



Guia de uso da **Linguagem Simples**

para Apresentação
de Serviços Públicos



Guia de uso da Linguagem Simples

para Apresentação
de Serviços Públicos

Realização

ABEP-TIC

Presidente Executivo

Leandro Victorino de Moura -
CELEPAR/PR

Vice-Presidente Executivo

VAGO

Presidente do Conselho

José Lutiano Costa da Silva - PRODAP/AP

Vice-Presidente do Conselho

Antônio Torres da Paz - ATI/PI

Vice-Presidente de Gestão

Ezio Prata Faro - EMGETIS/SE

Vice-Presidente de Relações Institucionais

Roberto Tostes Reis - PRODEMGE/MG

Vice-Presidente de Tecnologia

José Antônio Costa Leal - PROGERGS/RS

Coordenador do Projeto

José Lutiano Costa da Silva - PRODAP/AP

Consultoria



Claudia Cappelli
Vanessa Nunes
Rodrigo Oliveira
Valéria Campaner

Colaboração

Basic Comunicação



Rio de Janeiro, 2022

© Todos os Direitos Reservados

Sumário

Introdução	4
O Guia	6
O Método	8
Identificar o Propósito Organizacional	10
Entender a Organização	11
Entender a demanda	13
Definir os artefatos que serão construídos ou traduzidos	14
Identificar padrões existentes	15
Identificar os Clientes das Informações	16
Identificar seu público	17
Organizar a informação para mais de um público	20
Fazer a Engenharia da Informação	22
No caso do conteúdo não existir	23
No caso do conteúdo já existir	23
Organizar o Design da Informação	24
As Práticas de Linguagem Simples	35
Escrita de textos	36
Modelagem de Processos	51
Desenho de Gráficos	65
Projeto de Interface Web	90
Arquitetura Corporativa	119
Avaliações e Análises	143
O Check List	149
Sobre a Linguagem Simples	157
Instituições que promovem as boas práticas de Linguagem Simples	158
O Federal Plain Language Guideline	159
Países que são referência em Linguagem Simples	161
A Linguagem Simples no Brasil	164
Ferramentas	165
Referências Bibliográficas	173

Introdução

“Oferecer serviços públicos que permitam a todos exercer sua cidadania é uma obrigação do estado.”



Lendo esta frase, você poderia se perguntar:

- O que faz com que o serviço garanta ao cidadão exercer sua cidadania?
- Que características este serviço precisa ter?
- Como ele deve se apresentar para o cidadão?
- Que elementos podem contribuir para tornar este serviço mais eficaz a ponto de fazer com que o cidadão se sinta acolhido nos seus direitos?

Grande parte do que se entrega ao cidadão, na verdade, é um conjunto de informações. Então a resposta a estas questões passa por entregar estas informações de forma simples e de fácil utilização, para que ele sempre consiga fazer três ações:

A Linguagem Simples!

Esses 3 princípios são a base da Linguagem Simples, uma tradução do termo em inglês Plain Language. Um conjunto de práticas que facilitam a compreensão da informação e é a base deste guia.



Encontrar o que precisa



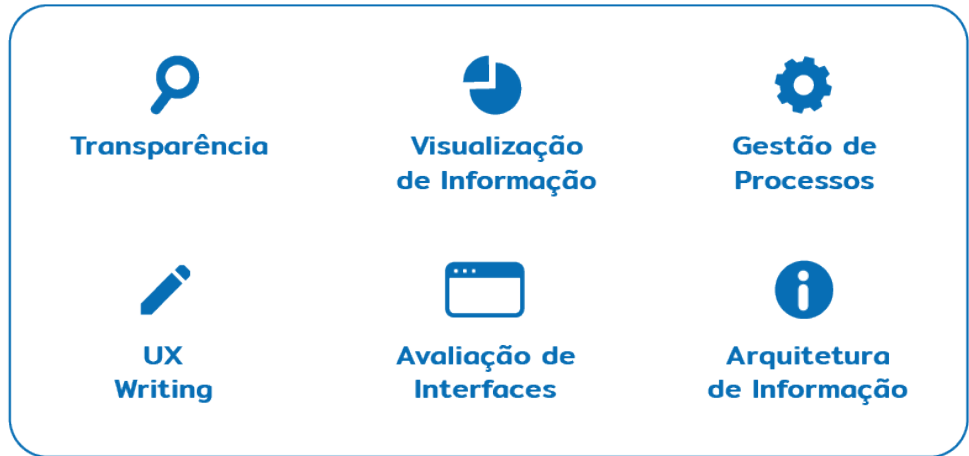
Entender o que encontrou



Usar para atender às suas necessidades

E é para isso que este **GUIA** foi desenvolvido. Seu principal objetivo é apresentar práticas que podem auxiliar na construção, organização e apresentação de informações, sejam elas representadas através de textos, figuras, gráficos, modelos ou outras formas.

A construção deste **GUIA** é apoiada no uso das práticas de Linguagem Simples, apresentadas no [Federal Plain Language Guideline](#) e por métodos e técnicas utilizadas em diversas áreas como:



Objetivos da ABEP-TIC

A organização tem como um de seus pilares, estimular a informática como ferramenta de apresentação de informações e serviços ao cidadão.

Este **GUIA** foi criado em um projeto desenvolvido pela Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP-TIC), instituição que atua na promoção e fortalecimento da cooperação entre suas associadas.

E aqui temos um ponto importante!



Este Guia busca auxiliar estas empresas de TIC no uso de métodos, técnicas e práticas na construção de serviços que garantam ao cidadão exercer sua cidadania.

O Guia

Um Guia, como o próprio nome sugere, serve para indicar que passos seguir para você fazer um trabalho. Ele fornece um método que organiza seu trabalho, além de apresentar e explicar como usar as práticas que serão realizadas durante a execução do método. Este método aqui utilizado é apresentado na seção a seguir.

Para fazer uso deste GUIA é preciso que você entenda o método apresentado nele, e siga suas etapas. Vale lembrar que este método não é para ser seguido da mesma forma para todas as situações. As fases e práticas definidas nele devem ser escolhidas por você dependendo da organização, cliente, informação que se quer apresentar, entre outros elementos. Assim, para aplicação da Linguagem Simples você fará escolhas, mas fique tranquilo, todas elas estão definidas neste GUIA.

O método e suas etapas são apresentados. Para cada etapa são definidas as práticas para escrita de textos, representação de informações através de Modelos de Processo e Desenho de Gráficos, Projeto de Interface Web e para Arquitetura Corporativa.



Escrita de textos

Modelagem de Processos

Desenho de Gráficos

Projeto de Interface Web

Arquitetura Corporativa

Avaliações e Análises

A figura a seguir ilustra este conjunto de possibilidades de aplicações da Linguagem Simples.



Método

Método é uma palavra que vem do grego e significa caminho. Se refere ao meio utilizado para chegar a um fim. Em geral, o método é composto por um conjunto de passos que, sendo executados, alcançam um objetivo. Estes passos são atividades que contêm práticas definidas.

Olhando lá na nossa Introdução, vimos que este GUIA foi desenvolvido para apresentar conjuntos de práticas que ajudam na construção, organização e apresentação de informações em Linguagem Simples. Mas não basta colocarmos aqui uma lista destas práticas. É importante explicar como e quando cada uma delas deve ser utilizada.

Assim, apresentamos aqui o Método Simplifixa (www.simplifixa.com.br). Este método estrutura o trabalho a ser realizado para melhoria ou criação de informações em Linguagem Simples. Ele é fortemente baseado nas práticas indicadas no *Federal Plain Language Guideline* mas também complementado com práticas de outras áreas que serão descritas ao longo do GUIA conforme necessário.

O **Método** utilizado é composto por quatro fases, como podemos ver na figura a seguir:

- 1** Propósito Organizacional
- ⋮
- 2** Cliente da Informação
- ⋮
- 3** Engenharia da Informação
- ⋮
- 4** Análises e Avaliações

Na imagem, você verá mais detalhes sobre cada fase. Vamos expandir cada uma e descrever quais atividades são realizadas nelas. Com isso, você terá uma visão geral do que precisará fazer para depois em cada capítulo apresentarmos em detalhes cada prática do método! Vamos lá:



Método Simplifixa

© Direitos Reservados | www.simplifixa.com.br



Parabéns

Você concluiu e tem suas informações mais simples e úteis!

Propósito Organizacional

Aqui estamos querendo conhecer:

- **Os objetivos, regras e processos da organização**, para saber como ela funciona e qual sua intenção em ter uma comunicação mais simples.
- **Quais artefatos** (processos de negócio, sistemas, documentos internos, sites, comunicação interna etc) serão tratados nesta iniciativa.
- **Padrões de comunicação** existentes nesta organização.

Este tema não está diretamente relacionado com as Práticas do *Federal Plain Language Guideline*, mas é de extrema importância conhecer o contexto e as premissas do trabalho que você vai realizar antes de começar.

Cliente da Informação

Aqui estamos querendo **entender em detalhes o público**, para definir a melhor forma de apresentar a informação. Você precisa saber com quem está falando para se comunicar efetivamente com essas pessoas. Nesse ponto vamos tratar a prática de “Pensar no seu Público” definida no *Federal Plain Language Guideline*.

Engenharia da Informação

Aqui, quando falarmos de **Linguagem Simples para escrita de textos**, vamos organizar a maioria das práticas presentes no *Federal Plain Language Guideline*. Desde práticas para organização até as práticas sobre sentenças, frases e palavras. Serão também inseridas outras práticas coletadas na literatura para organização e estruturação dos outros tipos de conteúdos que falamos anteriormente. Vamos trabalhar ainda atividades diferentes para criação de conteúdos ou melhoria de conteúdos já existentes.

Análises e Avaliações

Aqui vamos tratar das avaliações. Neste ponto sugerimos métodos de observação, investigação e inspeção que podem ser usados para verificar se o produto gerado, após a aplicação de todas as práticas citadas anteriormente, teve o resultado desejado. Esta parte do método é apoiada no *Federal Plain Language Guideline*, mas inclui métodos de avaliação de literaturas diversas.

Nos capítulos a seguir serão detalhadas as partes do **Método Simplifixa** indicando como realizar cada uma das práticas sugeridas.

1

Identificar o Propósito Organizacional

Segundo o método apresentado na seção anterior deste GUIA, você deve começar o seu trabalho entendendo porque está realizando isso, qual a necessidade da organização e onde a organização quer chegar com este trabalho. Entender estas razões é muito importante e vai ajudar você a ter uma direção no seu desenvolvimento. Para isso, esta fase do método foi organizada em 4 (quatro) etapas. Veja abaixo cada uma e logo em seguida os detalhes.



Entender a Organização



Entender a Demanda



**Definir os artefatos que serão
construídos ou traduzidos**



Identificar padrões existentes

01

Entender a Organização

- Qual a razão de ser da organização?
- Quais serviços ela presta internamente e ao cidadão?
- Qual é a sua estratégia de comunicação?

Compreender o **papel da organização no Estado Brasileiro e como ela se relaciona com a Sociedade** é o primeiro passo para definir como essa comunicação será apresentada.

Para definir isso, você precisa responder a estas três principais perguntas:

- **Quais são os objetivos da organização?**

Ao compreender qual a posição da organização no Estado, o que ela faz e como ela é avaliada, você consegue perceber objetivos e metas influenciados pelas formas de comunicação. Essas informações podem te ajudar a descobrir as preocupações dos Gestores em relação à qualidade da comunicação do trabalho realizado.

- **Quais serviços a organização oferece?**

Ao conhecer os serviços que a organização presta e como eles são apresentados, você consegue observar padrões atuais de linguagem e formatos de apresentação de informações. E com a análise dos objetivos da organização, você consegue identificar as formas de comunicação que a organização tem utilizado.

- **Qual é a estratégia de atuação da organização?**

Entendendo como a organização atua para prestar serviços, você pode avaliar as ineficiências e definir diretrizes de comunicação alinhadas à estratégia da organização.

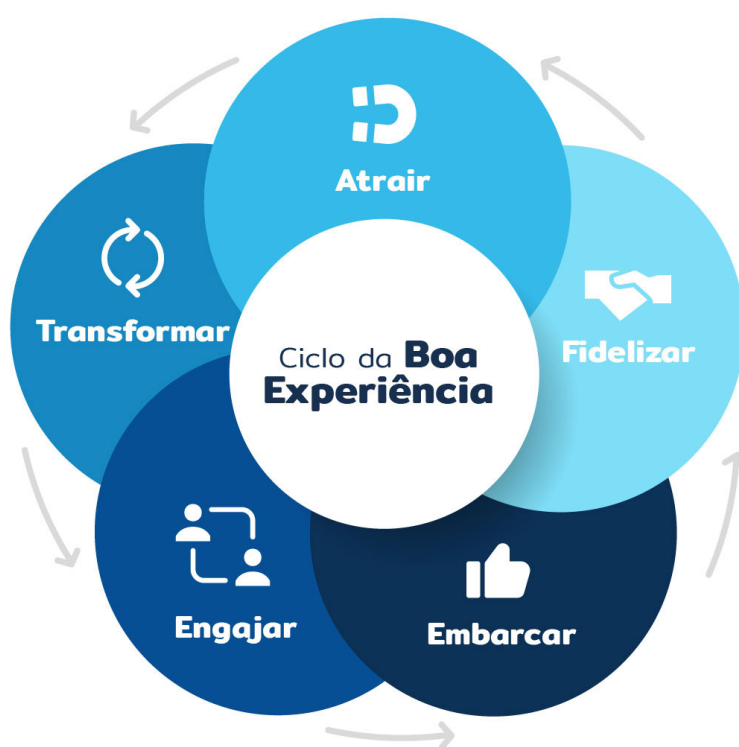
Veja esse Exemplo

Suponha que a organização é uma secretaria municipal de educação. Um dos serviços prestados por ela é permitir que o cidadão possa realizar a matrícula de seus filhos em uma escola pública de ensino fundamental ou médio. Aqui estamos falando de um grande número de cidadãos brasileiros com direito à educação e este é um “dever do Estado e da família” (Art. 205 da CF/88).

Este serviço abrange cidadãos dos mais diversos níveis de escolaridade e, portanto, deve usar uma linguagem de comunicação bastante simples e direta.



O uso de uma linguagem simples consegue **atrair** as pessoas para o uso dos serviços através dos canais de comunicação da organização e oferecer um serviço de qualidade que **fidelize** essas pessoas e faça com que elas escolham usar novamente o serviço através destes canais. Assim elas **embarcam** na (boa) experiência que tiveram ao obter sucesso com o uso do serviço e se **engajam** e se envolvem ativamente com essa experiência. A **transformação** acontece quando as pessoas preferem usar o serviço por estes canais e recomendam a outros de sua comunidade como um canal onde o serviço é claro, entendido e funciona! Este ciclo, desde a atração até a transformação, representa uma experiência bem sucedida das pessoas e promove uso e melhoria contínuos da apresentação e uso de informações pelas pessoas.



Você pode achar difícil e desafiador descobrir essas coisas dentro da organização, mas uma vez que estejam bem claras, você será capaz de decidir as estratégias de comunicação muito mais facilmente e de forma padronizada. Você também será capaz de agir de forma rápida e eficaz para contornar e até mesmo se antecipar a problemas no entendimento de um serviço específico.

Agora, após entender a organização e como ela quer se relacionar com o cidadão, precisamos entender a demanda. Certamente não vamos fazer tudo de uma vez. Então precisamos saber quais problemas vamos buscar resolver. Para isso temos a Etapa 2!


02 Entender a demanda

Aqui você vai focar na demanda, que pode estar relacionada a um ou mais serviços:

- Qual é a necessidade ou problema que precisa ser resolvido?
- Quais objetivos precisam ser atendidos com a resolução desta necessidade?
- Quais são os processos de trabalho da organização que você vai precisar analisar para entender essa demanda?

Compreender **a demanda, os objetivos de comunicação e as necessidades** para atender esses objetivos é fator-chave para definir como você vai planejar o atendimento a esta demanda.

No nosso exemplo



Retornando naquele exemplo da secretaria municipal de comunicação, suponha que ela tem uma demanda com relação ao serviço de matrícula nas escolas. O objetivo da secretaria é atrair e fidelizar todos os cidadãos com filhos em idade escolar e a necessidade identificada é de que o atendimento a este serviço recebe um número muito alto de chamadas por telefone ou presenciais por problemas de entendimento sobre como solicitar a matrícula através do serviço eletrônico.

O serviço está disponível, mas muitos cidadãos não entendem como realizar o passo a passo de solicitação via este canal.

Uma vez entendida a demanda você conseguirá definir quais artefatos serão o foco do seu trabalho. A Etapa 3 te ajudará a fazer isso!

03 Definir os artefatos que serão construídos ou traduzidos

Defina os veículos de comunicação

É importante pensar em que tipo de veículo de comunicação este artefato vai ser publicado. Pode ser numa página Web, um Relatório, numa apresentação, no corpo de um email, entre outros.

