Observações	Antes	Depois
Contexto: aviso em site		
Frase longa		
Problema adicional: informação desnecessária no contexto	Os alunos dos cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC), <u>inclusive os dos programas especiais</u> , só poderão retirar livros da biblioteca do seu <i>campus</i> , <u>estando vetado o empréstimo em outras bibliotecas do SiBI.</u>	Os alunos dos cursos de Formação Inicial e Continuada só poderão retirar livros da biblioteca do seu <i>campus</i> .
Problema adicional: informação redundante		
Frase longa		
Problema adicional: sequência de verbos substantivados	Em relação à <u>votação das alterações</u> pelo Senado no texto da proposta aprovada pelos deputados, o presidente afirmou que, nesta segunda-feira, os líderes partidários ainda vão se reunir com técnicos e com o relator, deputado Fulano de Tal, para decidir o acordo sobre a <u>matéria</u> .	O presidente afirmou que os líderes partidários vão se reunir nesta segunda-feira com técnicos e com o relator, deputado Fulano de Tal. O objetivo é chegar a um acordo para votar as mudanças feitas pelo Senado.
Problema adicional: trecho impreciso		
Problema adicional: jargão		

■ Use frases afirmativas

Fazemos uma “ginástica mental” para processar a frase negativa. Primeiro pensamos na situação positiva, para depois computar o significado do “não”.

No caso de negativas duplas, o esforço é ainda maior. Dois qualificadores de negação “se cancelam” e exigem muito esforço do leitor para decifrar a mensagem.

Na reescrita dos exemplos a seguir, deixamos apenas os termos de negação necessários.

Observações	Antes	Depois
Excesso de qualificadores de negação	A empresa em dificuldades não poderá fazer uso do regime de recuperação judicial, exceto quando não houver interessados em assumir o negócio.	A empresa em dificuldades só poderá pedir recuperação judicial se não houver interessados em assumir o negócio.
Excesso de qualificadores de negação	A ausência de consulta a povos tradicionais pelo Estado descumpre a convenção da ONU. Se isso não for observado, implicará na nulidade de tudo o que foi formulado pela Agência Nacional de Mineração.	A convenção da ONU determina que o Estado consulte os povos tradicionais. Por isso, as normas da Agência Nacional de Mineração só serão válidas se houver a consulta.
Excesso de qualificadores de negação	Enquanto não regularizar sua situação, o eleitor não poderá obter passaporte.	O eleitor só poderá tirar passaporte quando regularizar sua situação.

Diretrizes para a escolha de palavras

■ Evite substantivar verbos

O verbo substantivado não deixa claro quem é o sujeito da ação e aumenta a extensão da frase. Verbos substantivados em sequência são característicos da linguagem burocrática.

Nos exemplos a seguir, veja os verbos substantivados e suas substituições em negrito. Observe como as frases reescritas ficaram mais diretas e menos burocráticas.

Observações	Antes	Depois
<p>Contexto: aviso em site</p> <p>Sequência de verbos substantivados</p>	<p>Se tiver dados incorretos, que não permitam a sua identificação, o formulário não será hábil para processamento da justificativa de ausência na eleição.</p>	<p>Atenção ao preencher o formulário. Se os dados estiverem errados, sua ausência na eleição não será justificada.</p>
<p>Contexto: folheto para o público externo</p> <p>Sequência de verbos substantivados</p> <p>Problema adicional: maiúscula desnecessária</p> <p>Problema adicional: são processos internos, não resultados</p>	<p>A <u>Comissão</u> é responsável pela condução do processo de avaliação interna da instituição, de sistematização e de prestação das informações solicitadas em auditoria.</p>	<p>A comissão avalia internamente a instituição e presta as informações solicitadas pela auditoria.</p>

Observações	Antes	Depois
<p>Contexto: postagem em rede social</p> <p>Sequência de verbos substantivados</p> <p>Problema adicional: frase longa</p> <p>Problema adicional: voz passiva desnecessária</p> <p>Problema adicional: jargão</p>	<p>Foi apresentado um projeto de lei que proíbe o empregador de exigir que o trabalhador seja vacinado contra a Covid-19 para fins de admissão em um emprego ou manutenção do <u>vínculo empregatício</u>.</p>	<p>Novo projeto de lei proíbe empregador de exigir que o trabalhador seja vacinado contra a Covid-19.</p>
<p>Sequência de verbos substantivados</p> <p>Problema adicional: frase longa</p> <p>Problema adicional: processo interno, não é resultado</p> <p>Problema adicional: voz passiva e ordem inversa desnecessárias</p> <p>Problema adicional: termo técnico</p>	<p>O serviço de busca e fornecimento de informação é gratuito, salvo na solicitação de informação por correspondência ou resposta por meio físico, situação em que <u>serão cobradas as custas dos serviços e dos envios de materiais usados</u>.</p>	<p>Fornecemos as informações gratuitamente. Cobraremos os valores do material e do envio quando a resposta for por carta ou por outro meio físico.</p>

Troque termos imprecisos

Termos imprecisos exigem explicações posteriores. Isso resulta em um texto mais longo e em mais trabalho para o leitor.

Observações	Antes	Depois
<p>Termos imprecisos neste contexto</p> <p>Problema adicional: verbo substantivado</p> <p>Problema adicional: termo técnico</p>	<p>O Ministério Público Federal encaminhou nota técnica à Presidência da República recomendando a rejeição ao projeto de lei que altera os limites da Floresta Nacional (Flona) de Brasília. O projeto, aprovado recentemente pelo Senado, amplia e desafeta o perímetro de algumas áreas e exclui parcela da unidade de conservação para fins de regularização urbana.</p>	<p>O Ministério Público Federal recomendou ao presidente da República vetar o projeto de lei que reduz em 40% a área da Floresta Nacional de Brasília (Flona).</p> <p>O projeto foi aprovado no dia 18 de agosto pelo Congresso Nacional, com o objetivo de regularizar assentamentos rurais na floresta.</p>
<p>Contexto: gravação em atendimento telefônico</p> <p>Termo impreciso</p> <p>Problema adicional: verbo substantivado</p> <p>Problema adicional: voz passiva desnecessária</p>	<p>Infelizmente, <u>seu atendimento foi encerrado por descumprimento da lei.</u></p>	<p>Infelizmente, vamos encerrar a ligação porque você não forneceu dados que são obrigatórios por lei.</p>

Observações	Antes	Depois
<p>Contexto: folheto explicativo para estudante</p> <p>Termo impreciso</p> <p>Problema adicional: ordem inversa</p>	<p>Com o objetivo de proporcionar as condições básicas para um bom aprendizado a estudantes de todos os níveis de ensino, o instituto disponibiliza assistência estudantil.</p>	<p>O instituto oferece assistência financeira a estudantes de todos os níveis de ensino, para possibilitar condições básicas de aprendizado.</p>
<p>Termo impreciso</p>	<p>O propósito da medida é garantir o livre exercício do voto a pessoas com deficiência.</p>	<p>O objetivo é garantir que as pessoas com deficiência:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tenham livre acesso às urnas eletrônicas; • consigam usar as urnas; • possam entrar na cabine de votação com pessoa de sua confiança.
<p>Contexto: aviso em site</p> <p>Trecho impreciso: deixarão de ser atualizados ou sairão do ar?</p> <p>Problema adicional: termo técnico (citação de lei)</p>	<p>O Governo do Estado informa que entre os dias 1º de julho e 30 outubro de 2022, em observância ao <u>Art. 73, VI, b</u> da Lei n. 9.504/1997, manterá temporariamente suspensos todos os sites institucionais vinculados ao Poder Executivo Estadual.</p>	<p>Em razão da lei eleitoral, os sites e redes sociais do governo estadual não serão atualizados entre 1º de julho e 30 de outubro de 2022.</p>

■ Use palavras comuns

Palavras comuns são palavras conhecidas por mais pessoas. Entre duas palavras ou expressões sinônimas, prefira sempre a mais usual. Nesta diretriz, não estamos tratando de termos técnicos ou jargões.

	=	
Casa	=	Câmara
objetivar, intentar, tencionar	=	pretender
regressar, retornar	=	voltar
corte	=	tribunal
peticionar, requerer	=	pedir
ingressar, protocolar	=	entrar com, propor, apresentar
deferir	=	atender, determinar, aceitar
no sentido de	=	para
expedir	=	mandar, enviar
proferir	=	falar, discursar
pleito	=	eleição

Observações	Antes	Depois
<p>Contexto: informação ao público geral</p> <p>Termos pouco comuns</p>	<p>Sintomas da Covid-19</p> <p>Caracterizado a partir da presença de sintomas não específicos, como tosse, dor de garganta ou coriza, seguido ou não de anosmia, ageusia, diarreia, dor abdominal, febre, calafrios, mialgia, fadiga e/ou cefaleia.</p>	<p>Sintomas da Covid-19</p> <p>Os sintomas iniciais costumam ser tosse, dor de garganta, nariz escorrendo.</p> <p>Você também pode sentir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • calafrios; • cansaço; • diarreia; • dor de cabeça; • dor no corpo; • febre; • perda do olfato; • perda do paladar.
<p>Contexto: aviso em site</p> <p>Termos pouco comuns</p>	<p>Use seu número de matrícula e senha criada na Biblioteca nesse site e usufrua dos serviços online ofertados pelo setor.</p>	<p>Informe seu número de matrícula e senha para usar os serviços da biblioteca.</p>
<p>Contexto: sentença de ação judicial</p> <p>Termos pouco comuns</p>	<p>É cedição que o direito ao divórcio é potestativo, razão pela qual o seu detentor tem o poder jurídico de criar, modificar ou extinguir situação jurídica independentemente de consentimento de outrem, nesse caso, o vínculo matrimonial.</p>	<p>Qualquer pessoa pode encerrar o próprio casamento judicialmente, pois o direito ao divórcio não depende da concordância do parceiro.</p>

Troque ou explique termos técnicos

Esta é uma das situações em que seu texto provavelmente ficará maior.

Observações	Antes	Depois
Contexto: notícia Termo técnico	O relator votou pela admissibilidade da proposta.	O relator considerou a proposta constitucional e legal.
Contexto: notícia Termo técnico	A proposta sobresta a pauta do Plenário.	A proposta tranca a pauta do Plenário, o que impede que outras propostas sejam votadas antes dela. OU O Plenário não poderá votar nenhuma outra proposta enquanto esta não for votada.
Contexto: edital Termos técnicos Problema adicional: frase longa	A quantidade de parcelas ofertadas por chamada de concessão bem como a distribuição da dotação orçamentária para o auxílio-permanência poderão ser alteradas para mais ou para menos, considerando os recursos orçamentários disponíveis.	A quantidade de chamadas mensais de alunos para receber o auxílio-permanência e a distribuição da verba dependerão do orçamento disponível.
Contexto: link em site Termo técnico	Confira a Ordem do Dia	Veja as votações previstas

Observações	Antes	Depois
Contexto: carta de serviços Termo técnico	Registre representação de ato ilícito ou irregularidade praticada por membro, servidor, estagiário ou terceirizado do ministério.	Denuncie a pessoa que tenha cometido ato ilegal ou irregular durante o trabalho no ministério.
Contexto: notícia Termos técnicos	Por se tratar do zoneamento da cidade, a votação exige quórum qualificado de 2/3 e registro nominal dos parlamentares.	Votações sobre o zoneamento da cidade precisam ter a presença de 2/3 dos deputados. Também é necessário que eles registrem seu voto individualmente.

Evite estrangeirismos pouco usuais

Alguns termos estrangeiros não são de amplo conhecimento da sociedade, mas são muito usados por categorias profissionais – como publicitários, gestores, analistas de tecnologia da informação. Sem perceber, acabamos transpondo esse vocabulário para outros públicos.



checklist

=



lembrete, lista de verificação

coffee-break

=

intervalo

download

=

baixar

expertise

=

especialidade

Só use uma palavra estrangeira se ela for mais conhecida do que seu termo em português, como site, e-mail, mouse ou airbag.

■ Explique siglas

Evite siglas desconhecidas.

Só mencione a sigla se:

- for mais conhecida pelo cidadão do que o nome por extenso, como IBGE, CPF, CEP, CPI; ou
- aparecer muitas vezes no mesmo texto, dificultando sua substituição.

No último caso, a sigla deve vir acompanhada do nome que representa quando for mencionada pela primeira vez.

Exemplo: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Em muitas situações, siglas usadas no dia a dia do público interno do órgão não são conhecidas pelo público externo. Isso é especialmente comum nas referências a áreas internas, como departamentos e coordenações. O uso frequente pelos funcionários tira a dimensão do quanto aquela sigla é incompreensível para quem não trabalha na organização.

Nesses casos, o ideal é evitar mencionar a sigla.

Exemplo: Comissão do Esporte (Cespo). A melhor opção é não grafar a sigla “Cespo” e usar apenas “comissão” na referência seguinte.

Linguagem burocrática

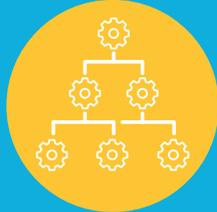
Se você lesse os exemplos anteriores fora do contexto deste manual, provavelmente já perceberia que se trata de textos da administração pública, ainda que não soubesse a autoria.

Depois de conhecer as diretrizes e ler os exemplos, você deve ter identificado os aspectos de linguagem e de conteúdo que são típicos da linguagem burocrática. Estamos tão acostumados a eles que passamos a achar seu uso natural, transformando-os em vícios de linguagem.

São características da linguagem burocrática:

- usar parágrafo introdutório que retarda o assunto do texto (nariz de cera);
- privilegiar quem faz, não o que é feito;
- privilegiar a base legal das ações;
- propagandear processos de trabalho junto aos resultados;
- usar sequência de verbos substantivados;
- usar jargões e termos técnicos sem explicações;
- citar siglas de órgãos internos;
- iniciar substantivos comuns e plurais com letra maiúscula.

Resumo das diretrizes textuais



Arquitetura da informação

- Escreva o mais importante primeiro
- Escreva uma ideia por parágrafo
- Esquematize a informação



Estrutura das frases

- Escreva apenas o necessário
- Prefira a voz ativa
- Prefira a ordem direta
- Evite frases intercaladas
- Use frases afirmativas



Escolha das palavras

- Evite substantivar verbos
- Troque termos imprecisos
- Use palavras comuns
- Troque ou explique termos técnicos
- Evite estrangeirismos pouco usuais
- Explique siglas

Diretrizes de design⁹

Design é informação. O design simples facilita entender a arquitetura da informação e o próprio conteúdo. Ele passa pela escolha de fontes, cores, espaçamentos e ícones, entre outros recursos.

■ Suporte

Leve em consideração onde o texto será publicado, pois cada suporte tem sua especificidade.

O conteúdo de um cartaz, por exemplo, precisa ser atrativo e legível à distância de dois metros. Deve conter imagens, pouco texto e fontes maiores, com alto contraste em relação ao fundo.



⁹ Os textos exemplificativos deste tópico são de elaboração própria e apresentam informações fictícias.

Já em um site ou aplicativo, a preocupação é planejar o conteúdo para ser bem visualizado no celular.

Se o site não for responsivo, ou seja, se não for planejado para se adaptar automaticamente a telas pequenas, já estruture o conteúdo em apenas uma coluna, sem destaques laterais. Atente também para projetar tabelas, gráficos e imagens em formato mais verticalizado.

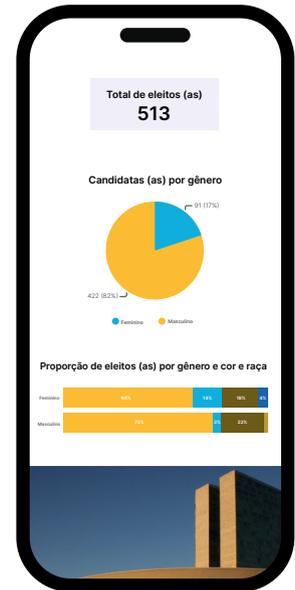
Veja o exemplo de um gráfico projetado para a tela do computador:



Na tela do computador



Na tela do celular, sem responsividade



Na tela do celular, com responsividade

■ Texto

Alinhamento. Alinhe o texto à esquerda, pois o espaçamento igual entre as palavras facilita a leitura. Nunca use o alinhamento justificado. Não separe as sílabas das palavras entre as linhas.

Tamanho da linha. Linhas muito curtas ou muito longas atrapalham a legibilidade do texto. O tamanho confortável fica entre 55 e 75 caracteres, incluídos os espaços. Linhas curtas geram fadiga ocular, e linhas longas dificultam acompanhar o texto.



A Câmara já publica em seu site detalhes sobre os debates e as votações de propostas legislativas, as leis em vigor, a atuação e os gastos de cada deputado. Além disso, divulga informações sobre funcionários, concursos, licitações e contratos. Se você não encontrou o que procura em nosso site, entre em contato conosco pelos canais de atendimento abaixo. A resposta será imediata se a informação estiver disponível. Se for necessário pesquisar, a Câmara terá até 20 dias para atendê-lo. Caso ainda tenha dúvidas, veja a lista de perguntas frequentes.

Justificado



A Câmara já publica em seu site detalhes sobre os debates e as votações de propostas legislativas, as leis em vigor, a atuação e os gastos de cada deputado. Além disso, divulga informações sobre funcionários, concursos, licitações e contratos. Se você não encontrou o que procura em nosso site, entre em contato conosco pelos canais de atendimento abaixo. A resposta será imediata se a informação estiver disponível. Se for necessário pesquisar, a Câmara terá até 20 dias para atendê-lo. Caso ainda tenha dúvidas, veja a lista de perguntas frequentes.