A seleção dos artefatos que serão trabalhados é importante para definir o escopo e concentrar os esforços de atuação. Agora você deve selecionar quais **os artefatos mais adequados para atender as necessidades identificadas**. Estes artefatos representam conjuntos de informações que você vai definir se vai apresentar através de formatos como:

- Textos;
- Gráficos;
- Figuras;
- Tabelas;
- Modelos de dados;
- Modelos de processos;
- Modelos organizacionais.



No nosso exemplo

Retornando ao nosso exemplo, o canal de comunicação que pode ser o foco de trabalho da secretaria municipal de educação é a interface web de apresentação do serviço no portal de serviços do Estado e que atualmente tem como conteúdo texto mas que seria interessante e ficaria mais simples se este texto fosse apresentado em formato de uma tabela ou de um fluxo de processos.

Mas antes de começar a trabalhar as práticas de Linguagem Simples nos meios de comunicação selecionados, você precisa saber se existe algum padrão de apresentação de informações já definido pela organização! Portanto, vamos para a Etapa 4!

04 Identificar padrões existentes

Para encerrar esta primeira fase do método, você precisa descobrir se existem padrões de escrita, modelos de organização de informação e padrões que estabelecem identidade visual para apresentar, formatar e colorir textos, figuras, tabelas e desenhos de maneira geral. Claro que você pode e deve sempre pensar em melhorias, mas caso algum padrão exista, antes de você pensar em mudar qualquer coisa, é importante saber o quanto isso está ou não alinhado com o que já existe na organização.

Compreender e **usar os padrões para apresentação de informações já existentes**, contribui para a padronização e implantação de Linguagem Simples de forma abrangente e unificada por toda a organização.



No nosso exemplo

No exemplo da secretaria municipal de educação, o Estado pode ter definido uma identidade visual para apresentação de uma página web no Portal de Serviços e também pode ter definido um conjunto de regras básicas para organização das informações que devem ser seguidas.

Pronto! Agora que você já conhece a organização, seus objetivos e seu propósito com este trabalho de aplicação da Linguagem Simples nos artefatos que fazem parte da sua demanda, podemos passar para a próxima fase do método que é a identificação do cliente das informações.

2

Identificar os Clientes das Informações

Se você não sabe com quem você está falando, como você vai se comunicar efetivamente com essas pessoas? Compreender **quem é a pessoa com quem se fala** é um dos principais elementos de uma comunicação de sucesso.

Este é o primeiro ponto tratado pelo *Federal Plain Language Guideline*, sobre o qual estamos apoiando a construção deste Guia, como citado na nossa introdução. Lá, na prática de **“Pensar no seu Público”**, são citadas duas sub-práticas:



Identifique e escreva para seu público

Pense em quem é o seu público, o que ele sabe sobre as informações que você tem e como apresentar estas informações para ele.



Cuide de públicos diferentes, de forma separada

Se for necessário apresentar conteúdos diferentes para públicos diferentes em um mesmo local, separe-os. Não confunda o leitor com assuntos que não fazem parte do seu interesse.

Para você poder atender estas sub-práticas deve cuidar de duas coisas:

- **Identificar o público** relacionado à demanda que você está trabalhando para poder apresentar informações que atendam as necessidades dele;
- **Organizar as informações** no caso destas servirem para mais de um público e tiverem que ser apresentadas de forma diferente para os dois. Veja abaixo cada uma em detalhes.

01

Identificar seu público

Antes de começar a apresentar qualquer informação para alguém, é necessário **definir o perfil das pessoas que vão receber esta informação** para entender:

- Quais são os problemas e objetivos das pessoas;
- O que buscam para resolver suas necessidades;
- Que perguntas gostariam de ter respondidas;
- Quais suas histórias e motivações;
- Quais são suas características como usuário; e
- Quanto de conhecimento elas têm deste assunto.

E como definir estes perfis?

Aqui vamos usar a técnica de *personas* que consiste em definir através de um perfil semi fictício as pessoas com quem você vai se comunicar. O objetivo é que você compreenda melhor quem são estas pessoas e do que elas precisam. Assim, você pode fazer melhores escolhas de apresentação, organização e design de informação.

Saiba mais sobre a técnica de personas

A literatura sobre *personas* é grande e caso você queira, pode se aprofundar bastante nesse assunto. Você encontrará facilmente muito conteúdo em uma busca geral principalmente nas áreas de *marketing*, publicidade e *design*.

Aqui vamos trazer uma explicação sobre este conteúdo que já vai te ajudar na construção destas *personas*. **Não pule essa etapa, pois ela vai guiar todo o seu trabalho daqui em diante!**

Você pode identificar uma ou mais *personas* com quem vai se comunicar. E precisa caracterizar cada uma delas. Esta caracterização consiste em explicitar uma série de informações sobre cada uma, de modo que você tenha conhecimento de como ela se comporta, atua, se relaciona, etc. Você pode fazer diversas análises com estas informações, pois, em geral, as *personas* tem:

- um nome fictício, para facilitar a conexão;
- região, cidade ou estado onde mora;
- idade;
- valor da renda;
- formação educacional;
- estado civil;
- uma breve história sobre o seu dia a dia;
- profissão e tarefas que realiza;
- hábitos;
- estilo de vida;
- redes sociais favoritas;
- hobbies;
- valores;
- problemas que deseja resolver;
- dúvidas;
- expectativas e objetivos pessoais;
- ambições.

E como descobrir estas *personas*?

Um ponto muito importante é que as *personas* não devem ser baseadas no que pensamos. É certo que ela é uma representação semi fictícia, mas é preciso ser baseada em dados reais. Sendo assim você deve procurar saber as características das pessoas que acessam as informações que você disponibiliza. Precisa saber quais são os seus objetivos, as suas dificuldades e os seus desafios e como você pode ajudá-las.

Mas como vamos fazer isso? Aqui temos algumas sugestões de perguntas que você pode tentar responder pensando na demanda que você está trabalhando na sua organização. Veja:

- Quem são os cidadãos que acessam as informações?
- Que assunto da sua organização pode interessar para ele?
- Por que eles acessam essas informações ou serviços?
- Que expectativas eles têm do serviço?
- Quais os procedimentos que eles costumam fazer mais de uma vez?
- Como eu posso ajudar estes cidadãos a obterem o que precisam?

Agora que você já tem informações do ponto de vista da sua organização e como ela poderia atender melhor este cidadão, podemos também fazer perguntas para um conjunto de pessoas usuárias que você tenha acesso. Caso não tenha, você pode usar estas perguntas para criar perfis a partir delas, imaginando possíveis respostas. A seguir temos um conjunto destas perguntas que podem ser sobre informações pessoais, estilo de vida, interesses, necessidade de informações, trabalho ou outras tantas categorias que você ache necessário utilizar para definir seu público. São elas:

- Qual sua idade?
- Qual seu estado civil?
- Onde você mora?
- Tem filhos? Quantos? Quais as idades deles?
- Qual seu nível de instrução/escolaridade?
- Quais são suas dificuldades e problemas?
- Tem problemas de acessibilidade ou alguma deficiência?
- Que horários do seu dia você mais costuma buscar estas informações?
- Que dispositivo utiliza mais?
- Você costuma acessar essas informações em casa, no trabalho ou na rua?
- Quais são os seus interesses principais?
- Quais são as redes sociais que você faz parte?
- Com qual frequência você consulta essas redes?
- Que conteúdos considera interessante?
- Quais as principais páginas, sites e blogs que segue?
- Qual é seu cargo?
- Em que empresa trabalha?
- O que você faz no trabalho?
- Quais são suas responsabilidades?
- Você usa informação que busca externamente no seu trabalho?
- Que mecanismos utiliza para buscar informação?

- Onde você costuma buscar informações?
- Prefere realizar serviços online ou presencialmente?
- Com qual frequência você busca por serviços na internet?
- Você descobre facilmente como solicitar e usar os serviços que precisa?

Após você ter conseguido respostas para as perguntas citadas acima ou para parte delas, você estará apto a desenhar as *personas* que são seus potenciais usuários.

Veja esses Exemplos



Heloisa Martins Perfil da Persona

🔍 COMO ELA NOS ENCONTROU

- Indicação de pessoa de confiança
- Encontrou o nosso site pela busca
- Anúncios pelas redes sociais

⊕ PONTOS DE CUIDADO

- Há muita demora no atendimento
- Deseja um preço competitivo com experiência marcante



👤 INFORMAÇÕES GERAIS

- Faixa etária : 50 - 70
- Região : Centro-oeste
- Nacionalidade : Brasileira
- Estado civil : Casada
- Escolaridade : Superior
- Hobbies : Dança

👍 QUEM ELA É?

- Gestora Administrativa de longa carreira em uma empresa internacional.
- Pessoa ativa e que adora novas experiências e não se preocupa e investir na medida de um bom retorno.
- Lê publicações sobre economia. Participa de eventos esportivos e está ativa nas redes sociais.

📦 PORQUE ELA COMPRA DA GENTE

- Preço
- Expertise

💬 O QUE DESEJA PARA NOS CONTRATAR

- Depoimentos
- Prêmios adquiridos

✗ O QUE ELA NÃO QUER

- Pagar grandes taxas
- Prejuízo com o investimento

CARACTERÍSTICAS

- Possui de 2 a 4 filhos
- Residência alugada
- Renda médi de 2,5 mínimos
- Residente na região Sudeste



PERFIL GERAL

- Utiliza apenas transporte público
- Possui 3 a 4 animais domésticos
- Pratica atividade física regularmente
- Pouco hábito para acesso a internet

OBJETIVOS

- Adquirir a casa própria
- Mudar de região
- Comprar um carro
- Aquirir um plano de saúde
- Concluir uma faculdade

JOÃO RIBEIRO

MASCULINO

Idade: 42 anos
Educação: Médio
Ocupação: Autônomo
Estado Civil: Casado

ESTILO DE VIDA

- Frequenta partidas de futebol
- Hobbie em jogar cartas
- Pouco hábito de leitura

02 Organizar a informação para mais de um público

É muito importante **atingir cada uma das pessoas da maneira mais individualizada possível**. Isso fará com que ela se sinta acolhida e representada. Empatia e ética devem ser pontos fortes na sua comunicação. Você precisa atingir o coração das pessoas!

Neste caso temos dois pontos:

- Cada pessoa deve receber somente a informação que precisa e
- Duas pessoas podem precisar da mesma informação, mas com apresentações diferentes.

O primeiro já vimos como resolver quando usamos a técnica de *personas* explicada anteriormente. O segundo vamos tratar aqui.

Saiba mais sobre a segmentação de mercados

Assim como a técnica de *personas*, a segmentação de mercado é muito utilizada na área de *marketing* para identificar grupos de perfis de consumidores.

Uma técnica que pode nos ajudar com isso é o que chamamos **Segmentação de Mercado**. Aqui, dentro de uma adaptação, vamos utilizar esta técnica para formar grupos das *personas* que já foram construídos para tornar mais clara as possíveis formas de apresentação de informação. A intenção é termos a visão de quais formas uma mesma informação precisa ser apresentada dependendo do grupo que vai usá-la.

Como segmentar as *personas*?

Podemos criar grupos de *personas* conforme os hábitos de consumo, no caso aqui, necessidades de consumo de informação. Esses hábitos devem ser obtidos a partir do entendimento das necessidades e das preferências das pessoas que acessam as informações ou que consomem os serviços que você oferece. Estes hábitos e necessidades foram definidos quando você definiu as *personas* no passo anterior.

Vamos agora ver algumas características que devem ser observadas para que você identifique a necessidade de apresentar a mesma informação de forma diferente para públicos diferentes:

- Temos duas ou mais *personas* que precisam da mesma informação ou serviço de forma diferente?
- Um grupo de *personas* precisa de informação simplificada e outro grupo da mesma informação com mais detalhes?
- Dados mais complexos precisam ser explicados para algum grupo de *personas* e para outro não?
- Formas gráficas são preferenciais para um grupo de *personas* e para outro não?
- Temos *personas* usuárias da mesma informação ou serviço com perfis cognitivos muito diferentes (formas diferentes de assimilar informações)?

Caso você responda sim, para uma ou mais destas perguntas é necessário indicar para cada grupo de *personas* definidas anteriormente como as informações devem ser apresentadas.



Mecanismos para segmentar informações

Caso você tenha a necessidade de apresentar a mesma informação ou serviço para públicos com perfis de consumo diferentes, alguns mecanismos podem ser utilizados:

- Deixar que os usuários escolham quais informações querem ver;
- Apresentar num primeiro nível informações mais resumidas e permitir detalhes em sequência;
- Utilizar referências para fora da parte principal das informações ou serviço como elemento de complementação das mesmas;
- Utilizar mecanismos para explicar conteúdos de forma opcional;
- Permitir opções de apresentação da mesma informação na forma textual ou através de outros formatos de apresentação deste mesmo conteúdo.

Agora que você já identificou os clientes das informações que fazem parte da demanda sobre a qual está trabalhando, podemos seguir para o próximo passo do método que trata de realizar toda a engenharia da informação para criar conteúdos utilizando as práticas de Linguagem Simples ou, caso o conteúdo já exista, utilizar as práticas para traduzi-lo para a Linguagem Simples.

3

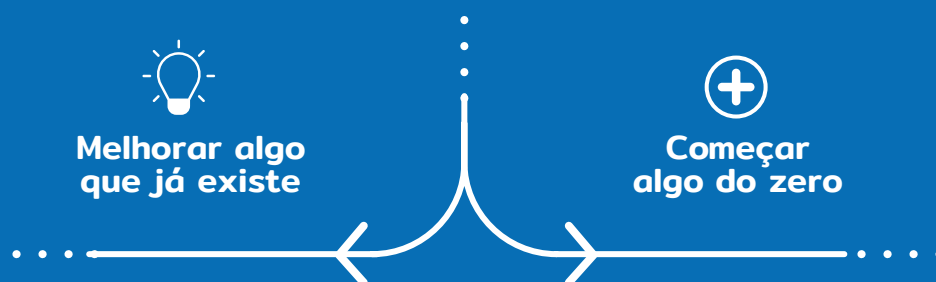
Fazer a Engenharia da Informação

Neste ponto você já entendeu como a organização funciona, seus objetivos, os serviços que oferece. Já sabe que artefatos devem ser trabalhados para gerar uma melhor comunicação. Entendeu também quem é o seu público-alvo, como ele se caracteriza e como você pode definir grupos de usuários.

Agora vamos falar como **tratar a informação que você precisa apresentar para seu público** de modo que ela possa ser realmente entendida.

Mas antes de começar você precisa identificar se os artefatos que você vai tratar, que podem ser processos, documentos, normativos, interfaces de sistemas ou outros que tenham sido definidos, já existem e necessitam de mudanças ou devem ser construídos como novos artefatos da organização.

A depender da opção, você precisará seguir passos diferentes no método.



No caso do conteúdo não existir

Se você vai fazer um projeto para construir um novo conteúdo, o ideal é que já faça utilizando todas as práticas da Linguagem Simples. Para isso, a partir dos artefatos definidos na Etapa 3 da Seção de Propósito Organizacional, vá direto para as práticas definidas na próxima Seção e utilize as que se aplicam ao conteúdo que você tem que construir.

Checklists de tarefas

Você pode usar listas para ajudá-lo a organizar cada prática que precisa avaliar em seu conteúdo. Além disso há muitos softwares ou websites como o *Trello* ou *Google Keep* que oferecem essas funções.

No caso do conteúdo já existir

Se você vai fazer um projeto para traduzir para Linguagem Simples um conteúdo já existente, as práticas da próxima Seção devem ser utilizadas como um *checklist* ou lista de tarefas, como um processo de avaliação. Para isso você pode transformar cada prática prevista na Seção 4 em perguntas e ir verificando se aquela prática está estabelecida no artefato ou não. Caso não esteja, você deve propor uma melhoria de modo que ela passe a ser atendida.

Veja esse exemplo para o caso do conteúdo existir

Olhando na seção 4 (quatro) o item de Organização de Conteúdo, tem várias práticas apresentadas como, por exemplo:

- Organize seu conteúdo de maneira cronológica,
- Coloque as informações gerais primeiro,
- Escreva seções curtas.

Devemos estas práticas em perguntas. Veja abaixo:

- Este conteúdo está organizado de maneira cronológica?
- As informações gerais estão apresentadas primeiro?
- As seções do texto são curtas?

Você deve usar esta mesma forma apresentada no exemplo para questionar sobre cada prática apresentada na Seção 4 (quatro).

4

Organizar o Design da Informação

Aqui começaremos a apresentar as práticas para tornar a Linguagem Simples e assim garantir um melhor entendimento do conteúdo apresentado. Uma parte é baseada no *Federal Plain Language Guideline*. Outras partes são baseadas em conhecimentos de diversas áreas como Gestão de Processos, Arquitetura de Informação, Gestão de Informação, Visualização de Informação, Interface Humano Computador e *UX Writing*.

Este capítulo faz parte da Engenharia da Informação que é a fase 3 do método. Aqui vamos, a partir do conjunto de informações que temos para apresentar, descobrir como esta informação deve ser estruturada. Isso significa que trataremos do Design da Informação, da sua organização e das estruturas possíveis que podemos usar para uma melhor apresentação.

O design de informação (ou infodesign) é uma ferramenta visual que trabalha principalmente como um conteúdo, produto ou conceito é apresentado, ou seja, como uma mensagem é “dita” ao seu público aumentando sua captação. Também é visto como uma área do design gráfico que lida detalhadamente com o projeto da informação visual. Seu objetivo principal é melhorar como o usuário adquire informação em sistemas de comunicação analógicos e digitais.


Vamos então tratar de algumas práticas que podem nos ajudar a melhorar o design da informação que você precisa apresentar como um todo. Vamos pensar como devemos organizar melhor o conteúdo e qual a melhor forma de apresentá-los. Organização de conteúdo é um dos pontos principais para um bom entendimento. Não se consegue entender algo que não tem uma estrutura, uma ordem, uma representação adequada ou que tem excesso de conteúdo. A seguir vemos práticas sobre isso.

01 Organize seu conteúdo para atender as necessidades do seu público-alvo


Pessoas acessam informações para obter respostas para seus problemas ou para alcançar algum objetivo. Em geral, querem saber como fazer algo. Esta prática nos indica que devemos pensar que conteúdo seu público deseja acessar. Pense nas perguntas que ele fará e, em seguida, organize as informações na ordem em que ele precisa.

Caso suas informações tenham uma ordem cronológica, como se fossem um processo, uma sequência de passos, é importante apresentá-las de modo a mostrar para o público-alvo que essa é uma sequência existente e que ele deve seguir os passos na ordem apresentada para resolver seu problema ou encontrar a informação que deseja.


Mas se o conjunto de informações que você quer apresentar é um texto corrido veja se o mesmo pode se tornar mais leve quando você inclui elementos de design como cores, formatos, ícones, espaços entre conteúdos, entre outras coisas que podem melhorar o seu impacto visual.



Ao invés disso..... Prefira isso




Para poder estar apto a participar você precisa seguir os seguintes passos: Por exigência da justiça eleitoral é preciso estar quite com o serviço eleitoral. Contudo, você precisa conferir, anteriormente, se não está impedido de sair do país pela justiça.



Para poder estar apto a participar você precisa seguir os seguintes passos:

- Não estar impedido de sair do país pela justiça.
- Estar quite com o serviço eleitoral, por exigência da justiça eleitoral.



02 Coloque as informações gerais primeiro, depois as específicas e exceções

É importante descrever o objetivo das informações apresentadas. Isso pode ser feito através de um título ou mesmo um texto com uma explicação mais detalhada. Em seguida coloque as informações mais importantes no início. Informações especializadas ou exceções devem ficar sempre para depois. O que for para a maioria do seu público-alvo deve vir em primeiro lugar.



Ao invés disso..... Prefira isso

Os brasileiros residentes no exterior podem buscar assistência via e-mail. Já os que estão no país realizam o processo de preenchimento e envio de sua inscrição em contato com a agência pelo número listado abaixo.



Se você é brasileiro faça sua inscrição ligando para a agência usando o número abaixo. Se está morando fora do Brasil no momento, entre em contato por e-mail.



03 Crie índices

Um índice é uma lista em uma determinada ordem que inclui todos os itens, seções, capítulos, etc. de um texto. Além disso, junto de cada um destes elementos está indicado onde encontrá-lo. O índice pode ser muito útil para conjuntos de informações muito grandes ou muito complexas. Neste caso ele será como um roteiro que o público-alvo poderá seguir e encontrar mais rapidamente as informações que precisa. Os menus que usamos nos sistemas são também uma forma de índice destas aplicações.



Ao invés disso.....



1. Ouvidoria pública

Ouvidorias públicas são unidades administrativas dos ministérios, dos órgãos da Presidência da República e das entidades da administração indireta, ou seja, das autarquias, fundações públicas e empresas estatais.

1.1. Origem

A origem do que hoje chamamos de Ouvidoria Pública remete à Suécia, onde, em 1809, foi criada a figura do Ombudsman, com o objetivo de receber e encaminhar as queixas dos cidadãos relacionadas a serviços públicos. Nessa época, criou-se a palavra ombudsman que, em sueco, significa "representante do povo".

1.2. Atuação

A atuação de ouvidorias atende, fundamentalmente, ao comando constitucional do art. 37, parágrafo 3º da Constituição que determina ao Poder Executivo, observadas as disposições legais, a instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos



Prefira isso.....



1. Ouvidoria pública	1
1.1. Origem	1
1.2. Atuação	2
1.3. Tipos de manifestação	5
1.4. Implementação	7
1.4.1. Requisitos	8
1.4.2. Processos	12

04 Use o limite de três níveis para apresentar conteúdo

O número indicado pela literatura para níveis de informação é 3 (três). Isso porque o ser humano em geral não consegue memorizar rapidamente mais de três níveis de informação. Assim, esta prática nos indica que devemos usar no máximo 3 (três) níveis de apresentação de conteúdo. No caso de estarmos, por exemplo, falando de um menu ele não deveria ter mais do que três níveis de desdobramento. No caso de falarmos de um texto com índice, o mesmo se aplica.



Ao invés disso..... Prefira isso

1. Guia de Informações Úteis
 1.1. Dúvidas principais
 1.1.1. Manuais
 1.1.1.1. Recomendações
 1.1.1.1.1. Fale conosco

✘

1. Guia de Informações Úteis
 1.1. Dúvidas principais
 1.1.1. Fale conosco

✔



05 Use títulos úteis e curtos


Os títulos são elementos de informação que resumem o que está sendo apresentado na sequência. Porém, quando vamos escrevê-los devemos ter atenção para não escrever nada muito extenso e para escrever algo que traduza de fato a informação que seguem.

Os títulos não devem ser muito compridos porque sobrecarregam a informação a ser apresentada. Uma boa prática é que tenham no máximo 5 (cinco) palavras.

Quanto aos títulos serem úteis, podemos analisar algumas categorias existentes. Elas podem ajudar você a identificar qual o mais adequado sempre. São elas:

- **Título de perguntas:** Muito útil se você conhece as perguntas que seu público-alvo pode fazer. Esta categoria de título ajudará o seu público-alvo a encontrar rapidamente as informações que procura. Um bom exemplo de uso desta categoria de títulos são as FAQs (Frequent Asked Questions) que encontramos na maioria dos sites de empresas;

- **Título de declarações:** Define em poucas palavras o conteúdo que vem em seguida. É o mais utilizado. Uma ótima escolha.
- **Título de Tópicos:** São títulos do tipo “Geral”, “Aplicativo” e “Escopo”. Estes devem ser nossas últimas escolhas, pois são vagos e não ajudam a saber o que teremos de fato no conteúdo que ele resume. Sempre que puder evite usar.


?
?

Ao invés disso..... Prefira isso

<p>Título declaração:</p> <p>Profissionais da saúde e vacinação para COVID-19</p> <p>Título Perguntas:</p> <p>Covid-19 e o contágio com o dinheiro</p> <p style="text-align: center; color: white; font-weight: bold; font-size: 2em;">X</p>	<p>Título declaração:</p> <p>Profissionais de saúde que não foram vacinados contra COVID-19.</p> <p>Título Perguntas:</p> <p>Posso pegar Covid-19 através de notas e moedas?</p> <p style="text-align: center; color: white; font-weight: bold; font-size: 2em;">✓</p>
--	--



06 Estruture o conteúdo antes de iniciar sua construção

Estruturar as diversas partes que compõem o seu artefato vai facilitar muito a sua percepção sobre se ele está completo e mostrar para você possíveis agrupamentos a serem feitos.

É importante entender a estrutura completa do que vai ser apresentado antes de iniciar sua construção. Além disso, dar títulos para cada uma das partes vai fazer você entender se cada informação que será apresentada de fato tem relação com o item que você definiu.


Outro ponto importante aqui é que você precisa decidir como vai apresentar esta informação, se através de um texto, gráfico, modelo, etc. É importante identificar a forma de comunicação que será utilizada. Documento escrito e impresso, apresentações de slides, painéis de dados ou dashboards, páginas web ou mobile etc. Este tópico determinará o nível de detalhamento das informações repassadas e o seu nível de controle sobre o que o público conseguirá absorver ou não.

07 Escreva seções Curtas


Seções curtas dão a sensação de que vamos entender mais fácil o conteúdo e também nos ajudam a dar títulos melhores, dado que tratam apenas de um assunto.

Já as seções de conteúdo muito longas e densas são visualmente desagradáveis e dão a impressão de que o que está ali é muito complexo ou difícil de entender. Estas seções em geral tratam de mais de um assunto, o que também dificulta o seu resumo em um título.


Então em cada seção coloque apenas um assunto e faça isso com o menor número de palavras possível. Depois tente resumir num título e veja se este consegue dar conta de tudo que está ali escrito. Esta é uma boa forma de verificar as seções de seus conteúdos.



Ao invés disso..... Prefira isso




O programa tem uma linha telefônica Punjabi em 604-877-6163 na qual você pode deixar uma mensagem de correio de voz para alguém retornar sua chamada (as chamadas só são retornadas às sextas-feiras entre 10h00 e 12h00). Além disso, atendentes de reservas que falam chinês geralmente estão disponíveis pelo telefone 1-800-663-9203. Se não houver um disponível para atender sua chamada, você será questionado se alguém pode traduzir em seu nome ou para ligar de volta quando houver assistência de tradução disponível. Você também pode pedir a um membro da família ou amigo para ajudá-lo com a ligação.



O programa tem uma linha telefônica Punjabi em 604-877-6163. Lá você pode deixar uma mensagem de correio de voz para alguém retornar sua chamada (as chamadas só são retornadas às sextas-feiras entre 10h00 e 12h00).

Além disso, atendentes de reservas que falam chinês geralmente estão disponíveis pelo telefone 1-800-663-9203. Se não houver um disponível para atender sua chamada, você será questionado se alguém pode traduzir em seu nome ou para ligar de volta quando houver assistência de tradução disponível.

Você também pode pedir a um membro da família ou amigo para ajudá-lo com a ligação.



08 Deixe “Espaços em branco” para ter uma visualização mais agradável

Os espaços em branco são recursos visuais que podem ajudar você a tornar o design da informação mais agradável, seja ela num documento ou num site, ou tela de sistema. São muito conhecidos na literatura como “Área negativa”. Além disso, podem facilitar também a organização das informações por gerar mais espaço entre os conteúdos.

Para você poder gerar espaços em branco, uma boa prática é substituir blocos de texto por figuras, tabelas ou listas, ou então criar regiões dentro de uma página, ou tela.

Ao invés disso..... Prefira isso

?

Ouvidoria pública
Ouvidorias públicas são unidades administrativas dos ministérios, órgãos da Presidência da República e entidades da administração indireta.

✘

?

Ouvidoria pública
Ouvidorias públicas são unidades administrativas dos ministérios, órgãos da Presidência da República e entidades da administração indireta.

✔

09 Use listas

Listas ajudam o seu público-alvo a se concentrar em partes importantes, a entender a ordem em que coisas acontecem e também é ideal para apresentar conjuntos de itens, condições e exceções. A única prática dentro desta que não é recomendada é o uso de listas dentro de outras listas. Isso pode mais atrapalhar que ajudar.

Ao invés disso..... Prefira isso

?

Depois de trabalhar no documento, você deve salvá-lo. Faça isso clicando em “Arquivo” no canto superior direito e, em seguida, clique em “Salvar”. Uma janela será aberta solicitando um nome para o arquivo e um local onde armazená-lo. Nomeie o arquivo, na parte inferior da caixa, ao lado de “Nome do arquivo”. Por exemplo, nomeie o arquivo como “Teste 1” ou como quiser.

✘

?

Depois de trabalhar no documento, para salvar seu trabalho:

- Clique em Arquivo
- Clique em Salvar
- Digite um nome para o arquivo na janela que será aberta
- Opcional: Selecione outra rede ou pasta para salvar em um local diferente
- Clique em Salvar

✔

10 Use tabelas

Tabelas podem ajudar seu público-alvo a entender relacionamentos entre conjuntos de informações que muitas vezes ficam perdidos ou ocultos em textos muito extensos. Basicamente, elas são utilizadas para representar dados quantitativos de uma forma simples. O título geral de uma tabela deve estar no topo, e deve indicar as abrangências dos dados. Cada coluna também deve ter seu próprio título.

Você deve buscar colocar títulos auto explicativos e deve evitar ao máximo o uso de abreviações. Caso necessário coloque comentários nas células, se possível. O uso de formatação em células (indicação de datas, valores, moeda, etc.) da tabela também pode contribuir para um melhor entendimento.



Ao invés disso.....



Um depósito deve ser feito com cada proposta de compra de produtos florestais indígenas. Esses depósitos devem ser de pelo menos: Dez (10) por cento se o valor de corte avaliado for inferior a \$ 100.000 em qualquer caso, não inferior a \$ 1.000 ou o valor total, o que for menor. Cinco (5) por cento se o valor do corte em pé avaliado for de \$ 100.000 a \$ 250.000, mas em qualquer caso não inferior a \$ 10.000;



Prefira isso.....



Você deve incluir um depósito em sua oferta para comprar produtos florestais indígenas, mas o valor do depósito varia.

Se o valor de corte avaliado for	Você deve depositar	E o valor mínimo para depósito é
menos de \$100.000	10% do valor do corte	\$1.000
entre \$100.00 e \$250.00	5% do valor do corte	\$10.000

11 Use ilustrações

Uma ilustração é uma imagem que passa uma mensagem, que pretende informar, explicar ou auxiliar no entendimento de algo. As ilustrações podem acompanhar textos ou podem ser imagens que, por si só, cumprem a função de comunicar.

Aqui a boa e velha frase de que “uma figura vale mais que mil palavras” faz todo sentido. Usar ilustrações pode ter um bom efeito e trazer muitos benefícios para o entendimento. Muitas vezes uma ilustração pode ser mais útil do que um texto descrevendo algo.

Então, sempre que puder, verifique se há a possibilidade de colocar uma ilustração anexada a seu texto com o devido título e texto explicativo se necessário ou mesmo uma imagem em substituição a ele. Neste caso o único agravante é que talvez você vá precisar de um especialista em design para elaborar esta imagem, exceto se você mesmo tenha esta competência.



Ao invés disso.....



EM CASO DE EMERGÊNCIA:
Para acionar o mecanismo, basta romper o lacre que protege a alavanca. Feito isso, puxe a alavanca para baixo. Nesse momento, as janelas serão liberadas, sendo assim, empurre cuidadosamente as janelas para fora e saia do veículo.



Prefira isso.....



12 Use negrito, itálico ou cores para destacar pontos importantes

O uso de recursos como Negrito e Itálico podem ser interessantes para destacar informações importantes no seu conteúdo. Porém, tenha cuidado. Não use de forma indiscriminada. Defina um limite para dar ênfase às informações mais relevantes, caso contrário você perderá o efeito de impacto deste recurso. Além disso, você ainda pode associar o uso deste recurso com cores, o que dá ainda mais ênfase ao que você quer destacar.

Ao invés disso..... Prefira isso

O Brasil é uma república federativa constitucional presidencialista, desde 1889. O Estado brasileiro está organizado em três Poderes: o Executivo, o Legislativo e o Judiciário. O Chefe do Poder Executivo (que acumula as funções de chefe de Estado e chefe de Governo) é o Presidente da República. Segundo a Constituição da República Federativa do Brasil, no Plebiscito realizado no dia 21 de abril de 1993, disciplinado na Emenda Constitucional nº 2, de 25 de agosto de 1992, foram mantidos a república e o presidencialismo, como forma e sistema de governo, respectivamente.

X

O **Brasil** é uma **república federativa constitucional presidencialista**, desde 1889. O Estado brasileiro está organizado em **três Poderes: o Executivo, o Legislativo e o Judiciário**. O **Chefe do Poder Executivo** (que acumula as funções de chefe de Estado e chefe de Governo) é o **Presidente da República**. Segundo a Constituição da República Federativa do Brasil, no **Plebiscito realizado no dia 21 de abril de 1993**, disciplinado na Emenda Constitucional nº 2, de 25 de agosto de 1992, foram mantidos **a república e o presidencialismo**, como forma e sistema de governo, respectivamente.

✓

13 Mantenha um bom contraste com o fundo

O fundo deve ter contraste com as ilustrações e textos. Geralmente letras pretas em um fundo branco funcionam bem. Esse é um ponto importante para incluir pessoas com diferentes deficiências visuais, por exemplo.

Ao invés disso..... Prefira isso

Ouvidoria pública

Ouvidorias públicas são unidades administrativas dos ministérios, órgãos da Presidência da República e entidades da administração indireta.

X

Ouvidoria pública

Ouvidorias públicas são unidades administrativas dos ministérios, órgãos da Presidência da República e entidades da administração indireta.

✓

14

Garanta que as cores funcionam para pessoas com deficiência ou daltonismo.