Centralizado



A Câmara já publica em seu site detalhes sobre os debates e as votações de propostas legislativas, as leis em vigor, a atuação e os gastos de cada deputado. Além disso, divulga informações sobre funcionários, concursos, licitações e contratos. Se você não encontrou o que procura em nosso site, entre em contato conosco pelos canais de atendimento abaixo. A resposta será imediata se a informação estiver disponível. Se for necessário pesquisar, a Câmara terá até 20 dias para atendê-lo. Caso ainda tenha dúvidas, veja a lista de perguntas frequentes.

À esquerda

Entrelinha. O tamanho de entrelinha para o conforto da leitura é no mínimo 20% maior que o tamanho da fonte (entrelinha 1,2 pt.).

Em média, boas entrelinhas situam-se entre 1,2 pt. e 1,5 pt. Por exemplo: se estiver usando o

tamanho de letra 10 pt., a entrelinha adequada será entre 12 pt. e 14 pt., a depender do tamanho e do estilo da fonte.

Evite usar a entrelinha “simples”.



A resposta
será imediata

Entrelinha

A Câmara já publica em seu site detalhes sobre os debates e as votações de propostas legislativas, as leis em vigor, a atuação e os gastos de cada deputado. Além disso, divulga informações sobre funcionários, concursos, licitações e contratos. Se você não encontrou o que procura em nosso site, entre em contato conosco pelos canais de atendimento abaixo. A resposta será imediata se a informação estiver disponível. Se for necessário pesquisar, a Câmara terá até 20 dias para atendê-lo. Caso ainda tenha dúvidas, veja a lista de perguntas frequentes.

Entrelinha simples

A Câmara já publica em seu site detalhes sobre os debates e as votações de propostas legislativas, as leis em vigor, a atuação e os gastos de cada deputado. Além disso, divulga informações sobre funcionários, concursos, licitações e contratos. Se você não encontrou o que procura em nosso site, entre em contato conosco pelos canais de atendimento abaixo. A resposta será imediata se a informação estiver disponível. Se for necessário pesquisar, a Câmara terá até 20 dias para atendê-lo. Caso ainda tenha dúvidas, veja a lista de perguntas frequentes.

Entrelinha de 1,2 pt.

■ Fonte

Tipo. Escolha fontes sem serifa para leitura em tela (computador, celular, tablet). Fontes sem serifa têm traços simples, sem ornamentos horizontais. Exemplos: Open Sans, Helvetica, Verdana, Roboto, Lato, Montserrat.



A Câmara já publica em seu site detalhes sobre os debates e as votações de propostas legislativas, as leis em vigor, a atuação e os gastos de cada deputado. Além disso, divulga informações sobre funcionários, concursos, licitações e contratos. Se você não encontrou o que procura em nosso site, entre em contato conosco pelos canais de atendimento abaixo. A resposta será imediata se a informação estiver disponível. Se for necessário pesquisar, a Câmara terá até 20 dias para atendê-lo. Caso ainda tenha dúvidas, veja a lista de perguntas frequentes.

Com serifa (em tela)



A Câmara já publica em seu site detalhes sobre os debates e as votações de propostas legislativas, as leis em vigor, a atuação e os gastos de cada deputado. Além disso, divulga informações sobre funcionários, concursos, licitações e contratos. Se você não encontrou o que procura em nosso site, entre em contato conosco pelos canais de atendimento abaixo. A resposta será imediata se a informação estiver disponível. Se for necessário pesquisar, a Câmara terá até 20 dias para atendê-lo. Caso ainda tenha dúvidas, veja a lista de perguntas frequentes.

Sem serifa (em tela)

Tamanho. Use um tamanho de fonte adequado para o suporte pretendido. Por exemplo, para leitura no computador, um tamanho confortável de texto é de 16 pt. Para celular, 14 pt. Para livreto impresso, 10 pt. Esses tamanhos têm relação com a distância média natural entre o suporte e os olhos.

Os tamanhos são referências que precisam ser testadas, pois variam de acordo com a fonte escolhida.

Peso. Use a fonte com peso regular, sem ser negrito, itálico ou light. Reserve essas outras modalidades para situações excepcionais, de pouco texto, como em títulos, intertítulos e destaques.



Se você não encontrou o que procura em nosso site, entre em contato conosco pelos canais de atendimento abaixo.

Negrito



Se você não encontrou o que procura em nosso site, entre em contato conosco pelos canais de atendimento abaixo.

Itálico



Se você não encontrou o que procura em nosso site, entre em contato conosco pelos canais de atendimento abaixo.

Light



Se você não encontrou o que procura em nosso site, entre em contato conosco pelos canais de atendimento abaixo.

Regular

Hierarquia. Certifique-se de mostrar visualmente a hierarquia da informação, com uma escolha adequada do tipo, tamanho e peso das fontes para títulos, intertítulos, destaques e texto.

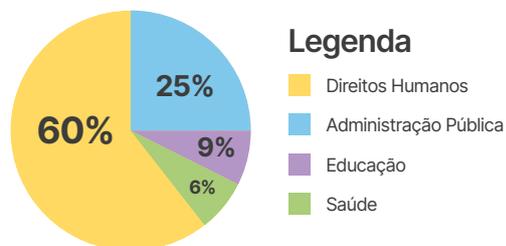


Propostas aprovadas

Neste semestre, o Plenário da Câmara dos Deputados aprovou 52 propostas, sendo a maioria projetos de lei. Apenas uma medida provisória foi aprovada.

Principais temas

Mais da metade das propostas aprovadas tratam de Direitos Humanos. O segundo tema prioritário foi a legislação sobre a Administração Pública.

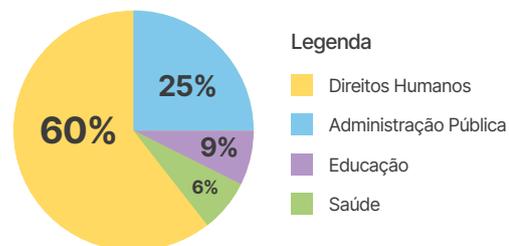


Propostas aprovadas

Neste semestre, o Plenário da Câmara dos Deputados aprovou 52 propostas, sendo a maioria projetos de lei. Apenas uma medida provisória foi aprovada.

Principais temas

Mais da metade das propostas aprovadas tratam de Direitos Humanos. O segundo tema prioritário foi a legislação sobre a Administração Pública.



Simplicidade. Não use mais de dois tipos de fontes diferentes no texto.

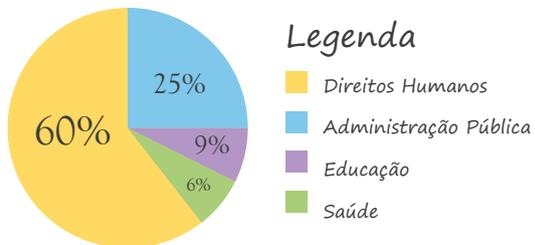


Propostas aprovadas

Neste semestre, o Plenário da Câmara dos Deputados aprovou 52 propostas, sendo a maioria projetos de lei. Apenas uma medida provisória foi aprovada.

Principais temas

Mais da metade das propostas aprovadas tratam de Direitos Humanos. O segundo tema prioritário foi a legislação sobre a Administração Pública.

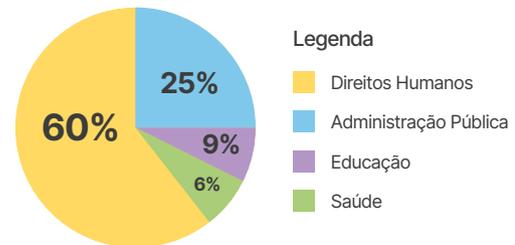


Propostas aprovadas

Neste semestre, o Plenário da Câmara dos Deputados aprovou 52 propostas, sendo a maioria projetos de lei. Apenas uma medida provisória foi aprovada.

Principais temas

Mais da metade das propostas aprovadas tratam de Direitos Humanos. O segundo tema prioritário foi a legislação sobre a Administração Pública.



Maiúsculas. Não redija frases com todas as letras em maiúsculas (caixa alta). Reserve esse recurso para títulos e intertítulos curtos.



Denúncia online

FAÇA SUA DENÚNCIA NO
FORMULÁRIO ABAIXO.

Caso opte por denunciar de forma anônima, os dados coletados neste formulário serão apenas para o controle da Ouvidoria. O autor da denúncia não será identificado.



Denúncia online

Faça sua denúncia no formulário
abaixo.

Caso opte por denunciar de forma anônima, os dados coletados neste formulário serão apenas para o controle da Ouvidoria. O autor da denúncia não será identificado.

■ Cor

Contraste. A cor do texto precisa ter contraste suficiente em relação ao fundo.



Acesso à informação

Você tem o direito de obter as informações da Câmara que são consideradas públicas.

Se você não encontrou o que procura, entre em contato conosco. A resposta será imediata se a informação estiver disponível. Se for necessário pesquisar, a Câmara terá 20 dias para atendê-lo.



Acesso à informação

Você tem o direito de obter as informações da Câmara que são consideradas públicas.

Se você não encontrou o que procura, entre em contato conosco. A resposta será imediata se a informação estiver disponível. Se for necessário pesquisar, a Câmara terá 20 dias para atendê-lo.

Fundo branco. Nos casos de telas com fundo branco, não use a fonte na cor 100% preta. Prefira cinza 90%, pois torna a leitura mais confortável.

Para suportes impressos, essa definição dependerá da cor do papel. Nem sempre o papel “branco” é realmente branco. Quando o tom for próximo do creme ou do cinza, use fonte preta.

Destques x links. Cuidado com o uso de cores no meio do texto, pois palavras coloridas podem ser confundidas com link nas plataformas digitais.

Deixe as cores para títulos, intertítulos, avisos e ícones, desde que usadas com consistência no projeto gráfico.

Se usar cor para destacar termos em um texto digital, certifique-se de escolher uma cor bem diferente da que sinaliza os links. Nesse caso, aproveite para sublinhar os links e marcar a diferença de contexto de forma mais evidente.



Se você não encontrou o que procura em nosso site, entre em contato conosco pelos [canais de atendimento](#). A resposta será imediata se a informação estiver disponível. Se for necessário pesquisar, a Câmara terá até 20 dias para atendê-lo.



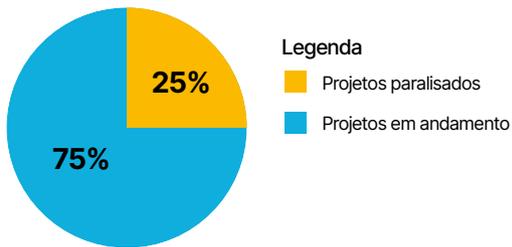
Se você não encontrou o que procura em nosso site, entre em contato conosco pelos [canais de atendimento](#). A resposta será imediata se a informação estiver disponível. Se for necessário pesquisar, a Câmara terá até 20 dias para atendê-lo.

Saturação. Use uma paleta de cores coordenada e suave para textos, fundos, imagens e gráficos. O objetivo é não gerar uma “briga” pela atenção do leitor em relação a elementos coloridos do projeto gráfico, como ícones, avisos e links.



Projetos estratégicos

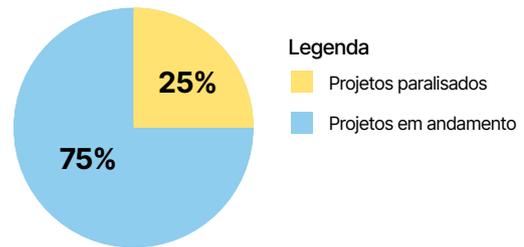
A maioria dos projetos estratégicos deste biênio está dentro do prazo previsto. Alguns, porém, foram paralisados por conta de atrasos em licitações ou em contratações.



Reserve os tons saturados para iconografia e avisos, como:

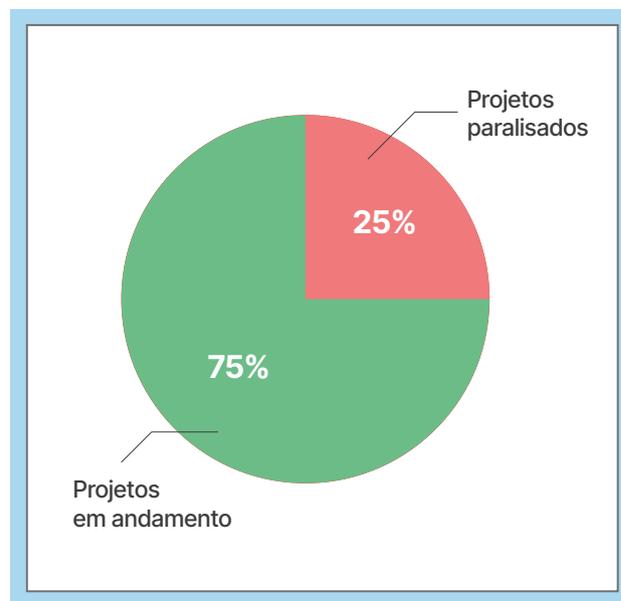
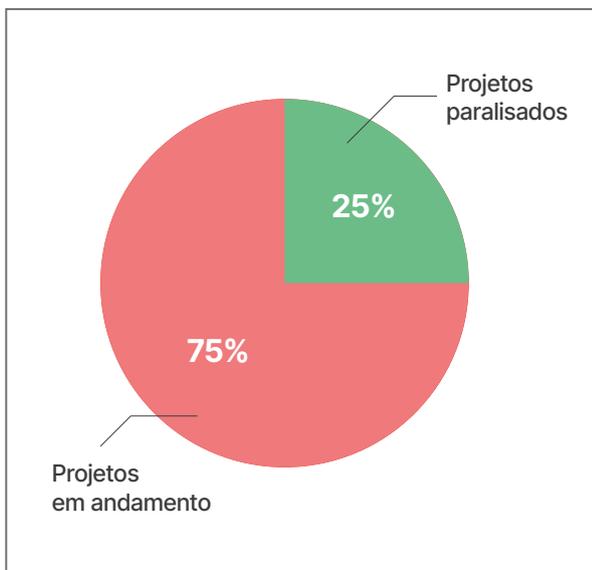
Projetos estratégicos

A maioria dos projetos estratégicos deste biênio está dentro do prazo previsto. Alguns, porém, foram paralisados por conta de atrasos em licitações ou em contratações.



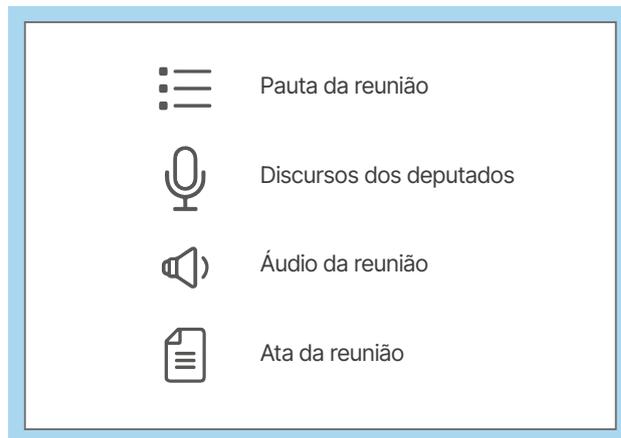
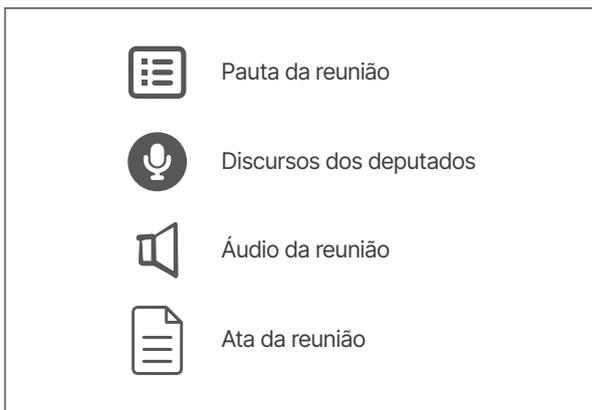
Significado. Cor também transmite informação.

Portanto, cuidado com a escolha de cores em gráficos. Evite, por exemplo, cores associadas a alerta para denotar situações positivas.



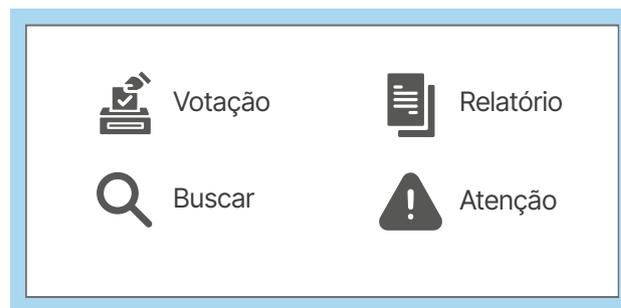
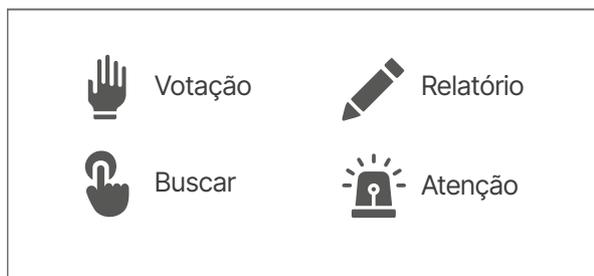
■ Ícone

Família. Escolha ícones da mesma família, com traços simples e facilmente identificáveis em telas pequenas.