No Brasil, cerca de 8% da população é daltônica, ou seja, possui alguma dificuldade em distinguir certos tipos de cores. Para ajudar esses leitores, faça pequenas modificações nas cores para elas terem contrastes para todas as formas de deficiência de visão colorida. Você pode contar com paletas de cores que existem para deficiências, por exemplo:

- **colorbrewer.org:** apresenta filtros para auxiliar as pessoas a selecionar paletas de cores, inclusive opções para daltônicos;
- **colors.co:** gerador de paletas e combinações de cores para designers que podem ser editadas de acordo com os vários tipos de daltonismo.

Mas apenas escolher uma boa paleta não garante sucesso! É possível usar uma delas e mesmo assim produzir uma figura que algum daltônico não consiga ler. Logo, você deve testar com usuários ou realizar simulações para ver se ficaram boas de verdade. Existem alguns sistemas para isso como:

- **let's get color blind:** extensão para o navegador Firefox que adiciona um filtro a todas as páginas acessadas simulando como um daltônico visualiza as informações;
- **spectrum:** extensão para o navegador Google Chrome para testar se sua página atende requisitos para diferentes deficiências de visão incluindo o daltonismo.

5

As Práticas de Linguagem Simples

Agora que já vimos práticas gerais para design de conteúdo, vamos falar aqui de práticas específicas para cada representação de informação que você pode ter escolhido dependendo da sua necessidade. Existem diversas formas de representação de informação. Nesta versão deste Guia estamos apresentando as cinco mais utilizadas.

Estamos falando das práticas referentes a textos, modelos de processo, gráficos, arquitetura empresarial e projeto de interface web. Porém, perceba que apesar de termos este agrupamento, algumas práticas podem servir a mais de uma representação. Por exemplo, algumas práticas de escrita de textos devem ser usadas também quando estamos nomeando ou descrevendo processos, ou também dando título a gráficos, por exemplo.

Este capítulo faz parte da Engenharia da Informação (Fase 3 do método), porém por esta fase ser mais extensa e contemplar muitas práticas ela foi dividida e organizada da forma como mostra a figura a seguir:



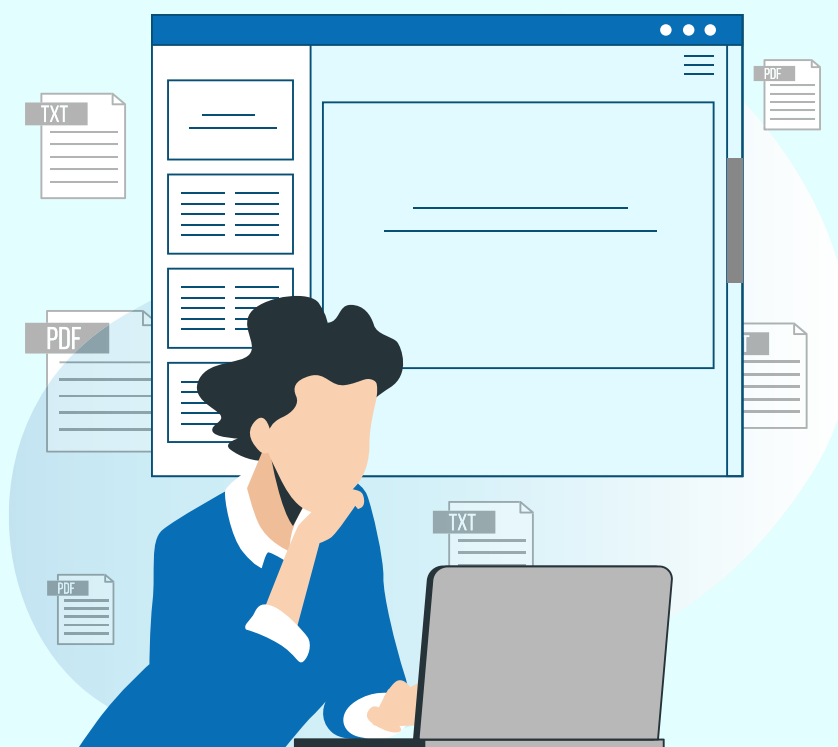


Escrita de textos

.....

A escolha cuidadosa das palavras, os verbos que devem dizer exatamente o que será feito, o cuidado com as abreviações entre outros itens, fazem parte desta prática. Aqui você vai cuidar da forma de transmitir o conteúdo.

Muitas vezes estas práticas podem parecer isoladas, mas não são. Vamos ver cada uma delas, mas já sabendo que todas se relacionam. Para facilitar e estruturar melhor a organização deste conteúdo, vamos organizar as práticas por tipos relacionados a: palavras, frases, parágrafos e elementos complementares.





Palavras

As palavras são o bloco mais básico do texto. A escolha delas, na escrita do conteúdo é muito importante. Vemos a seguir um conjunto de práticas muito importantes que ajudará você a fazer as melhores escolhas:

01 Analise cada palavra

Essa prática de análise deve ser guiada por 5 (cinco) princípios fundamentais que são:

- **Concisão:** escolha sempre o menor número de palavras para dizer algo.
- **Precisão:** busque sempre a melhor palavra para transmitir uma ideia.
- **Simplicidade:** escolha sempre a palavra mais simples entre mais de uma palavra com o mesmo significado.
- **Domínio comum:** escolha sempre as palavras mais conhecidas pela maior parte do seu público-alvo.
- **Necessidade:** Verifique se precisa realmente de cada palavra escrita. Palavras desnecessárias servem apenas para fazer seu público-alvo perder tempo.

Para encontrar as melhores palavras, você pode usar um dicionário de sinônimos!




Ao invés disso..... Prefira isso



<p>Concisão: Existe um desacordo entre as partes.</p> <p>Precisão: Depois passou-se a oitava da segunda testemunha.</p> <p>Simplicidade: O paciente está recebendo suporte ventilatório com pressão positiva.</p> <p>Domínio comum: Os clientes nos forneceram o feedback do produto.</p> <p>Necessidade: Todos precisam passar por um processo de adaptação.</p> <div style="text-align: right; font-size: 2em; color: red;">✘</div>	<p>Concisão: As partes discordam.</p> <p>Precisão: Depois a segunda testemunha falou.</p> <p>Simplicidade: O paciente está em um respirador.</p> <p>Domínio comum: Os clientes informaram seu grau de satisfação com o produto.</p> <p>Necessidade: Todos devem se adaptar</p> <div style="text-align: right; font-size: 2em; color: green;">✔</div>
--	---

02 Use sempre o tempo presente nos verbos

O presente (do indicativo) é a forma mais simples do uso do verbo. É utilizado para indicar ações que ocorrem no presente, fatos gerais, ações repetidas ou situações, emoções e desejos permanentes. Também é usado para expressar uma verdade universal, sentimentos, opiniões e preferências. Um documento escrito no tempo presente é mais imediato e mais simples, por consequência mais fácil de ser entendido. Portanto, procure sempre escrever neste tempo.




Ao invés disso..... Prefira isso



<p>Modo Indicativo sem Tempo Presente:</p> <p>O serviço ficará pronto em 24h após a confirmação do pedido.</p> <p>Tempo Presente no Modo Subjuntivo:</p> <p>Quando não houver confirmação o pedido será devolvido.</p> <div style="text-align: center; background-color: #dc3545; color: white; width: 30px; height: 30px; border-radius: 50%; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">X</div>	<p>Modo Indicativo sem Tempo Presente:</p> <p>O serviço fica pronto 24h após a confirmação do pedido.</p> <p>Tempo Presente no Modo Subjuntivo:</p> <p>O pedido é devolvido se não houver confirmação.</p> <div style="text-align: center; background-color: #28a745; color: white; width: 30px; height: 30px; border-radius: 50%; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">✓</div>
--	--

03 Evite verbos ocultos

Um verbo oculto é um verbo transformado em um substantivo. Muitas vezes pode ser necessário colocar outro verbo extra para fazer sentido. Quando substantivamos um verbo acabamos tirando ele de sua forma direta e simples, o que adiciona certo grau de dificuldade ao texto. Portanto, devemos evitar substantivar verbos.




Ao invés disso..... Prefira isso




<p>A chegada do cliente no nosso setor é demorada.</p> <p>Muitas dúvidas no uso do sistema.</p> <div style="text-align: center; background-color: #dc3545; color: white; width: 30px; height: 30px; border-radius: 50%; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">X</div>	<p>O cliente demora para chegar no nosso setor.</p> <p>Os usuários demonstraram muitas dúvidas no uso do sistema.</p> <div style="text-align: center; background-color: #28a745; color: white; width: 30px; height: 30px; border-radius: 50%; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">✓</div>
---	---

04 Seja assertivo. Indique o que “deve” ser feito


O verbo “deve” é um importante aliado para podermos indicar ao público-alvo o que tem que fazer. Ele pode ajudar para que o seu público-alvo identifique prontamente o que precisa ser feito. Outros tempos deste verbo como “deveria”, “devia” ou até outros verbos como “pode” ou “poderia” devem ser evitados, pois podem dar ao público-alvo uma falsa sensação de que se ele não fizer a ação, tudo vai acontecer normalmente.




Ao invés disso..... Prefira isso



O requerente será notificado por correio em todos os casos em que a autorização solicitada não seja concedida e terá 30 dias para recorrer da decisão.




Você será notificado por correio caso sua candidatura seja rejeitada. Para recorrer da decisão, você **deve** entrar com um recurso no prazo máximo de 30 dias.




05 Use pronomes para falar diretamente com seu público-alvo

É importante entender que quando apresentamos um conjunto de informações, estas podem ser de utilidade para milhões de pessoas, mas apesar disso, na verdade, é uma única pessoa que está “do outro lado”, seja de uma interface, ou de um mural, ou ainda de um balcão. Portanto, é importante que você fale diretamente com cada um que pode estar consumindo suas informações em um determinado momento.


A prática do uso de pronomes como “você” nos textos gera empatia fazendo com que cada um, independentemente de fazerem parte de um conjunto enorme de *personas* se sinta acolhido e identificado. Portanto, é importante definir muito bem para quem você está direcionando sua conversa.




Ao invés disso..... Prefira isso



Para cancelar a compra envie uma mensagem para nosso Departamento com o número da compra e seus dados pessoais (Nome, CPF e telefone) em até 7 dias corridos após o pagamento.




Você pode cancelar esta compra em até 7 dias a partir de hoje. **Você** deve enviar um e-mail para nosso Departamento contendo: número da compra, seu nome, CPF e telefone.




06 Minimizar o uso de abreviações

O uso de abreviações é algo que pode dificultar o entendimento do texto, dado que elas podem não ser de domínio comum do público-alvo. Caso possa, substitua pelo nome por extenso ou coloque um nome simplificado. Porém, se tiver que fazer uso, defina a mesma na primeira vez que aparecer. Outro ponto importante é a quantidade de vezes que elas aparecem. Não devem ultrapassar um total de três ocorrências.



Ao invés disso..... Prefira isso



A ABEn tem como um de seus eixos a defesa e a consolidação da educação em Enfermagem e pesquisa científica.

X


A Associação Brasileira de Enfermagem (ABEn) tem como um de seus eixos a defesa e a consolidação da educação em Enfermagem e pesquisa científica.

✓


07 Use definições apenas para palavras com significados muito fora do usual

Se você seguir, sempre que possível, a prática citada anteriormente de usar palavras de domínio comum, terá muito pouca necessidade de apresentar definições para estas. É importante sempre priorizar termos conhecidos pelo público-alvo. Um ponto importante é identificar o contexto da informação. Caso não seja uma palavra de domínio comum mas o termo seja conhecido pelo público-alvo, não há necessidade de explicar o conceito da mesma.

Definições devem ser utilizadas somente quando muito necessário e este conteúdo deve ser apresentado logo no início ou ao final do conteúdo. Pode-se ainda ter uma área em separado para estas definições que pode ser indicada para acesso ao longo do conteúdo apresentado.



Ao invés disso..... Prefira isso



Os engenheiros de petróleo analisam a operação das árvores de Natal diariamente de 6 em 6 horas.

X


Os engenheiros de petróleo analisam a operação das árvores de Natal (conjunto de válvulas que regula a produção e é fundamental para a segurança) diariamente de 6 em 6 horas.

✓


08 Use o mesmo nome para definir um conceito ao longo de todo o conteúdo

É muito comum buscarmos o uso de sinônimos para não ficar repetindo palavras. A impressão que você pode ter é que o texto fica muito repetitivo se você usar sempre o mesmo nome para falar a mesma coisa.


Mas, **não se engane! Isso não ajuda.** Ao contrário. Pode prejudicar o entendimento do conteúdo porque pode confundir seu público-alvo. O uso de dois nomes diferentes para dizer a mesma coisa pode levar o público-alvo a entender que você está falando de duas coisas diferentes. Portanto, escolha um nome para se referir a um conceito e use o mesmo durante todo a apresentação do seu conteúdo.




Ao invés disso..... Prefira isso



No **prédio** A ficam as máquinas de compressão. Esta **instalação** tem um controle específico de temperatura.




No **prédio** A ficam as máquinas de compressão. Este **prédio** tem um controle específico de temperatura.




09 Evite jargões, estrangeirismos ou termos técnicos

O uso de termos técnicos, jargões ou estrangeirismos devem ser evitados sempre que possível. Termos técnicos podem ser usados quando você de fato souber que ele é um nome entendido pelo seu público-alvo ou, quando necessário o uso, deve vir acompanhado de sua definição.


Já os estrangeirismos, você deve substituir por palavras no seu idioma. Procure pelos mesmos em dicionários especializados nisso. Quanto aos jargões eles devem seguir a mesma prática indicada anteriormente para o uso de abreviações.




Ao invés disso..... Prefira isso



O cliente enviou o **budget** ontem para toda equipe.



O cliente enviou o **orçamento** ontem para toda equipe.



10 Evite usar barras (/)

O uso de barras no meio do texto não é uma prática recomendada, pois pode gerar ambiguidade. Além do uso como sinal de divisão, a barra não deve ser utilizada. Um exemplo clássico do mau uso disso é o “e / ou”.



Ao invés disso..... Prefira isso



Neste espaço é permitido que o cliente estacione bicicletas **e/ou** patinetes.

As avaliações foram realizadas com base nos testes e/ou entrevistas.

×

Estacione aqui sua bicicleta ou patinete.

As avaliações foram realizadas com base nos testes ou entrevistas.

✓

11 Formate números e datas

Quando temos números muito grandes que podem ser apresentados de forma arredondada ou aproximada, devemos utilizar esta prática. Os conceitos como: “Muitos”, “alguns”, “vários” podem ser utilizados neste caso.

Componha números de telefone ou números de CPF, separando-os de maneira padrão. Evite o uso de algarismos romanos em marcadores e numerações.



Ao invés disso..... Prefira isso



Registramos 1.985.478 atendimentos.

CPF: 15678915600

Telefone: 2227891882

×

Registramos quase 2 milhões de atendimentos.

CPF: 156.789.156-00

Telefone (22) 2789-1882

✓



Frases

As frases são a segunda categoria de elemento de um texto. É definida como sendo todo enunciado que possui sentido completo, isto é, que possui a capacidade de transmitir as ideias por si só. A escolha delas, na escrita do conteúdo é muito importante. A seguir vemos um conjunto de práticas muito importantes que ajudará você a construir as melhores frases:

12 Use a voz ativa

A voz ativa deixa claro quem deve fazer o quê e elimina a ambiguidade sobre as responsabilidades.

A “voz do verbo” é o que diz para você se o sujeito da frase está executando a ação ou se ele está sofrendo a ação feita por outra pessoa. No primeiro caso chamamos isso de voz ativa e no segundo de voz passiva.

A voz ativa é recomendada porque ela deixa claro quem deve fazer o quê, o que elimina a possibilidade de dúvida, pois não tem ambiguidade.

Portanto, busque sempre o uso da voz ativa colocando suas frases na forma direta **(sujeito + verbo + objeto)**.

Ao invés disso..... Prefira isso

<p>O relatório foi escrito por João</p> <p>Os equipamentos foram adquiridos pelo novo gerente.</p> <p>X</p>	<p>João escreveu o relatório.</p> <p>O novo gerente adquiriu os equipamentos</p> <p>✓</p>
--	--


13

Escreva Frases Curtas


Frases mais curtas são melhores para transmitir informações. Elas dão a sensação de fechamento de uma ideia, pois dividem as informações em unidades menores e mais fáceis de entender dentro de uma sentença.

Muitos tem a prática de construir frases muito extensas e cheia de vírgulas para fazer complementações. Mas isso não é uma boa prática porque ao ler este conteúdo, o público-alvo ao chegar ao final, acaba relendo por serem muitas informações agregadas na mesma frase.


Usar muitos pontos não é crime! Ao contrário. Isso facilita em muito o entendimento de cada parte do texto, pois o público-alvo ao ter acesso a este conteúdo vai vendo de forma pausada o que se quer transmitir ali.




Ao invés disso..... Prefira isso



Se algum membro do conselho se aposentar, a empresa, a critério do conselho, e após notificação do presidente do conselho a todos os membros do conselho pelo menos 30 dias antes de executar esta opção, poderá comprar, e o membro que se aposentará deve vender, o interesse do membro na empresa.




A empresa pode comprar a participação de um membro que está se aposentando. Esta ação deve ser notificada ao presidente do conselho e a todos os membros até 30 dias antes.




14

Evite negativos ou exceções duplas


Estamos acostumados a pensar e falar de maneira positiva. Quando escrevemos em forma negativa, colocamos um obstáculo no caminho do público-alvo e dificultamos que eles nos entendam. Além disso, se você escreve uma frase que tenha dois negativos, eles se cancelam, mas isso é muito difícil para ser entendido numa primeira leitura de um conteúdo. Em geral, quando esta formação acontece na frase você leva seu público-alvo a ter que repetir, mais de uma vez a leitura para ter um completo entendimento.




Ao invés disso..... Prefira isso



Nenhuma aprovação de qualquer programa de compatibilidade de ruído, ou qualquer parte de um programa, pode estar implícita na ausência de aprovação expressa da agência.




Você deve obter a aprovação expressa da agência para qualquer programa de compatibilidade de ruído ou qualquer parte de um programa.




15 Coloque a ideia principal antes de apresentar as exceções



Aqui, como nas práticas de Organização de Conteúdo já apresentadas anteriormente, as informações mais importantes, que contenham a ideia principal deve estar no início da frase. Informações especializadas ou exceções devem ficar sempre para depois.

Quando você fala da exceção antes da regra geral, o público-alvo absorve a exceção e depois a regra, nessa ordem. Por causa disso, ele geralmente precisa voltar para entender o relacionamento entre os dois. Fica muito mais fácil entender se você começar com a ideia principal e depois cobrir exceções e condições.



Ao invés disso..... Prefira isso



<p>Todas as pessoas, exceto aqueles com 18 anos ou mais, devem ...</p> <p>O treinamento, que contou com a participação de 60 funcionários e obteve índices de aprovação acima de 95%, foi um grande sucesso.</p> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>	<p>Cada pessoa com menos de 18 anos deve ...</p> <p>O treinamento foi bem-sucedido: 60 funcionários compareceram e deram índices de aprovação de mais de 95%.</p> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>
---	--

16 Diminua as ambiguidades

Dizemos que uma palavra ou uma frase é ambígua quando ela transmite mais de um significado. Quando sua intenção é passar a mensagem com clareza devemos ao máximo evitar o duplo sentido.

Textos ambíguos são bastante perigosos, pois podem levar seu público-alvo a ter ações indevidas. Portanto, evite esta situação. Para tal, procure manter objetos próximos aos verbos, assim como os condicionais e outros modificadores ao lado das palavras que eles modificam. Busque colocar também as condições, substituição de um sujeito e exceções logo após a parte principal.



Ao invés disso..... Prefira isso



Ele sentou na cadeira e quebrou o braço.

Ele sentou e o braço da cadeira quebrou. OU Ele sentou na cadeira e quebrou o próprio braço. ?

Ana encontrou o gerente da loja com o seu irmão.

Ana encontrou o seu irmão com o gerente da loja. OU Ana encontrou o gerente da loja com o irmão dele?



Ele quebrou o seu braço ao sentar na cadeira.

Ana estava com o seu irmão e encontrou com o gerente da loja.



17 Evite apostos e vocativos

Esses recursos de linguagem são usados para exemplificar ou especificar melhor algo no meio da frase. Eles geralmente se encontram entre vírgulas, mas o uso destas subseções deve ser evitado por quebrar a continuidade da frase.



Ao invés disso..... Prefira isso



A garota, que parecia desacordada, foi levada para o hospital.

Os bolos ficaram lindos e saborosos, fruto da sua técnica e dedicação.




A garota parecia desacordada. Foi levada para o hospital.

Os bolos ficaram lindos e saborosos. Eles foram fruto da sua técnica e dedicação.



18 Use exemplos

Bons exemplos podem substituir longas explicações. A prática de usar exemplos pode ajudar seu público-alvo a entender melhor a informação. Quanto mais complexo o conceito sobre o qual você está escrevendo, mais você deve considerar usar um exemplo.



Ao invés disso..... Prefira isso

Todos os clientes devem registrar o seu acesso em dispositivos móveis.

X

Todos os clientes devem registrar o seu acesso em dispositivos móveis, por exemplo através de celulares, tablets ou smartphones.

✓




19 Reduza as referências cruzadas

Referência cruzada se refere a toda informação que aparece num texto e que, na verdade, é outro conteúdo. Portanto, podemos dizer ser um sistema de sinalização que permite ao seu público-alvo encontrar as informações de forma específica e também mais ampla. Podem ser usadas em documentos impressos e em texto na internet.

Existem diversas formas de você fazer uma referência cruzada, como, por exemplo, usando: um asterisco, um número numa palavra em um texto, uma tabela explicativa, uma hiperligação, entre outros.

Porém, você deve ter atenção com seu uso. Não é uma boa prática você usar este recurso de forma intensa. Ele atrapalha um pouco o entendimento dado que faz seu público-alvo abandonar o texto principal e se desviar para outra parte do conteúdo em outro local.

Caso você tenha necessidade de usar uma referência cruzada e esta se referir a algo breve, coloque no final do texto, como uma referência utilizando o recurso do asterisco ou do número na palavra composto com nota de rodapé. Para textos mais longos use outras formas de fazer como as citadas acima, porém evite ao máximo utilizar este recurso.



Ao invés disso..... Prefira isso


O pessoal designado (seção 144.2) deve cumprir os requisitos de criptografia de documentos (seção 141.24), de acordo com o regulamento 12.458, Seção 544a. Consulte a seção 141.1 para definições de documentos.

X

De acordo com o regulamento¹, o pessoal designado deve cumprir os requisitos de criptografia de documentos. (Consulte a seção 144.2 desta norma para obter uma lista do pessoal designado.)

1 - Regulamento 12.458, Seção 544a

✓



Parágrafos


O parágrafo é a terceira categoria de elementos de um texto. É definido como sendo um conjunto de frases apresentadas de forma lógica e relacionada que serve para expressar um pensamento ou ideia. Um parágrafo se organiza da seguinte forma: uma frase tópico, ou seja uma frase que começa o parágrafo. Em geral, uma frase curta na forma direta resumindo o texto. Logo após, temos o desenvolvimento do pensamento e a conclusão. A seguir vemos um conjunto de práticas muito importantes que ajudará você a construir melhores parágrafos:

20 Tenha uma frase tópico

Você deve iniciar o parágrafo com uma frase que define a ideia geral do que será dito ali. Esta frase é chamada frase tópico ou tópico frasal. Seu público-alvo deve conseguir compreender a ideia geral do parágrafo lendo esta sua primeira frase.


Podemos ter também uma frase tópico para fazer a transição entre parágrafos. Esta frase deixa claro para seu público-alvo que:

- O parágrafo tem continuidade no parágrafo seguinte
- O parágrafo seguinte se opõe ao parágrafo anterior
- O parágrafo seguinte vai na direção completamente diferente do anterior




Ao invés disso.....


Prefira isso



Hoje acordei, troquei de roupa, tomei o café da manhã e fui trabalhar. Chegando ao trabalho, cumpri todas as minhas obrigações, sai para almoçar e na parte da tarde tive algumas reuniões. Voltei pra casa e descansei a noite. Meu dia foi como habitualmente




Meu dia foi como habitualmente. Acordei, troquei de roupa, tomei o café da manhã e fui trabalhar. Chegando ao trabalho, cumpri todas as minhas obrigações, sai para almoçar e na parte da tarde tive algumas reuniões. Voltei pra casa e descansei a noite.



21 Conecte os seus parágrafos com palavras de transição

Parágrafos podem ser conectados através do uso de palavras ditas de transição. Como exemplo podemos citar “também”, “além disso”, entre outras. Este uso pode ser útil quando você quer mostrar para o seu público-alvo a linha de pensamento que o texto está seguindo.

Use palavras de transição se você quer apresentar um exemplo de algo falado no parágrafo anterior, se você quer fazer uma argumentação sobre o texto do parágrafo anterior ou se você, quer trazer um novo assunto diferente do que foi apresentado no parágrafo anterior.



Ao invés disso..... Prefira isso

Ao escrever um documento você deve considerar as características do seu público-alvo. É importante entender como ele gostaria de receber as informações e também como ele fará uso delas.

Você deve saber também que informações são de fato úteis para ele.

✘

Ao escrever um documento você deve considerar as características do seu público-alvo. É importante entender como ele gostaria de receber as informações e também como ele fará uso delas.

Além disso, você deve saber também que informações são de fato úteis para ele.

✔

22 Escreva parágrafos curtos com apenas um assunto

Parágrafos curtos são mais fáceis de ler e entender. Um parágrafo é considerado curto quando tem no máximo 150 palavras e de três a oito frases.

Muitos tem a prática de construir parágrafos muito extensos. Mas isso não é uma boa prática porque ao ler este conteúdo, o público-alvo ao chegar ao final, acaba relendo por serem muitos assuntos no mesmo parágrafo. Portanto, coloque apenas um assunto em cada parágrafo. Isso também vai te ajudar a definir melhor sua frase tópico, citada anteriormente. Para juntar as ideias contidas em cada parágrafo use palavras de transição.



Ao invés disso..... Prefira isso



A dissertação é um texto que serve para apresentar informações sobre um tema e defender um ponto de vista a respeito de um assunto de pesquisa. Em geral, ele é organizado em introdução, desenvolvimento e conclusão, organizados para mostrar qual o ponto de vista do autor e convencer o leitor sobre o que está se tentando provar. Isso permite a análise e reflexão sobre o que está sendo apresentado, bem como a possibilidade de argumentação. Esta análise pode levar o autor a perceber a necessidade de melhorias que podem ser implementadas em seu trabalho. Melhorias estas que podem vir muitas vezes a ser bastante diferente da ideia inicial do autor.



A dissertação é um texto que serve para apresentar informações sobre um tema e defender um ponto de vista a respeito de um assunto de pesquisa. Em geral, ele é organizado em introdução, desenvolvimento e conclusão, organizados para mostrar qual o ponto de vista do autor e convencer o leitor sobre o que está se tentando provar.

Isso permite a análise e reflexão sobre o que está sendo apresentado, bem como a possibilidade de argumentação. Esta análise pode levar o autor a perceber a necessidade de melhorias que podem ser implementadas em seu trabalho. Melhorias estas que podem vir muitas vezes a ser bastante diferente da ideia inicial do autor.

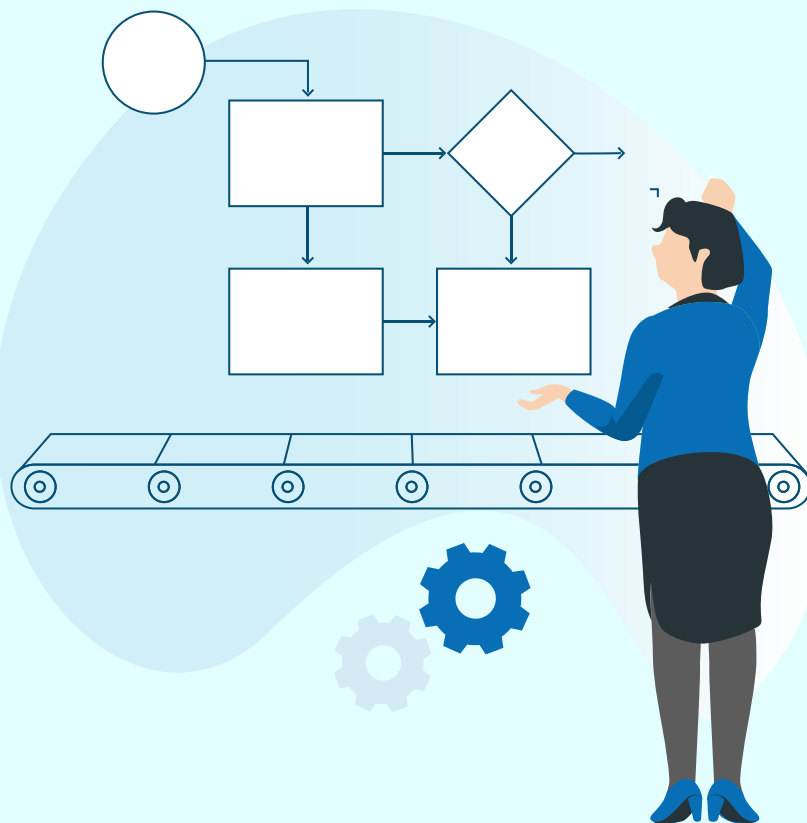




Modelagem de Processos

Vamos falar dos modelos de processo. Esta representação de informação pode ser muito útil quando você quiser explicar um fluxo de atividades ou o passo-a-passo de como realizar um serviço.

Você deve saber como desenhar estes modelos de processos e também que boas práticas usar quando for construir estas representações. Por isso, você precisa cuidar de como transmitir melhor estas informações que quando apresentadas de forma gráfica auxiliam muito o cidadão, pois resumem de forma fácil um conjunto de atividades ou passos que ficam muitas vezes bem mais complexos quando aparecem somente em formato de texto. Para facilitar e estruturar melhor a organização deste conteúdo, vamos organizar as práticas por aspectos relacionados à: desenho, escrita e descrição e aparência dos modelos de processo.



Padrão BPMN

Business Process Model and Notation (BPMN) atualmente é mantida pelo Object Management Group e surgiu para unificar a modelagem de processos, pois cada organização possuía seus próprios desenhos, dificultando a vida dos usuários.

Antes de começar é importante definir o padrão de modelagem, dado que a memória de uma imagem aumenta a percepção e entendimento das pessoas sobre algo. Devemos lembrar que existem padrões internacionais de modelagem de processo e um exemplo é a BPMN. Mas ela é uma linguagem muito técnica. Aqui, em nome da Linguagem Simples, estamos justamente sugerindo simplificações para buscar garantir o entendimento.

O primeiro passo então é você definir que elementos vai querer apresentar (atividades, atores, documentos, regras, sistemas e outras informações) e depois o que vai usar para representar eles. Uma notação!

Calma, é mais fácil do que parece! Uma notação é a combinação de informações, como elas podem se relacionar e uma forma gráfica e colorida de desenhar cada uma. O que queremos aqui é que você defina suas representações bem mais simples e fáceis de serem entendidas. Para fazer isso você pode criar uma notação ou usar algum padrão já existente. Aqui a seguir, sugerimos um exemplo de notação de algumas informações (chamaremos elementos):

Atividade

É o que o ator (pessoa, grupo de pessoas ou departamento) faz. Geralmente é representada visualmente por um retângulo:



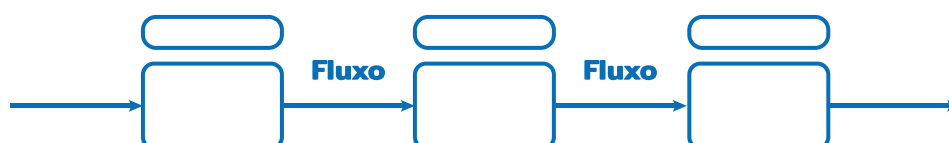
Ator

É o responsável por executar uma ou mais atividades. Desenhamos esse elemento como um retângulo acima das atividades que o ator é responsável.



Fluxo

É a sequência de atividades. Representamos através de setas interligando as atividades e mostrando a direção de leitura entre elas.



Evento

É algo que inicia ou conclui um processo. Normalmente são desenhados como círculos preenchidos ou não para diferenciar os tipos.



Desvio

É uma condição que define o caminho do fluxo. São representados pela figura geométrica do losango.

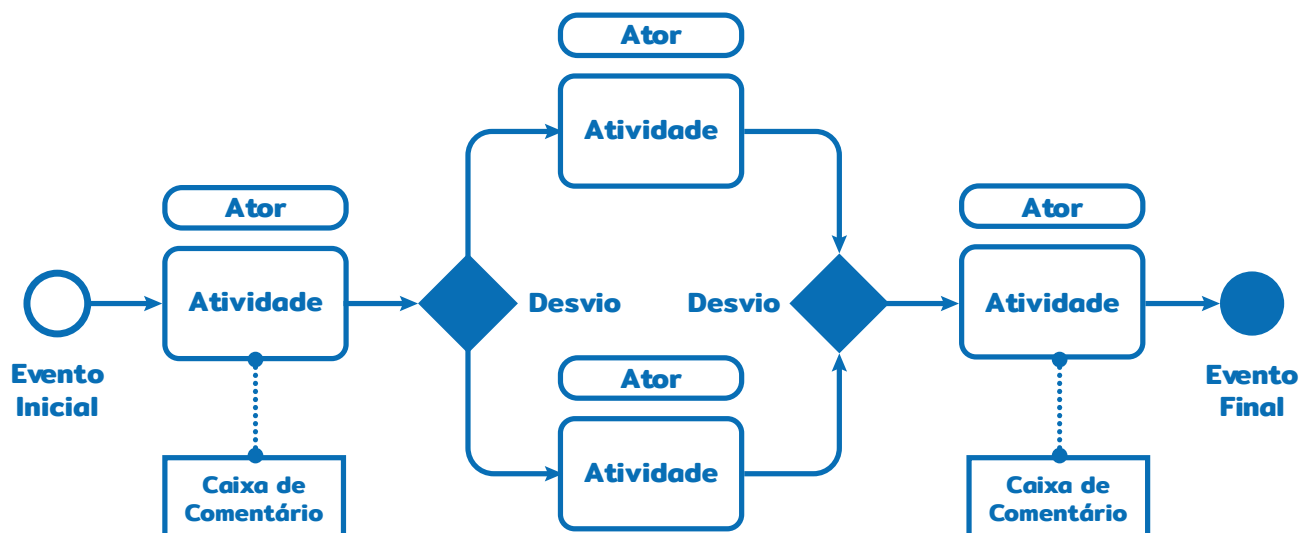


Caixa de Comentário

É uma informação adicional (como uma regra de negócio, documento, sistema, etc.) que seja importante para entender como o processo é executado. São representadas como retângulos ligados a atividade sobre o qual acrescentam informações.