Informação. O ícone não é um enfeite, mas uma peça de informação que facilita fazer a leitura escaneável do texto. Por isso, deve ter relação direta com a informação textual.

Veja como na coluna da esquerda você precisa do texto para entender o significado do ícone. Na coluna da direita, o ícone já traz uma informação mais precisa.

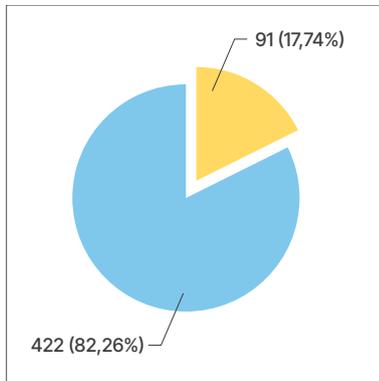


■ Gráfico

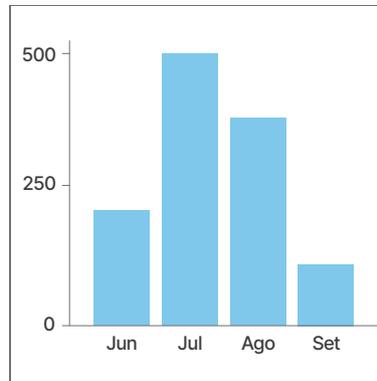
Ao optar por apresentar dados em gráficos, é preciso identificar o formato que melhor se adequa ao tipo de informação que será esquematizada.

A escolha dependerá das variáveis a serem mostradas: se são quantitativas ou qualitativas; se refletem um ponto no tempo; se são comparativas.

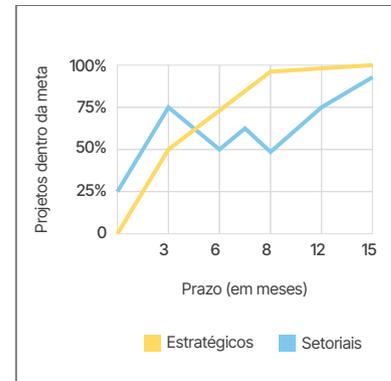
Os modelos mais fáceis de entender são pizza, barras e linhas.



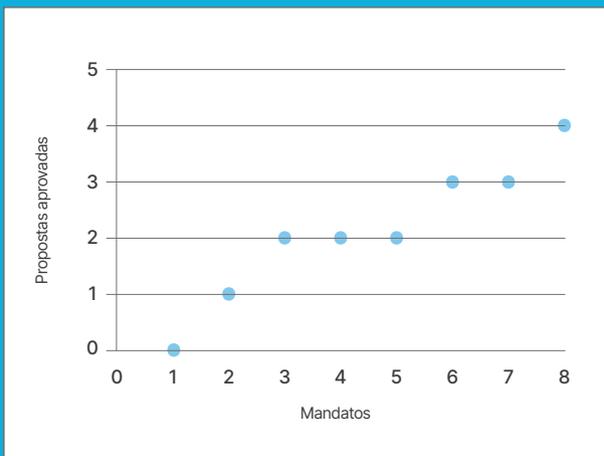
O tipo pizza mostra a parte em relação ao todo



As barras comparam de forma evidente a proporção entre os dados



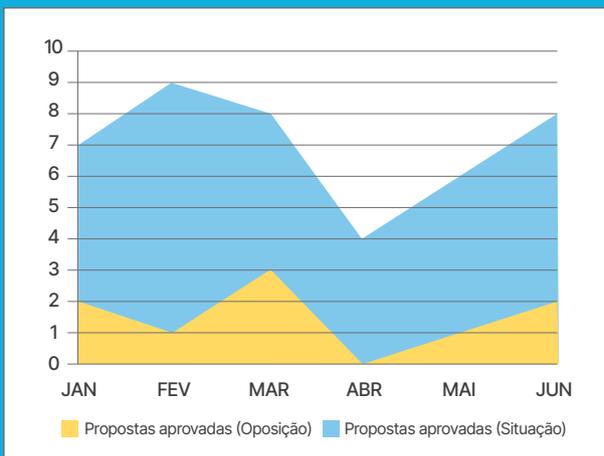
As linhas comparam a evolução de dados ao longo do tempo

**Evite!**

Não use gráficos de dispersão e gráficos de áreas, pois são mais difíceis de serem compreendidos.

O gráfico de dispersão mostra a correlação entre duas variáveis quantitativas.

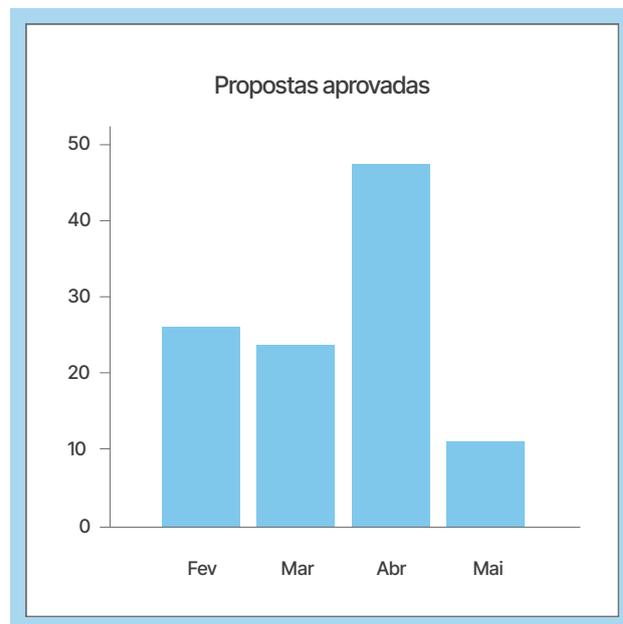
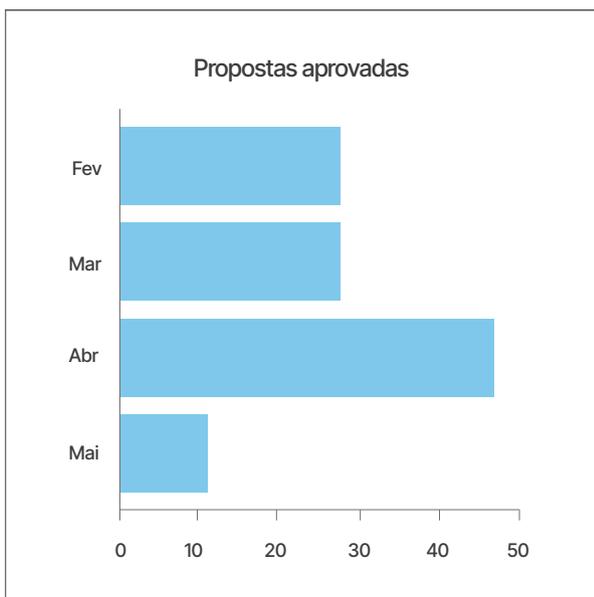
O gráfico de áreas mostra a composição de variáveis diferentes.



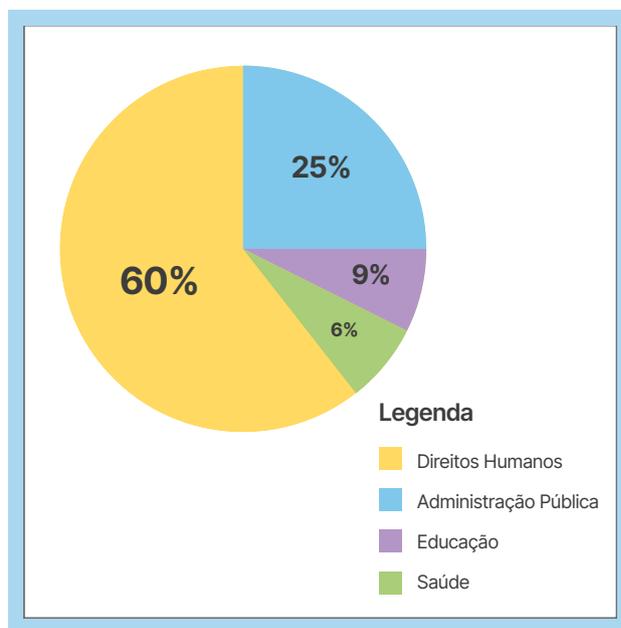
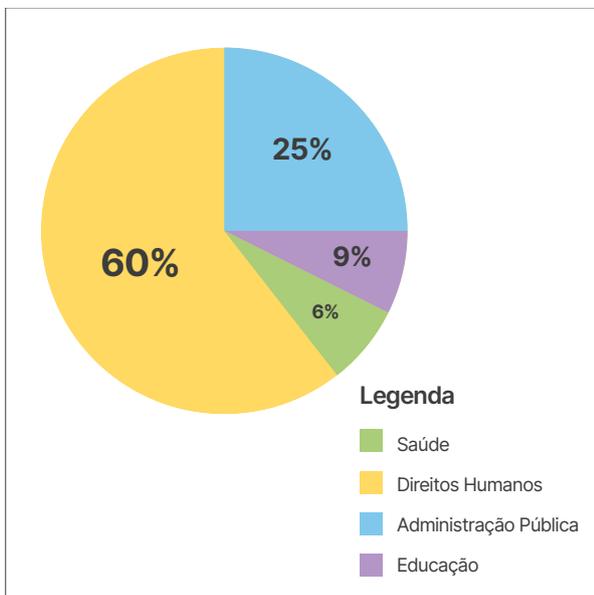
Ordem das informações. Atente para os eixos dos gráficos: verifique qual variável deve ficar na horizontal e qual deve ficar na vertical para facilitar o entendimento da informação.