É importante que você mantenha um formato padrão em todo o desenho do processo. Você deve se concentrar em ter uma aparência limpa e amigável. Veja um exemplo com todos os elementos utilizados em um processo do início ao fim.



Apresente sempre uma legenda de cada elemento.

Não deixe ninguém com dúvidas sobre o que cada elemento significa. Ao fim da página ou na introdução sobre os seus processos apresente uma legenda de cada elemento utilizado.



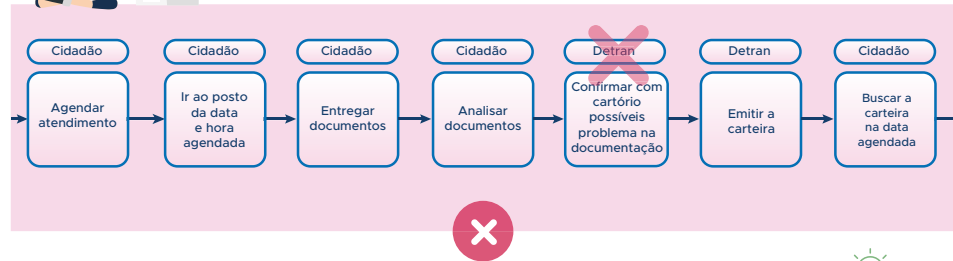
Desenho

Aqui vamos tratar boas práticas para você definir como o modelo do processo será desenhado. Serão apresentados pontos importantes para que você comunique de forma clara o comportamento do processo, atores e informações manipuladas.

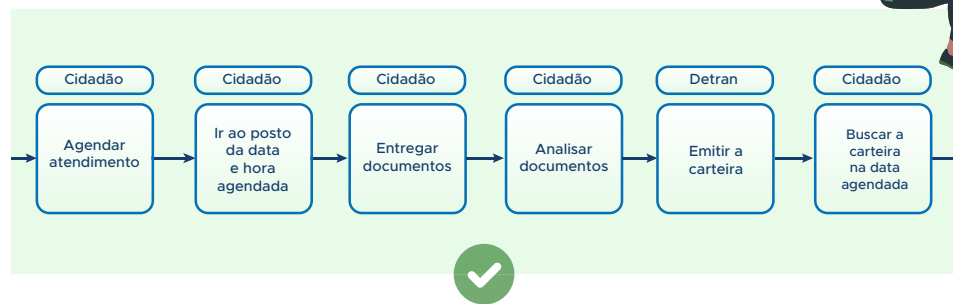
01 Apresente somente o que é relevante ao público-alvo

De acordo com seu público-alvo, e as personas definidas na segunda fase do método apresentado neste Guia, mostre somente o que for do interesse dele. Por exemplo, ao descrever um processo de atendimento de um serviço, retire as atividades administrativas que não são de interesse do público-alvo e que não envolvem nenhuma ação deste público.

Ao invés disso



..... **Prefira isso**





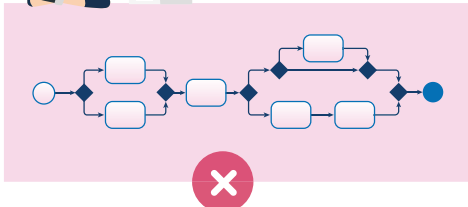
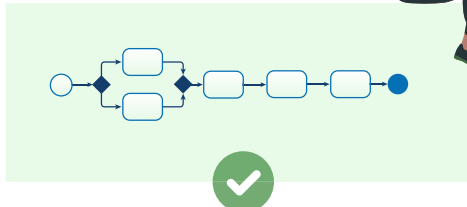
02 Minimizar o tamanho do modelo

Você deve manter os modelos no menor tamanho possível. Um bom padrão é ter no modelo no máximo 20 elementos (incluindo todos os tipos).

No caso das atividades, se precisar dar maiores detalhes, utilize o que chamamos subprocessos. Neste caso, quando necessário, permita que a atividade possa ser desdobrada em outras para dar maiores detalhes. Mas lembre! O ideal é que um modelo de processo seja auto-contido.

Por exemplo, na apresentação de um processo que explica como funciona um serviço digital, a pessoa pode clicar em uma atividade e abrir uma janela que apresenta explicações mais detalhadas sobre ela.




Ao invés disso

Prefira isso

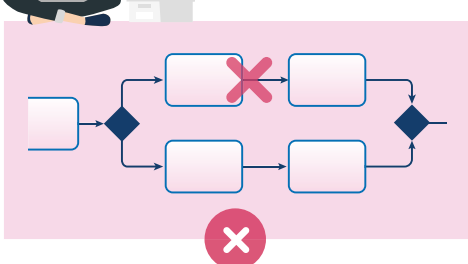
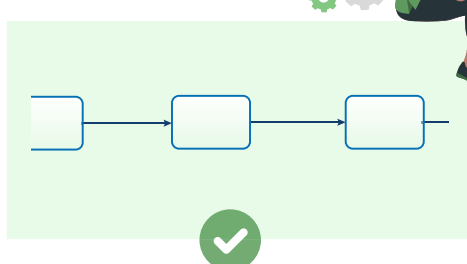



03 Mostre em destaque o “caminho feliz”

Mostre sempre como acontece o processo na forma padrão, ou seja, quando nada dá errado e não há desvios até o final. Caso seja realmente necessário, você pode modelar os fluxos alternativos, porém dando menos destaque a eles.

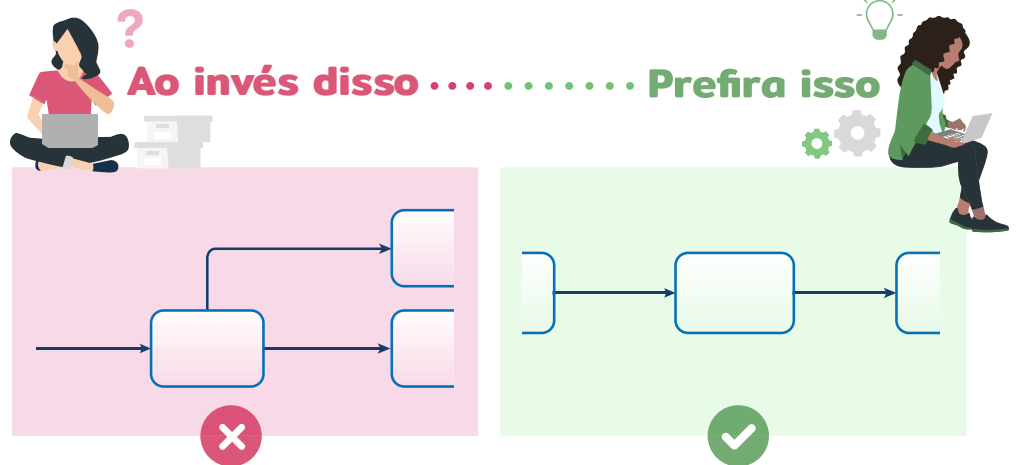
Se achar importante, você também pode modelar outras formas de realizar esses mesmos passos. Mas deixe clara essa opção, senão a pessoa que lê pode ficar sem saber qual processo deve seguir.


Ao invés disso

Prefira isso

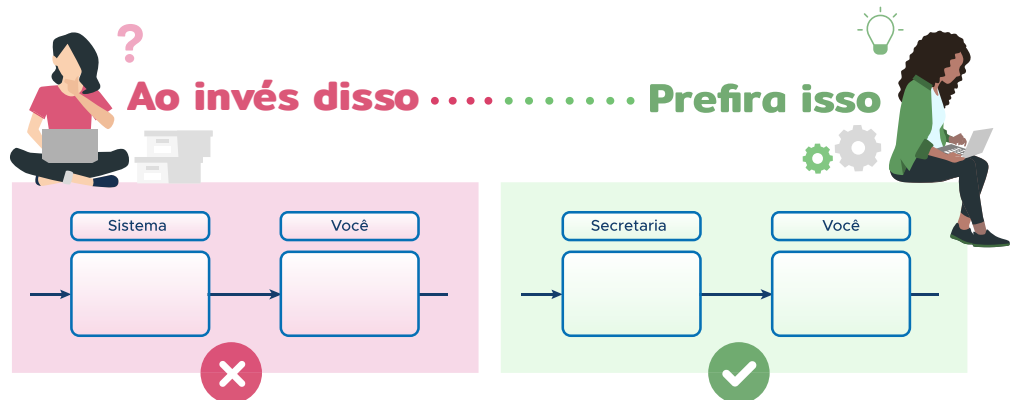
04 Tenha somente uma entrada e uma saída na atividade

Uma atividade deve ter somente 1 seta de entrada e somente 1 seta de saída para outra atividade, evento ou desvio (um ponto de bifurcação, por exemplo). Dessa forma a pessoa que lê não tem dúvida do que entra e o que sai da atividade. De onde vem e para onde vai.



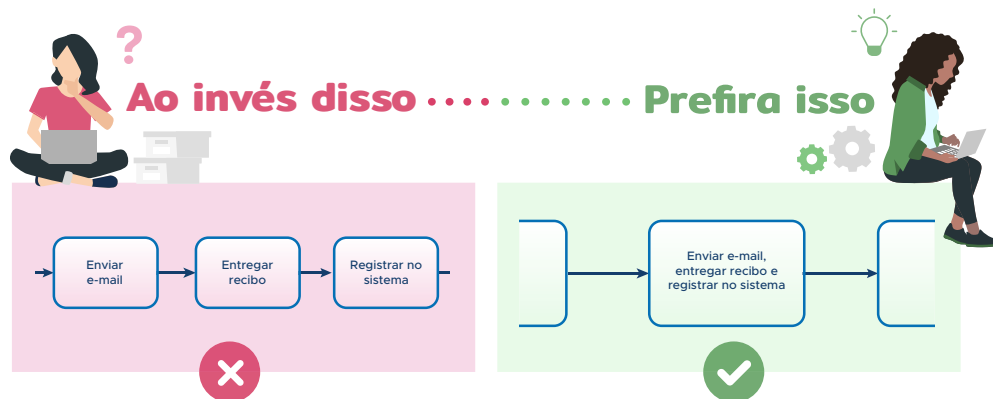
05 Não use sistema como responsável na atividade

No caso de atividades feitas por sistemas, não coloque o sistema como sendo o ator executor da atividade. Coloque o nome do órgão público que administra o sistema. Lembre que o cidadão não conhece os sistemas e sim os órgãos responsáveis por este.



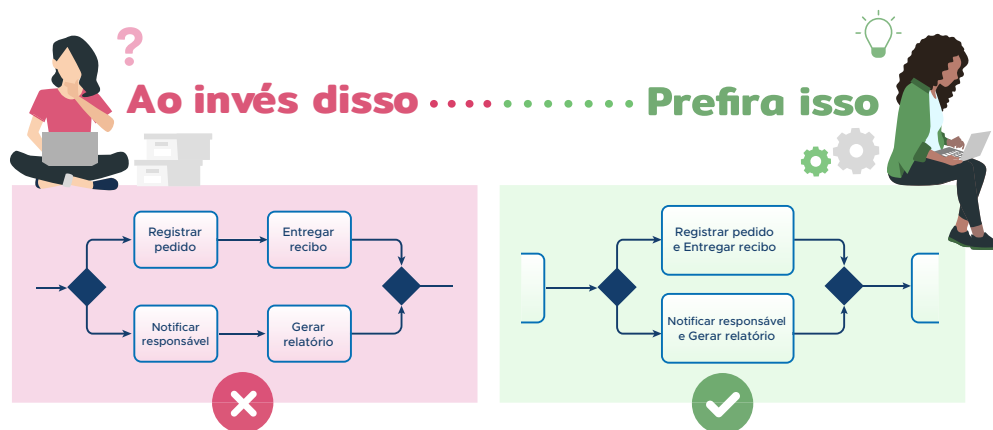
06 Agrupe atividades sequenciais

Se um mesmo ator (pessoa ou órgão) realiza uma série de atividades que acontecem em sequência, agrupe em uma única atividade. Isso reduz o número de elementos no modelo do processo. Se for necessário, utilize um subprocesso para apresentar em mais detalhes essa sequência.



07 Diminua atividades paralelas

Você deve diminuir a quantidade de atividades que acontecem em paralelo. Você pode fazer como no item anterior. No caso de serem realizadas pelo mesmo ator (pessoa ou órgão), agrupe. E se necessário detalhe num subprocesso.



08

Use poucos desvios no processo

Inclua somente aqueles que apresentam de fato regras ou informações importantes que precisam ser avaliadas pelo cidadão para definir qual o caminho a seguir.

Ao invés disso **Prefira isso**

The diagram illustrates two process flows. The left flow, on a pink background, starts with a diamond decision point leading to a rectangular activity box, followed by another diamond decision point that branches into two paths, each leading to a rectangular activity box. This flow is marked with a red 'X' in a circle. The right flow, on a green background, starts with a rectangular activity box leading to a diamond decision point, which then branches into two paths, each leading to a rectangular activity box. This flow is marked with a green checkmark in a circle. Illustrations of a woman with a question mark and a woman with a lightbulb and gears are positioned above the respective diagrams.

09

Indique o ator responsável

Diga quem é a pessoa responsável por fazer cada atividade relacionando esta como o ator responsável participante do processo.

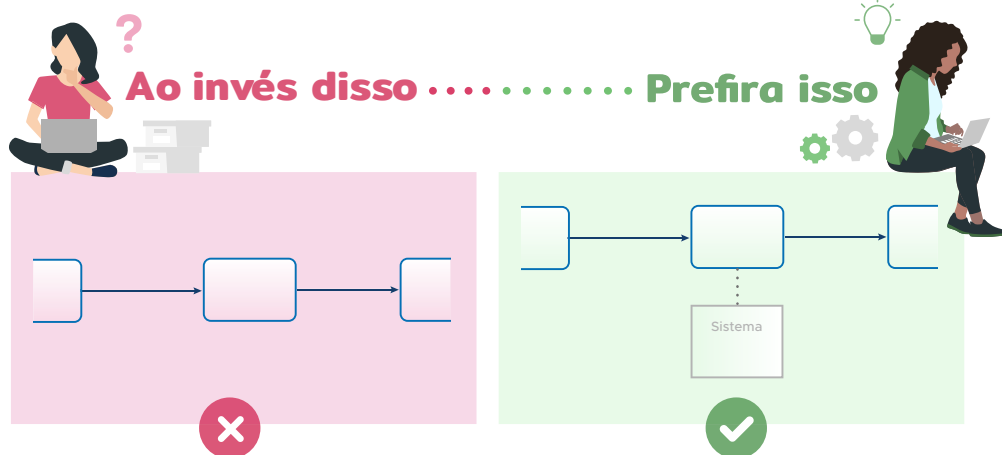
Ao invés disso **Prefira isso**

The diagram illustrates two process flows. The left flow, on a pink background, shows two rectangular activity boxes connected by an arrow. This flow is marked with a red 'X' in a circle. The right flow, on a green background, shows two rectangular activity boxes connected by an arrow. Above the first box is a label 'Secretário' and above the second box is a label 'Você'. This flow is marked with a green checkmark in a circle. Illustrations of a woman with a question mark and a woman with a lightbulb and gears are positioned above the respective diagrams.

10

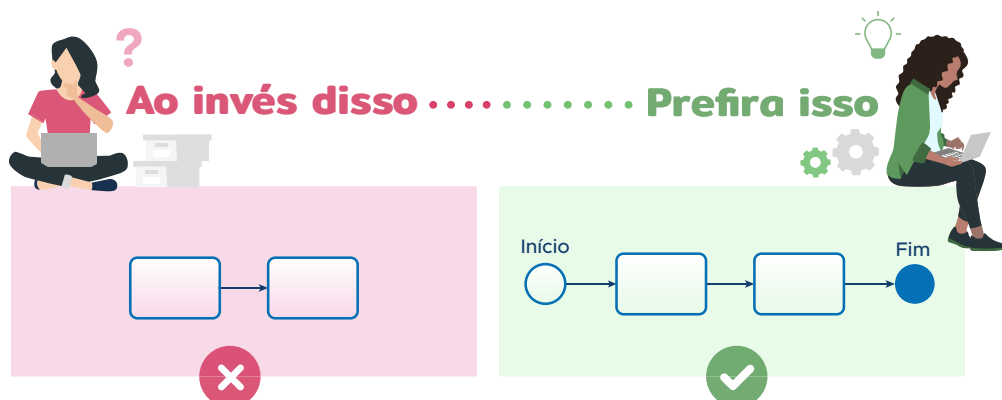
Apresente os elementos usados na execução das atividades

Você deve incluir no modelo todos os elementos (regras, leis, documentos, sistemas, etc.) que tenham informações que afetam a execução das atividades. Você pode colocar eles diretamente ligados na atividade. Mas se forem muitos, e você não quiser poluir o modelo, pode colocar à parte ao lado em uma caixa de comentário e numerar. Aí você pode associar com a atividade através dos números.



11 Marque o início e fim do processo

Se precisar use eventos para representar onde o processo começa e onde termina. Use um único evento para marcar o início e um único evento para marcar o fim do processo.





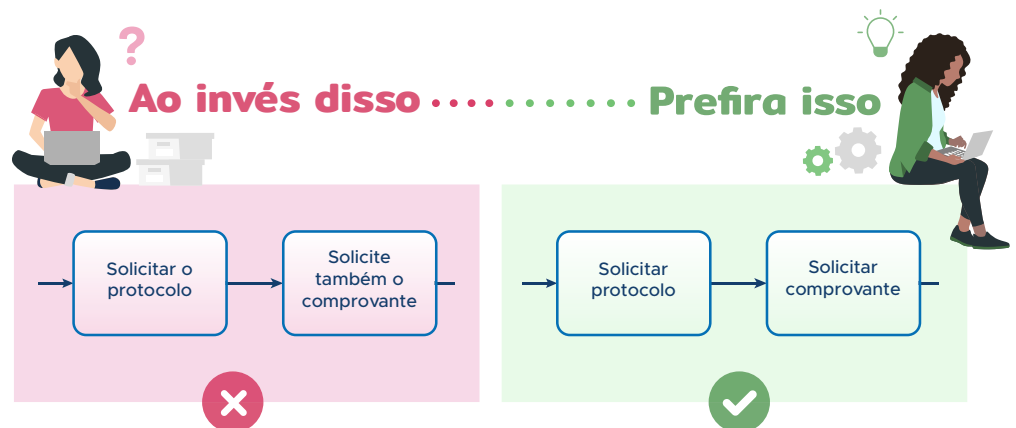
Escrita e Descrição

Este segundo aspecto tem relação com a escrita de textos nos elementos do processo. Mas aqui estamos falando de espaços menores para apresentar informações específicas já que vão estar em elementos gráficos (caixas, círculos, etc.). Vemos a seguir algumas práticas específicas para cuidar da forma de transmitir esse conteúdo.

12 Defina um padrão para descrição dos elementos do modelo

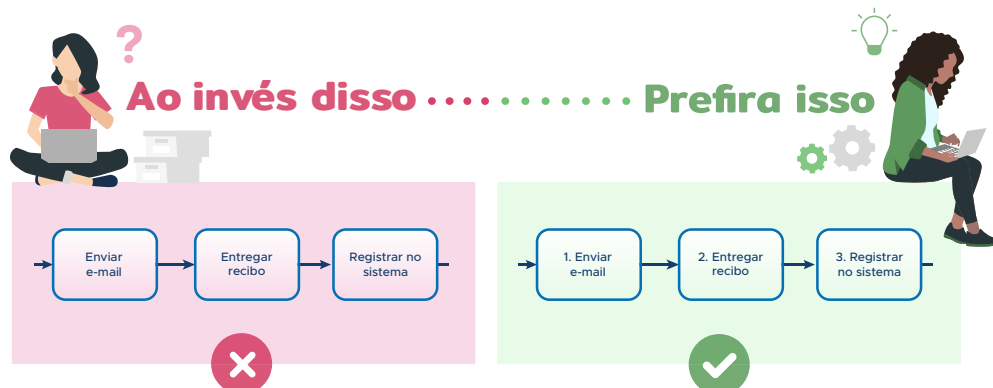
Todos os elementos que você definiu anteriormente devem ter um padrão de escrita. Aliás, defina isso no seu padrão de modelagem de processos que falamos logo no início. Você pode buscar um padrão ou já ter algum. Para facilitar sugerimos aqui algumas boas práticas:

- **Não use abreviações.**
- **Nas atividades comece com verbo no infinitivo** (use sempre verbos ativos, que indicam a ação que uma pessoa deve realizar) e se possível depois do verbo coloque um substantivo. Seja objetivo e utilize poucas palavras para escrever o nome. (ex: Elaborar contrato, Realizar compra, Emitir guia)
- **Nos eventos use verbos no particípio passado.** (ex: Protocolo alterado, Guia emitida, Compra realizada). Um evento sempre representa um ato feito que vai dar início a um processo ou um ato que o processo acabou de finalizar.
- **Nos desvios descreva a situação que avalia as condições para desviar pelos caminhos possíveis.** (ex: acabado /não acabado, emitido/não emitido, alterado/não alterado).



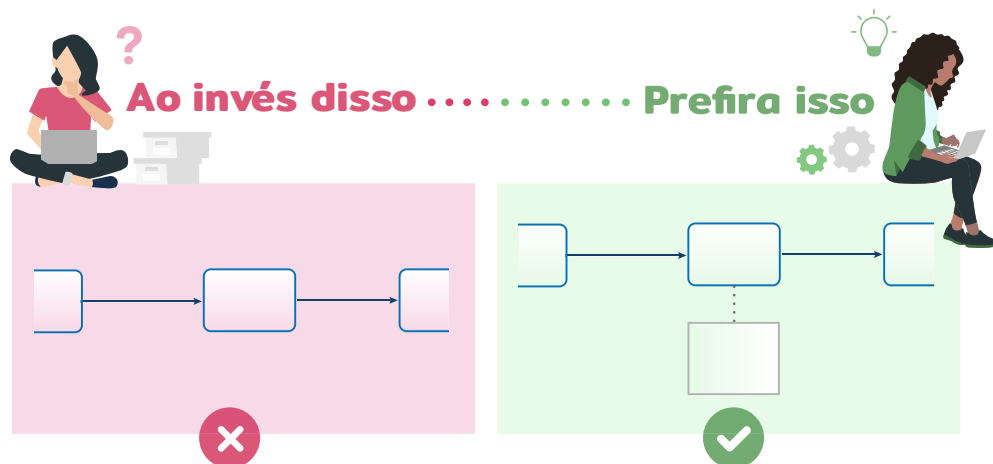
13 Numere as atividades

Coloque número em cada atividade de forma sequencial. Isso ajuda a dar um indicativo de qual é a sequência de atividades para realização de um serviço.



14 Detalhe as atividades

Construa descrições mais detalhadas das atividades que possam ser acessadas caso a pessoa queira entender melhor sobre ela. Escreva um texto explicativo e pouco técnico dando detalhes sobre ela. Outra opção é colocar no próprio modelo alguns comentários usando para isso Caixas de Comentário.



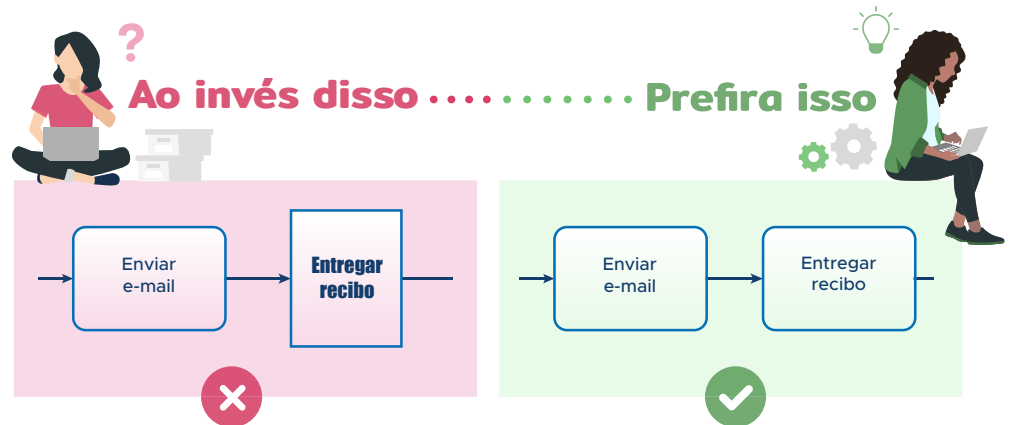


Aparência

O último aspecto trata de como você vai organizar a apresentação gráfica do modelo de processo para comunicar de forma fácil e eficiente o seu conteúdo. Vamos ver algumas das práticas mais importantes:

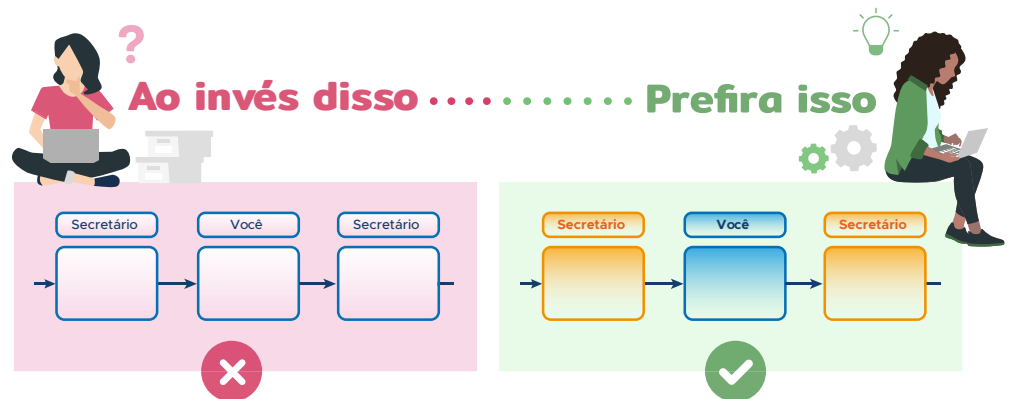
15 Padronize elementos visuais

Use tamanhos de fontes, cores, caixas de texto, disposição de elementos sempre num mesmo padrão. Usar coisas diferentes pode levar a pessoa que está lendo a interpretações diferentes. Aliás, defina isso no seu padrão de modelagem de processos que falamos logo no início.



16 Diferencie com cores os elementos do modelo

Use cores para diferenciar elementos entre si. Você pode também, por exemplo, utilizar diferentes tonalidades de uma mesma cor para as atividades realizadas por cada ator diferente. A diferença visual das responsabilidades fica mais clara. O que importa é que o uso das cores deve ser padronizado, deve informar algo útil e ter significado claro.



17

Modele sempre na horizontal da esquerda para a direita

A diagramação horizontal é mais natural que a vertical. Assim como a sequência de atividades da esquerda para a direita. Mas, não construa modelos muito longos. Evite fazer com que a pessoa tenha de rolar a tela para a lateral. Isso faz com que ela perca a noção do que já veio antes no processo.

Ao invés disso **Prefira isso**

The image illustrates two flowchart styles. On the left, a vertical flowchart starts with a box, followed by a diamond, then two boxes, and finally another diamond. A red circle with a white 'X' is at the bottom, indicating this style is discouraged. On the right, a horizontal flowchart starts with a box, followed by a diamond, then two parallel boxes, and finally another diamond. A green circle with a white checkmark is at the bottom, indicating this style is preferred. The background features illustrations of a woman thinking (with a question mark) and a woman working (with a lightbulb and gears).

18

Mantenha os fluxos separados

Não coloque setas uma sobre as outras entre elementos do processo. Para melhorar esta possível necessidade, coloque curvas nas setas, mas mesmo assim use somente quando muito necessário. O ideal é sempre buscar um caminho melhor para a seta.

Ao invés disso **Prefira isso**

The image illustrates two flowchart styles. On the left, a flowchart has overlapping arrows between boxes, with a red circle and 'X' at the bottom indicating it is incorrect. On the right, a flowchart has arrows that are separated and curved to avoid overlap, with a green circle and checkmark at the bottom indicating it is preferred. The background features illustrations of a woman thinking (with a question mark) and a woman working (with a lightbulb and gears).



Desenho de Gráficos

Já vimos até aqui práticas gerais para organização e design de informação, práticas para textos e práticas para quando utilizamos modelos de processo no lugar de etapas descritivas. Agora vamos ver como podemos também organizar informações que podem ficar muito mais simples se apresentadas por gráficos.

A escolha de que representação gráfica usar para cada informação e também que boas práticas podemos ter quando construímos estas representações são importantes porque podem melhorar o nosso entendimento sobre elas e é justamente por isso que estamos aprendendo como usar estas práticas de Linguagem Simples.

Aqui você vai cuidar de como transmitir melhor estas informações que quando expostas de forma gráfica auxiliam e muito o cidadão, pois resumem de forma fácil um conjunto de dados que se explicados em texto poderiam deixar tudo bem mais complexo. Para facilitar e estruturar melhor a organização deste conteúdo, vamos organizar as práticas por tipos relacionados a: formato da apresentação, formas do gráfico, paleta de cores, tratamento dos eixos, legendas, detalhes e pontos específicos.





Dados

Todo gráfico é criado a partir de um conjunto de dados ou informações. Você começou pensando um pouco sobre “Quem” irá ler esse conteúdo, agora vamos organizar “O Que” você deve mostrar. Como você pôde perceber algumas decisões que envolvem as etapas de criar um bom gráfico dependem das informações a serem comunicadas.

01

Selecione somente dados relevantes.

Para cada gráfico, você irá mostrar a relação de dois, três ou quatro tipos de dados diferentes. Use apenas dados relevantes para comunicar as informações que deseja ao seu público, de acordo com as características e necessidades de visualização identificadas anteriormente.

No seu conjunto de dados, geralmente em formato de tabelas, você pode excluir colunas que não são importantes para os gráficos que irá criar ou até mesmo retirar linhas que não agregam informação para os seus objetivos.

02

Avalie a quantidade e qualidade de dados utilizados.

Se os seus conjuntos de dados são muito grandes, com dados faltando, ou confusos de entender, considere corrigir esses problemas para produzir uma visualização menos confusa ou problemática.

Observe a tabela abaixo com os principais problemas nos dados e algumas alternativas de solução:

Intervalo de dados grandes ou espalhados.

Valores muito variados, extensos ao longo do tempo ou com muitas categorias. Gerando gráficos complexos e com muita informação.

- Agrupar ou categorizar dados. Por exemplo, agrupar idades em faixas etárias (acima de 20 anos, entre 30 e 45 anos, mais de 80 anos, etc.) utilizar uma categoria chamada “outros” para resumir várias outras e assim diminuir a variedade de dados.
- Remover dados no caso de haver muitos registros ou datas que não são relevantes e possam ser retirados.

Erros ortográficos.

Digitação ou preenchimento errado.

- Editar o texto diretamente, se um valor correto puder ser corrigido, por exemplo, nomes de lugares incorretos, formato de data inconsistente, valores fora da faixa aceitável como idades negativas ou com a unidade incorreta
- Remover dados. Caso o valor não possa ser interpretado diretamente, o melhor é excluí-lo.

Valores em branco ou ausente.

Campos, colunas ou atributos dos seus dados que não foram preenchidos ou estão incompletos.

- Preencher com um valor substituto:
- Copiando o valor de um dado mais próximo;
- Adicionando a média de todos os valores;
- Interpolando valores próximos, ou seja, uma média entre os valores anterior e posterior do dado ausente.
- Remover dados, caso nenhum desses casos não seja a melhor opção.

Registros duplicados.

Endereços, nomes, categorias, ou um conjunto de valores que representam um mesmo item.

- Identifique e retire uma dessas ocorrências.

Valores atípicos ou exagerados.

Valores fora do normal em um conjunto de dados, seja muito grande ou pequeno, afetando a distribuição dos outros valores.

- Avalie se o valor é extremo por algum erro ou porque ele reflete com precisão uma ocorrência no mundo real.
- Em caso de erro, remova apenas os valores exagerados específicos.
- Em caso de ser um valor real, mas que afeta os demais valores:
- Regredir ou aumentar os limites nos dados para valores mais próximos da média normal.
- Remover dados prejudiciais



Formato de apresentação

Nesta etapa vamos tratar o “Como” será apresentado o conteúdo que você está criando. Esses e outros pontos são importantes para que você comunique de forma fácil e eficiente o seu conteúdo a partir do que você já definiu do público e dos seus dados.

03 Escolha a representação visual mais apropriada

Você deve decidir a melhor representação para a suas informações com base nos dados que você possui. Escolha o melhor tipo para criar uma imagem atraente, significativa dos dados e garantir que os objetivos de visualização dos seus usuários sejam alcançados. Nem sempre isso é feito por gráficos, você pode escolher tipos mais simples, como tabelas ou o próprio texto.