No exemplo a seguir, observe como um gráfico com poucas barras é lido de forma mais natural quando elas estão na vertical.

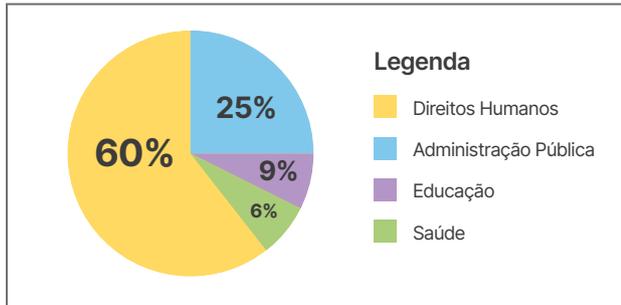
Perceba ainda, no gráfico à esquerda, que o mais natural seria inverter a ordem dos meses. O mês mais recente deveria estar mais acima.



Tenha atenção às legendas: mostre-as na mesma ordem em que você vai apresentar os dados no gráfico.

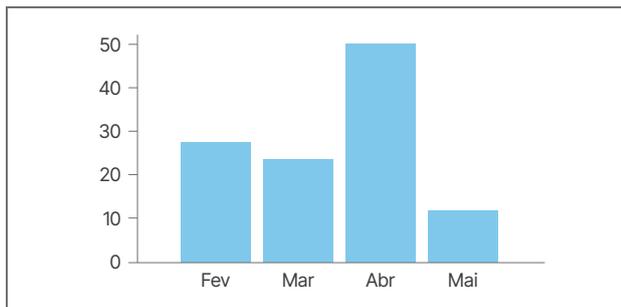


Cores. Escolha cores suficientemente diferentes para mostrar dados diferentes.



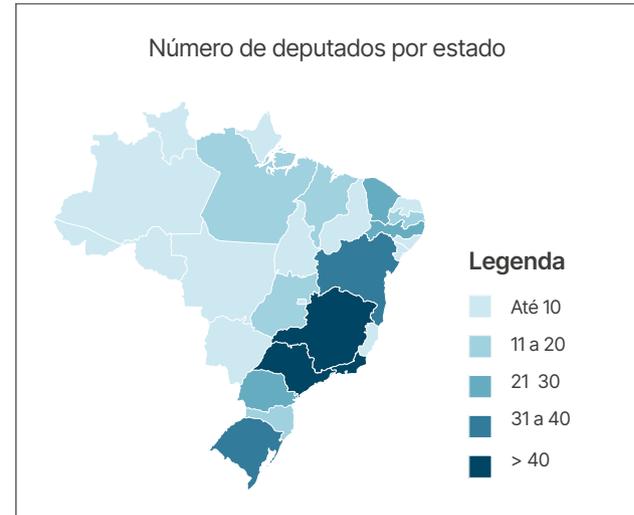
Cada fatia da pizza representa um tipo de dado (cores diferentes)

Escolha a mesma cor para mostrar o mesmo dado.



Cada barra representa o mesmo tipo de dado (mesma cor)

Escolha um gradiente (porcentagem) da mesma cor para mostrar a variação na quantidade de um mesmo dado. Esse gradiente também precisa ter um contraste mínimo entre as cores para diferenciá-las no conjunto.



Cada estado representa o mesmo dado em quantidades diferentes (porcentagens da mesma cor)

■ Para saber mais

Guias de Linguagem Simples

ABEP-TIC. **Guia de uso da Linguagem Simples para apresentação de serviços públicos**. Rio de Janeiro: Abep-TIC, 2022. Disponível em: <https://abep-tic.org.br/wp-content/uploads/2023/04/Guia-Abep-5oVersao-Final-1.pdf>. Acesso em: 23 maio 2024.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde. **Guia de Linguagem Simples do ICICT**. Rio de Janeiro: Fiocruz/Icict, 2023.

PLAIN LANGUAGE.GOV. **Federal Plain Language Guidelines**. Disponível em: <https://www.plainlanguage.gov/guidelines>. Acesso em: 5 jul. 2024.

PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO. **Apostila do curso Linguagem Simples no Setor Público**, 011 Lab. São Paulo: Prefeitura de São Paulo, 2020. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6181/1/Apostila%20do%20curso%20Linguagem%20Simples%20no%20Setor%20Pu%CC%81blico.pdf>. Acesso em: 24 out. 2023.

Leituras sobre design

NESTA. Design para o Serviço Público. Disponível em: https://media.nesta.org.uk/documents/Nesta_Ideo_DesigningForPublicServices_Guide_Portuguese_2019pdf.pdf. Acesso em: 23 maio 2024.

SCHRIVER, Karen. **Dynamics in document design: creating text for readers**. Hoboken (NJ): John Wiley and Sons, 1996.

ETAPA 3: AVALIAR

Com o documento pronto, é hora de verificar a necessidade de submetê-lo a avaliação externa – do público-alvo ou de especialistas – antes de publicá-lo.

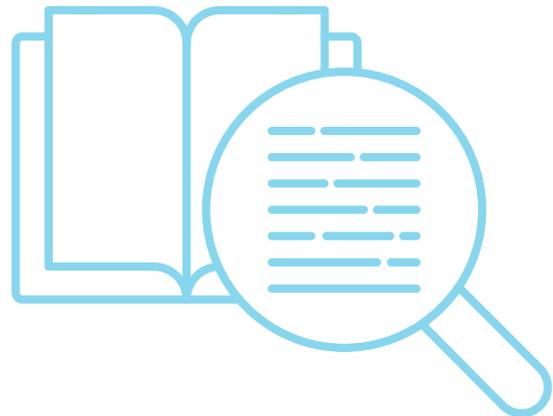
A necessidade de avaliar é menor quando a instituição já tem bastante experiência em redigir em Linguagem Simples para o mesmo público, pois quem produz a informação já acumulou conhecimento.

Além disso, quando a Linguagem Simples já faz parte de um processo diário de trabalho, não há tempo hábil para que cada peça de comunicação passe individualmente por avaliação. Exemplos disso são a produção diária de notícias ou de postagens em redes sociais.

Ou seja, a avaliação externa depende do grau de maturidade da equipe com Linguagem Simples.

A avaliação é muito importante nos seguintes casos:

- A informação será redigida para um público diferente do que participou de testes anteriores (grau de instrução ou de conhecimento do tema). Exemplo: o público anterior era interno, mas a informação será oferecida agora para o público externo.
- A informação terá vida média ou longa. Exemplo: página estática de site.
- A informação é crítica para o cidadão conseguir cumprir um objetivo. Exemplo: texto de edital, formulário a ser preenchido, propaganda de utilidade pública.
- A equipe não tem experiência com Linguagem Simples e precisa calibrar seus textos em relação ao leitor.



Como avaliar?

Há algumas formas de avaliar a peça de informação:

- testes de usabilidade (caso haja vários itens de navegação, links, menus, botões, formulários, interpretação de tabelas e de infografias ou outras formas complexas de interação);
- testes de compreensão textual ou de legibilidade (para textos mais simples, sem muitos itens de navegação);
- avaliação de inspeção por especialistas.

Testar não demanda muito tempo, estrutura física nem dinheiro, mas apenas a cultura do foco no cidadão. Com três a cinco voluntários e de forma remota (online), conseguimos bons resultados.

Considerando-se que cada teste dura entre dez e trinta minutos e somando-se o tempo para anotar, compilar e avaliar os resultados, é possível testar satisfatoriamente o documento em um único dia.

O objetivo dos testes é evidenciar problemas que se repetem de forma recorrente para os testadores e que, portanto, podem representar dificuldade para muitas pessoas.

Quem vai testar?

Em qualquer modalidade de teste, é preciso selecionar pessoas que tenham as mesmas características que foram definidas na fase de planejamento.

Para que os resultados não sejam enviesados, também é importante delimitar os critérios de exclusão para o teste. De forma geral, para a testagem de textos genéricos do Poder Legislativo, recomendamos excluir os perfis a seguir:

Critérios de exclusão sugeridos

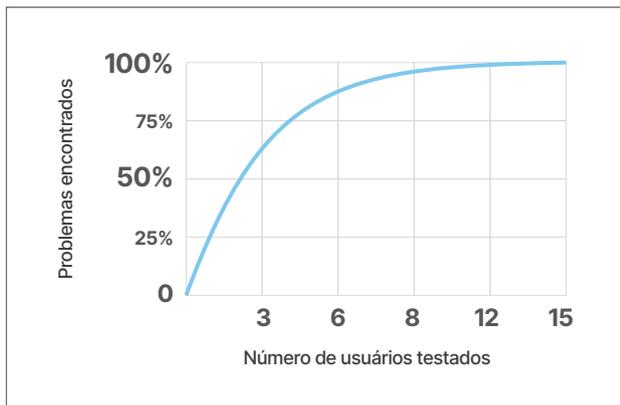
- Servidores do órgão
- Pessoas próximas a servidores do órgão (cônjuges, filhos, etc.)
- Pessoas com formação em direito
- Jornalistas especialistas em política
- Políticos
- Pessoas com idades acima e abaixo do voto obrigatório

Evidentemente, as exclusões não valerão se estivermos falando de comunicações voltadas especificamente para esses públicos.

Quantos vão testar?

Os estudos de usabilidade apontam que testar a interface de um site ou aplicativo com apenas cinco participantes revelará cerca de 85% dos problemas (desde que você esteja testando os itens corretos e com o grupo correto).

A partir do sexto participante, os problemas começam a se repetir, e o custo do tempo gasto com testes posteriores já não é mais tão vantajoso em relação aos benefícios obtidos.



Fonte: Nielsen; Landauer, 1993.

Após testar seu documento separadamente com três a cinco pessoas, identifique os problemas que se repetiram, corrija-os e faça nova rodada de testes com pessoas diferentes.

Você vai se ocupar em solucionar os problemas que se repetiram, ou os que você mesmo identificou como graves. Por isso, testar com apenas uma pessoa pode ser um "tiro no pé".

O problema encontrado por apenas um usuário pode não ter significado e estar mais relacionado a peculiaridades daquele testador que a problemas reais do seu documento. Mas você ficará tentado a resolvê-lo porque, afinal, teve o trabalho de fazer o teste com aquela pessoa.

Corrigir um problema identificado por uma só pessoa pode gerar novos problemas para outros usuários, já que a versão anterior do documento poderia estar melhor para a maioria.

Testes de usabilidade

Testamos a usabilidade quando queremos verificar a facilidade de encontrar uma informação ou de obter um serviço que passe por várias etapas ou telas.

Problemas textuais que podem aparecer nos testes de usabilidade:

- itens de menu, botões e links com nomes pouco intuitivos;
- arquitetura de navegação pouco intuitiva;
- textos excessivamente longos;
- textos difíceis de escanear visualmente;
- ordem das informações mal distribuída;
- textos difíceis de entender.

Os testes de usabilidade podem ser feitos online, com espelhamento de tela, e devem ser curtos (entre dez e trinta minutos).

É importante sabermos quais perguntas fazer para não induzir a pessoa testada. Como estamos falando aqui da necessidade de ela encontrar, entender e conseguir usar uma informação, o melhor é passarmos tarefas abrangentes e sem pistas.

Por exemplo, se seu site usa um nome próprio para um produto ou serviço, não cite esse nome no teste. Peça que se conclua uma tarefa, sem dar dicas de onde e como.

Exemplos de tarefas:

- encontre a transmissão do evento "X";
- encontre e assine o boletim de notícias;
- diga em qual comissão o projeto de lei "X" está sendo analisado;
- diga se o projeto "X" foi ou não aprovado.

Testes de compreensão textual

Podemos seguir a lógica dos testes de usabilidade nos testes de compreensão textual, usando os mesmos critérios para selecionar as pessoas que participarão, separadamente, da avaliação.

Nesse caso, o objetivo é verificar se o texto está facilmente inteligível. Apresentamos a seguir três possibilidades de teste.

■ Teste 1: responder perguntas

Prepare uma lista de perguntas sobre as informações centrais do texto, que o cidadão precisa entender. Não inclua nas perguntas dados que precisem ser decorados ou que possam ser facilmente checados, como nomes e horários.

Peça ao testador que leia o texto uma única vez, em silêncio, no seu ritmo natural.

Após a leitura, faça as perguntas uma a uma e anote as respostas nos casos em que o cidadão não tiver entendido a informação.

Identifique e reescreva as informações que não foram compreendidas por mais de um testador.

■ Teste 2: grifar informações

Peça ao testador que leia o texto uma única vez, em silêncio, no seu ritmo natural, e que grife tudo o que não tiver entendido, seja um termo ou uma estrutura frasal.

Converse com o testador sobre cada item que ele grifou para identificar a dificuldade encontrada. Não se esqueça de anotar as explicações.

Liste e reescreva as informações que não foram compreendidas por mais de um testador.

Não se ocupe em alterar os trechos que foram apontados por um único testador. Tenha em mente que ele tende a cumprir a tarefa solicitada (grifar), mesmo que não haja problemas graves ou reais no seu texto. Todos os testadores se sentirão compelidos a grifar algo.

O que não se deve fazer é perguntar ao testador: “Você entendeu o texto?” Nessa situação, a pessoa sente que ela, e não o texto, está sendo testada, e sua tendência será responder que entendeu.

Além disso, perguntas de resposta “sim ou não” deixam escapar exatamente os pontos que precisam ser aprimorados. Nessa situação, se a pessoa entendeu 95% do seu texto, provavelmente vai deixar de relatar os poucos termos ou construções frasais que não entendeu.

Teste 3: preencher lacunas (teste de Cloze)

O teste de Cloze consiste em omitir palavras do texto e pedir ao leitor que complete as lacunas. Quanto mais palavras ele acertar, melhor.

Durante a leitura, o cérebro reconhece as estruturas sintáticas e, com base nelas, prevê automaticamente as palavras que vêm a seguir. Isso ocorre porque já conhecemos a probabilidade de que certas palavras sigam outras.

Quanto mais intuitivas forem as estruturas frasais e as palavras, mais rápido o cérebro acionará e acertará essas previsões, o que tornará a leitura fácil e fluida.

- Substitua uma palavra a cada cinco do seu texto por um traço de tamanho correspondente ao da palavra omitida. Uma adaptação que torna o teste mais útil é desconsiderar os artigos na contagem.
- Peça ao testador que leia o texto e que preencha as lacunas com as palavras que julgar mais apropriadas.
- Considere corretas apenas as correspondências exatas aos termos omitidos (não compute os sinônimos).
- Verifique o percentual de acertos em relação ao total de termos omitidos.

Dois tipos de análise devem ser feitos com os resultados. O primeiro refere-se ao percentual médio de acertos da soma dos testadores.

Uma média de acertos dos testadores inferior a 45% dos termos indica que a estrutura textual não está suficientemente clara, e que o texto deve ser reescrito. Uma média de acertos superior a 60% pode ser considerada satisfatória.

A segunda análise é sobre a frequência das deduções erradas. Se uma determinada palavra não foi corretamente identificada por pelo menos dois participantes, avalie:

- se o termo em si é difícil e deve ser substituído (incomum, técnico, jargão, sigla, estrangeirismo);
- se a estrutura da frase está complexa e deve ser simplificada (muito longa, na ordem inversa, na voz passiva, com orações intercaladas).

Exemplo de teste de Cloze

(Os artigos foram ignorados na contagem)

O Orçamento do estado sintetiza a _____ das prioridades de gastos ___ governo e das formas _____ os recursos necessários para custear _____ prioridades serão arrecadados por _____ de tributos. Por isso, o _____ interessa a toda a sociedade _ cada cidadão tem o direito _ acompanhar e fiscalizar a correta _____ dos recursos públicos.

Consulte _____ os itens abaixo, que auxiliam a _____ de pessoas não especializadas _____ o conceito e a sistemática do _____ .

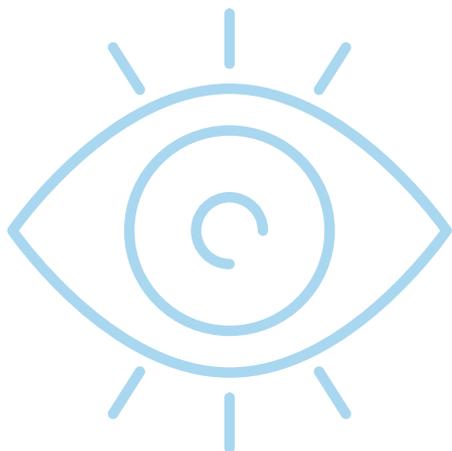
Fonte: elaboração própria.

Fórmulas de leiturabilidade

Existem diversas fórmulas que avaliam se um texto está mais ou menos fácil de ler. Elas levam em conta os tamanhos das frases e das palavras, o que dá indícios sobre a complexidade do texto.

Não servem como recurso isolado, pois não consideram as palavras escolhidas. Mas são úteis para fazer um diagnóstico inicial da complexidade do seu texto e para comparar a evolução após aplicar as técnicas de Linguagem Simples.

Duas dessas fórmulas foram adaptadas à língua portuguesa.



Fórmula do índice Flesch de Facilidade e Leitura – Português

ÍNDICE = $248,835 - [1,015 \times (\text{total de palavras} \div \text{total de frases})] - [84,6 \times (\text{total de sílabas} \div \text{total de palavras})]$

Interpretação do resultado

Índice Flesch	Dificuldade de leitura
90-100	muito fácil
80-90	fácil
70-80	razoavelmente fácil
60-70	padrão – Linguagem Simples
50-60	razoavelmente difícil
40-50	difícil
0-30	muito difícil

+ Para aplicar a fórmula Flesch no seu texto, acesse o site [Nilc-Matrix](#), da Universidade de São Paulo (USP).

Fórmula do índice Flesch-Kincaid – Português

ÍNDICE = $[(0,39 \times \text{média de palavras por frase}) + (11,8 \times \text{média de sílabas por palavra})] - 15,59$

Índice Flesch-Kincaid	Anos de escolaridade
90-100	5 anos (anos iniciais do Ensino Fundamental completos)
80-90	6 anos
70-80	7 anos
60-70	8 a 9 anos (finalizando o Ensino Fundamental)
50-60	10 a 12 anos (alunos do Ensino Médio) – Linguagem Simples
40-50	estudantes universitários
0-30	ensino superior completo

+ Para aplicar a fórmula Flesch-Kincaid no seu texto, acesse o site www.legibilidade.com.

Avaliação de inspeção

É a avaliação feita para verificarmos se as diretrizes de Linguagem Simples foram atendidas no documento. Na usabilidade, isso se chama “avaliação heurística”.

A partir de uma lista de verificação, o avaliador inspeciona o documento e aponta os itens em que as diretrizes não foram atendidas e com qual severidade.

As diretrizes textuais da Linguagem Simples não são prescritivistas, isto é, não devem ser aplicadas como uma camisa de força linguística. Haverá situações em que descumprir alguma diretriz parecerá mais natural e dará ritmo à leitura.

Por isso, o resultado da avaliação de inspeção não deve ser encarado como uma ordem para alterar todos os itens apontados. O objetivo é chamar a atenção para aspectos negativos de estrutura, texto e design que possam ter escapado à equipe.

É interessante que a avaliação de inspeção seja feita por duas pessoas, de forma independente.

Embora a avaliação evidencie problemas que não foram identificados por quem produziu o documento, ela não vai trazer o olhar do público-alvo. Portanto, são práticas com resultados complementares.

Na absoluta impossibilidade de testar um documento com o público-alvo, a inspeção torna-se mandatória.

■ Para saber mais

CUNHA, Neide; SANTOS, Acácia. [PLdC1] (2009). **Validade por processo de resposta no teste de Cloze**. *Fractal*, 21(3), 549-562. doi: 10.1590/S1984-02922009000300010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/fractal/a/sBKS4JYfZ37pWBnVh3RKLWx>. Acesso em: 5 maio 2024.

HENRIQUES, Cecília *et al.* **UX Research com sotaque brasileiro**. São Paulo: Casa do Código, 2022.

MARTINS, Stefan; FILGUEIRAS, Lucia. Métodos de avaliação de apreensibilidade das informações textuais: uma aplicação em sítios de governo eletrônico. **Portal for e-government, digital inclusion and the knowledge society**, 2007. Disponível em: [https://egov.ufsc.](https://egov.ufsc.br/portal/conteudo/m%C3%A9todos-de-avalia%C3%A7%C3%A3o-de-apreensibilidade-das-informa%C3%A7%C3%B5es-textuais-uma-aplica%C3%A7%C3%A3o-em-s%C3%ADtios)

[br/portal/conteudo/m%C3%A9todos-de-avalia%C3%A7%C3%A3o-de-apreensibilidade-das-informa%C3%A7%C3%B5es-textuais-uma-aplica%C3%A7%C3%A3o-em-s%C3%ADtios](https://egov.ufsc.br/portal/conteudo/m%C3%A9todos-de-avalia%C3%A7%C3%A3o-de-apreensibilidade-das-informa%C3%A7%C3%B5es-textuais-uma-aplica%C3%A7%C3%A3o-em-s%C3%ADtios). Acesso em: 22 ago. 2024.

NIELSEN, Jakob; Landauer, Thomas K. A mathematical model of the finding of usability problems. **ACM Digital Library**, 1993. Disponível em: <https://dl.acm.org/doi/10.1145/169059.169166>. Acesso em: 23 abr. 2024.

SANTOS, Acácia A. Angeli *et al.* O teste de Cloze na avaliação da compreensão em leitura. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, 2002, 15(3), p. 549- 560. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2236-64072016000200006. Acesso em: 5 maio 2024.

REFERÊNCIAS

CÂMARA DOS DEPUTADOS. **Projeto de Lei 1366/2022**. 2022. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2324721>. Acesso em: 24 set. 2024.

CÂMARA DOS DEPUTADOS. **Votação nominal e simbólica**. 2023. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/presenca-comissoes/votacao-portal?reuniao=68429>. Acesso em: 14 jun. 2023.

CÂMARA DOS DEPUTADOS. **Entenda o processo legislativo**. 2024. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/entenda-o-processo-legislativo/>. Acesso em: 24 set. 2024.

FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE SÃO PAULO (FIESP). **Pesquisa Pulso Brasil Fiesp/Ciesp: burocracia**. São Paulo: Fiesp, 2017. Disponível em: https://www.fiesp.com.br/indices-pesquisas-e-publicacoes/pulsos/pulso_burocracia_versao-3/. Acesso em: 23 abr. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2022**. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua. Rio de Janeiro: IBGE, 2023. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv102040_informativo.pdf. Acesso em: 23 abr. 2024.

INSTITUTO PAULO MONTENEGRO. **Indicador de Alfabetismo Funcional (Inaf)**. 2018. Disponível em: <https://alfabetismofuncional.org.br/alfabetismo-no-brasil/>. Acesso em: 23 abr. 2024.

MARK, Gloria. **Attention span: a groundbreaking way to restore balance, happiness and productivity**. Toronto: Harlequin, 2023.

NIELSEN, Jakob. **How little do users read**. 2008. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/how-little-do-users-read>. Acesso em: 5 jul. 2024.

NIELSEN, Jakob. **How long do users stay on webpages**. 2011. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/how-long-do-users-stay-on-web-pages>. Acesso em: 23 ago. 2024.

NIELSEN, Jakob. **How users read on the web**. 1997. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/how-users-read-on-the-web>. Acesso em: 5 jul. 2024.

NIELSEN, Jakob; LANDAUER, Thomas K. **A mathematical model of the finding of usability problems**. ACM Digital Library, 1993. Disponível em: <https://dl.acm.org/doi/10.1145/169059.169166>. Acesso em: 23 abr. 2024.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD). **Programme for International Student Assessment (PISA): results from PISA 2018**. Paris: OECD, 2019. Disponível em: https://www.oecd.org/pisa/publications/PISA2018_CN_BRA.pdf. Acesso em: 23 abr.

WOLTON, Dominique. **Internet et après: une theorie critique des nouveaux médias**, Paris: Flammarion, 1999.

SOBRE A AUTORA

Patricia Roedel é jornalista, servidora da Câmara dos Deputados, consultora e instrutora de Linguagem Simples.

Integra o núcleo gestor da Rede Linguagem Simples Brasil; o núcleo gestor do Linguagem Simples Lab, no qual também atua como mentora; a Plain Language Association International; e o conselho consultivo da Associação Brasileira de Comunicação Pública. Além disso, fez parte do grupo de especialistas em Linguagem Simples que adaptou a norma brasileira na ABNT.

Na Câmara, coordenou a reformulação do site com foco no cidadão. Foi diretora de jornalismo dos veículos de comunicação da instituição, diretora da Agência Câmara de Notícias e diretora do laboratório de inovação (LabHacker).

Este *Manual de Linguagem Simples* aborda o planejamento da informação, as diretrizes de escrita e de design e as formas de testar o resultado com o público-alvo. Embora tenha foco em situações e textos do Poder Legislativo, seus conceitos são válidos para qualquer texto informativo, de órgãos públicos ou de empresas privadas.



edições **câmara**
INSTITUCIONAL