- **Texto direto:** se houver um ou dois números para compartilhar, um simples texto é a melhor opção.
- **Tabela:** use-a quando for visualizar múltiplos dados com pouca ou nenhuma relação. Ou quando quiser apenas uma tabulação de um resultado.
- **Gráficos:** usados na maioria das situações diárias, pois funcionam melhor por serem mais visuais e fáceis de comunicar. Há vários modelos como: barras, pizza, linhas, etc.

Existem vários tipos de gráficos. Os mais utilizados são os **gráficos de barras, gráficos de pizza e gráficos de linhas.**



Para ajudá-lo a escolher acesse catálogos de gráficos na web ou siga as recomendações que muitos sistemas que criam gráficos fornecem.

04

Escolha um meio adequado para criar os seus gráficos

O melhor software de visualização será aquele que permite você fazer os gráficos que precisa. Os sistemas mais comuns são desde programas de planilhas eletrônicas, até websites que criam gráficos ou plataformas de visualização mais robustas. Alguns critérios que podem ajudá-lo a escolher entre as várias opções disponíveis hoje em dia são:

- **Facilidade de aprendizado:** as funções são fáceis de aprender e não exigem muito tempo;
- **Reprodução das visualizações:** os gráficos criados podem ser salvos e reproduzidos facilmente a partir dos mesmos ou novos dados;
- **Ajuste visual:** até que ponto a aparência visual dos gráficos pode ser ajustada.

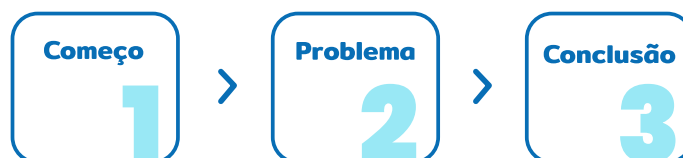
05

Conte uma história com metáforas para contextualizar as informações

Seus gráficos podem ser usados para contar histórias, deixar o conteúdo mais próximo do leitor ou até representar informações de contexto. Portanto, adicionar elementos que mostram características dos seus dados como, por exemplo, desenhos, ícones ou pictogramas das coisas, ou ainda objetos de que tratam sobre o que você está comunicando, pode ser muito interessante.

Como contar uma história com meus gráficos?

Há várias formas de organizar o seu conteúdo com uma narrativa atraente. Você pode seguir o modo clássico: **Começo**, onde apresenta os seus objetivos; **Desafio ou Problema**, que é algo que precisa ser resolvido ou solucionado; **Conclusão ou chamada para ação**, onde você demonstra o que foi realizado e o que ainda precisa ser feito para avançar mais.

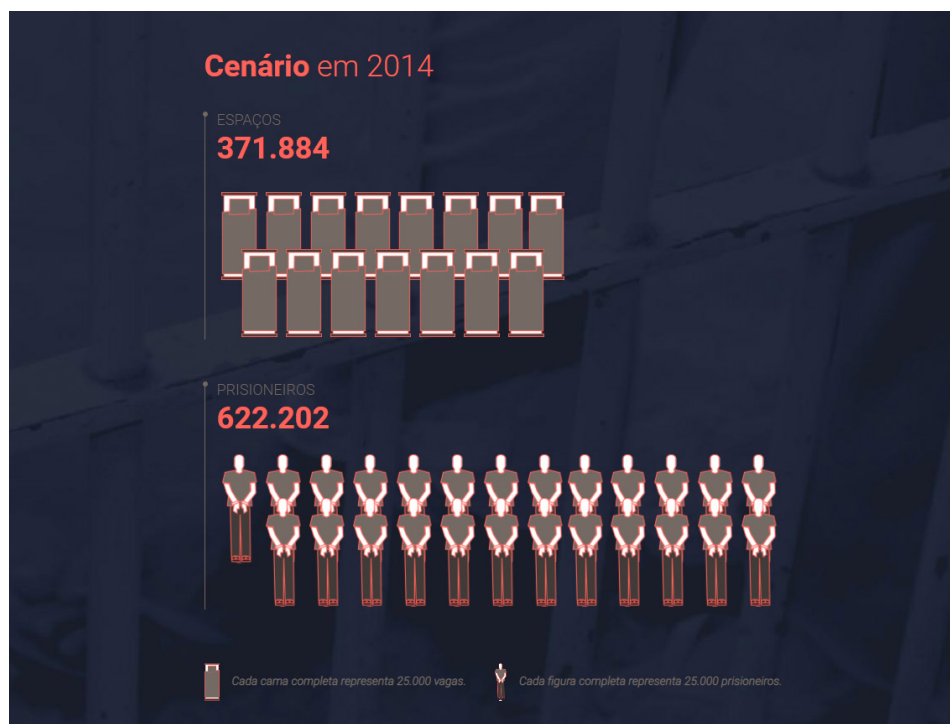


Como usar metáforas visuais para deixar seu conteúdo mais próximo do leitor?

No exemplo abaixo veja que o proporcional de cada número do gráfico foi representado por figuras de camas de dormitórios e pessoas presas. Isso faz com que o leitor só de olhar consiga entender bem melhor os números apresentados e reforce à associação de comparações entre eles.

Projeto Data Crime

O [Data Crime](#) é uma ferramenta aberta criada do Estúdio Café, uma empresa brasileira de design da informação. Em suas páginas são apresentados diversos gráficos e análises sobre segurança pública.



Formas do gráfico

Para criar os gráficos com os seus dados você irá avaliar algumas regras dependendo do gráfico (linhas, barras, pizza, etc.). Aqui vamos olhar com atenção as formas ou símbolos representados em um, ou outro tipo que você escolheu criar.

06

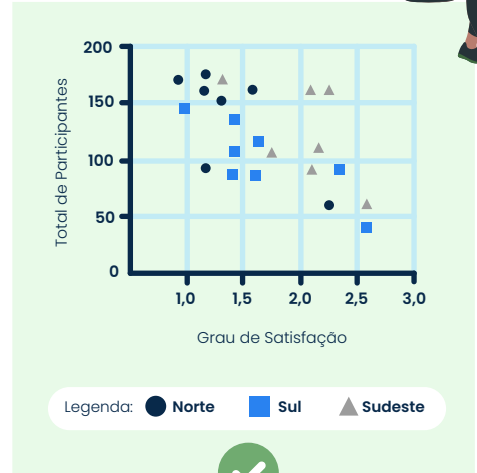
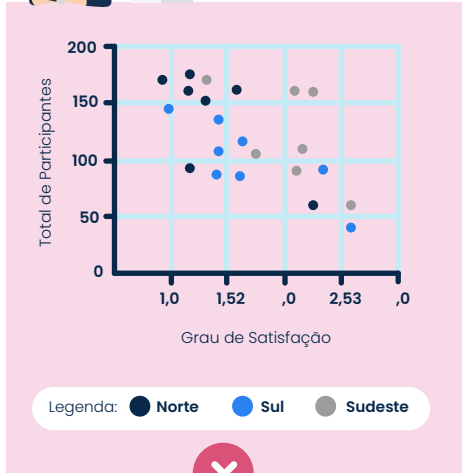
Facilite a percepção. Apresente uma informação de duas formas diferentes

Se você tiver itens diferentes e desejar identificá-los por cores, por exemplo, os usuários podem não distinguir os tons da melhor forma se os itens coloridos forem muito pequenos ou ainda as cores parecerem semelhantes para pessoas que sofrem com daltonismo. Sempre que uma informação for transmitida por meio da cor escolha outra forma de diferenciar esses itens, seja por tamanho, posição, forma, entre outros.

Ao invés disso Prefira isso

Veja a Diferença

No primeiro gráfico todas as regiões possuem o mesmo formato de círculos, diferenciadas só pelas cores. Já no segundo exemplo além de coloridos de forma diferente os símbolos também são diferentes (círculo, quadrado e triângulo).



Ao invés disso Prefira isso

Não dependa apenas das cores

No caso de uma impressão em preto e branco ou um leitor com dificuldade de identificar cores, a segunda figura é a melhor. Nela as linhas são diferenciadas também pela largura. Algumas com o traço mais grosso que outras.



07 Um dado deve se destacar dos outros imediatamente. Não repita a mesma forma para informações diferentes

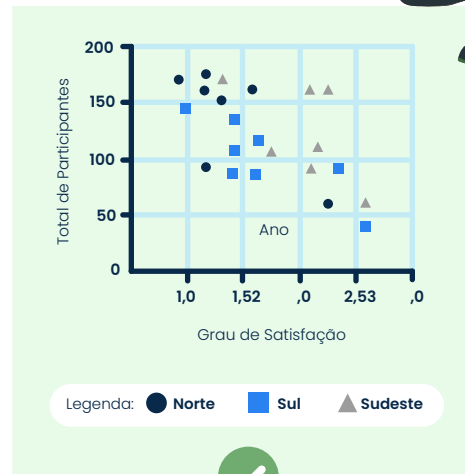
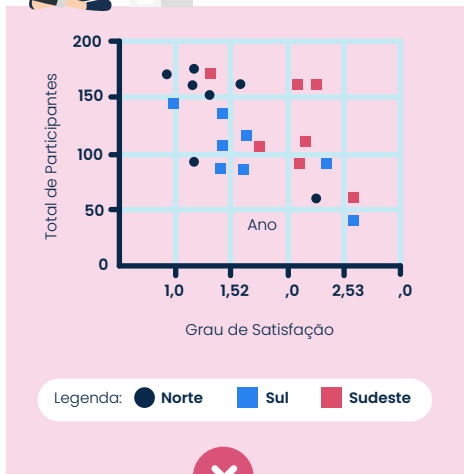
No seu gráfico você irá transmitir várias informações e cada uma delas deve ter um formato único. Para serem identificadas, as formas devem ser bem diferentes uma da outra. Por exemplo, você pode definir para uma informação o formato de círculos e para outro, quadrados.



Ao invés disso Prefira isso

Veja a diferença

O primeiro gráfico representa as regiões Sul e Sudeste como um quadrado, apesar das cores diferentes a leitura pode ser prejudicada pelos símbolos iguais. Já no segundo gráfico observamos símbolos e cores diferentes. Dois modos bem claros de representação da quais informação.



08

Mantenha a ordem natural de cada informação ou agrupe temas semelhantes

Se suas informações já possuem uma ordem, mantenha essa ordem no seu gráfico. Por exemplo, se os seus dados são alfabéticos, meses do ano, dias da semana, etc. Se não houver uma ordem específica, organize as informações por tamanho, crescente, decrescente ou algum critério que seja significativo no contexto do seu gráfico.



Ao invés disso Prefira isso

Veja a diferença

O primeiro gráfico está ordenado de forma decrescente. Porém, essa organização deixa as faixas etárias embaralhadas. O melhor é ordenar de acordo com as faixas, conforme o segundo gráfico, tornando-o mais intuitivo e de fácil leitura.





Paleta de cores

Quando falamos sobre a escolha de cores, muitas vezes quem cria gráficos toma essa decisão sem critérios ou baseada em gosto pessoal. As cores são também uma forma de transmitir ou representar as suas informações.

09

Identifique os dados que precisam ser coloridos no seu gráfico.

O uso de uma paleta de cores é sempre uma decisão com propósito. Nunca deixe que um sistema tome essa decisão por você. Para escolher as cores que vão representar os seus dados é preciso primeiro identificar de que tipo eles são. Normalmente eles se apresentam de duas formas distintas:

- **Quantitativo ou Numérico:** São informações que se referem a “quantidade”. Geralmente são sobre números.
- **Qualitativo ou Categorias:** São dados sobre às “qualidades”. Geralmente é em formato de textos ao invés de números. São relacionadas aos adjetivos ou a forma de descrever, ou dar nomes a algo.

Considere a Tabela de dados abaixo e veja que apenas as colunas de **cor azul** podemos identificar como **quantitativas**, enquanto as demais são **qualitativas**.

Nome	Data de Nascimento	Faixa Etária	Peso	Classificação do Peso	Gênero
Márcia Tuller	12/05/1947	70 a 80	74	Peso Normal	Feminino
José Ribeiro	11/02/1984	30 a 40	110	Sobrepeso	Masculino
Daniel Gomes	25/10/1969	50 a 60	9	Baixo peso	Masculino

Repare que neste exemplo as informações sobre data de nascimento, medida em anos completos, é **quantitativa**. Porém, se for informada apenas a faixa etária (70 a 80 anos, 50 a 60 anos, etc.), é **qualitativa**. Da mesma forma, o peso, se registrado o valor numérico é classificado como **quantitativo**, entretanto a categoria do peso (Baixo peso, Normal ou Sobrepeso) já é considerada uma informação **qualitativa**.

10 Seleccione uma paleta conforme o dado

Aprendemos como classificar os dados, agora você poderá escolher uma paleta adequada. Veja abaixo qual a paleta para cada situação:

Se for um dado qualitativo:

Escolha cores diferentes para no máximo 5 a 7 categorias.

#DE8E08 #48A4E3 #138F60# ECE134 #0B5DA2 #C94905# BF6196



#66C2A5# FC8D62 #8DA0CB #E78AC3 #A6D854# FFD92F #E5C494



A principal preocupação aqui é escolher cores que pareçam distintas umas das outras e, ao mesmo tempo, serem equivalentes entre si, já que os dados têm a mesma importância. Quando alcançamos mais de 8 cores diferentes, encontrar tons suficientemente diferentes se torna muito difícil. Neste caso, use rótulos diretamente em vez de cores quando precisar distinguir entre mais itens.

Se for um dado quantitativo crescente ou decrescente:

Escolha uma única cor que varia do claro ao escuro.

#99000D #CB181D# EF3B2C #FB6A4A #FC9272 #FCBBA1# FEE5D9



#084594# 2171B5 #4292C6# 6BAED6 #9ECAE1# C6DBEF #EFF3FF



Essas paletas são chamadas sequenciais. Use-as para mostrar quais valores são maiores ou menores do que os outros ou a que distância um valor específico está do outro. Fique atento! Apesar da paleta ser de uma cor única, a diferença de tons deve ser evidente.

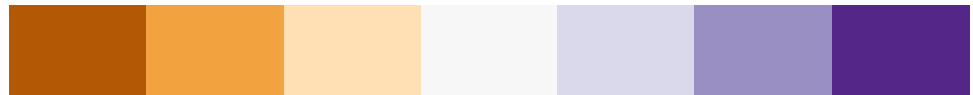
Se for um dado quantitativo com relação a um valor médio:

Escolha cores para cada extremo, variando para um tom neutro ao centro.

#052A94 #6A72AA# B0B3CA# DBDBDB #CCADB3# AB6171 #7A002D



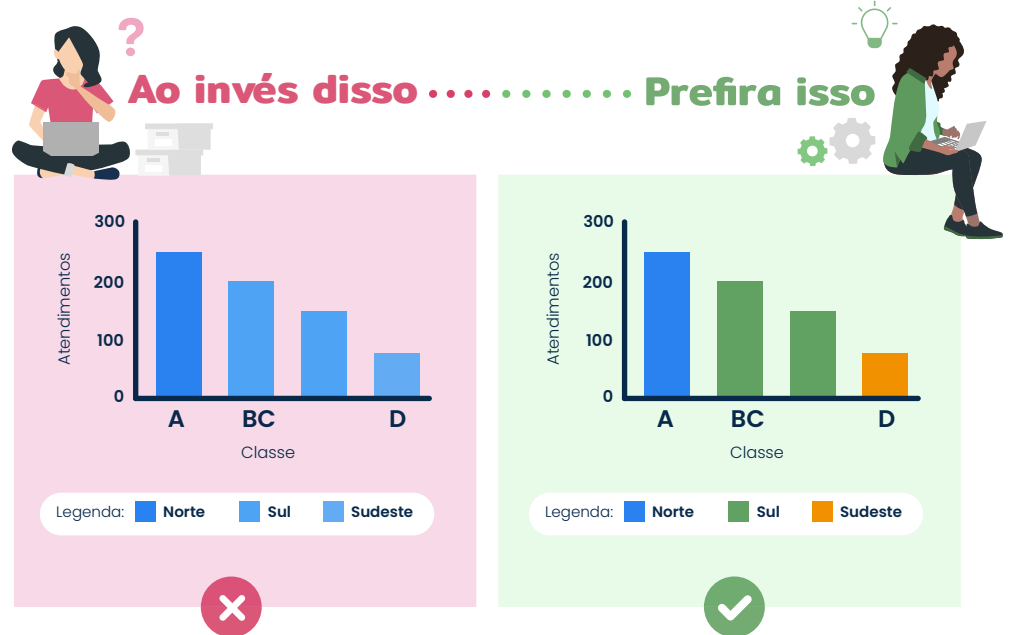
#B35806 #F1A340# FEE0B6 #F7F7F7 #D8DAEB #998EC3# 542788



Essas paletas são chamadas divergentes. São utilizadas para dados que variam de positivo para negativo, temperaturas, ou qualquer outro dado que você deseje mostrar o quão distantes dois valores específicos estão um do outro.

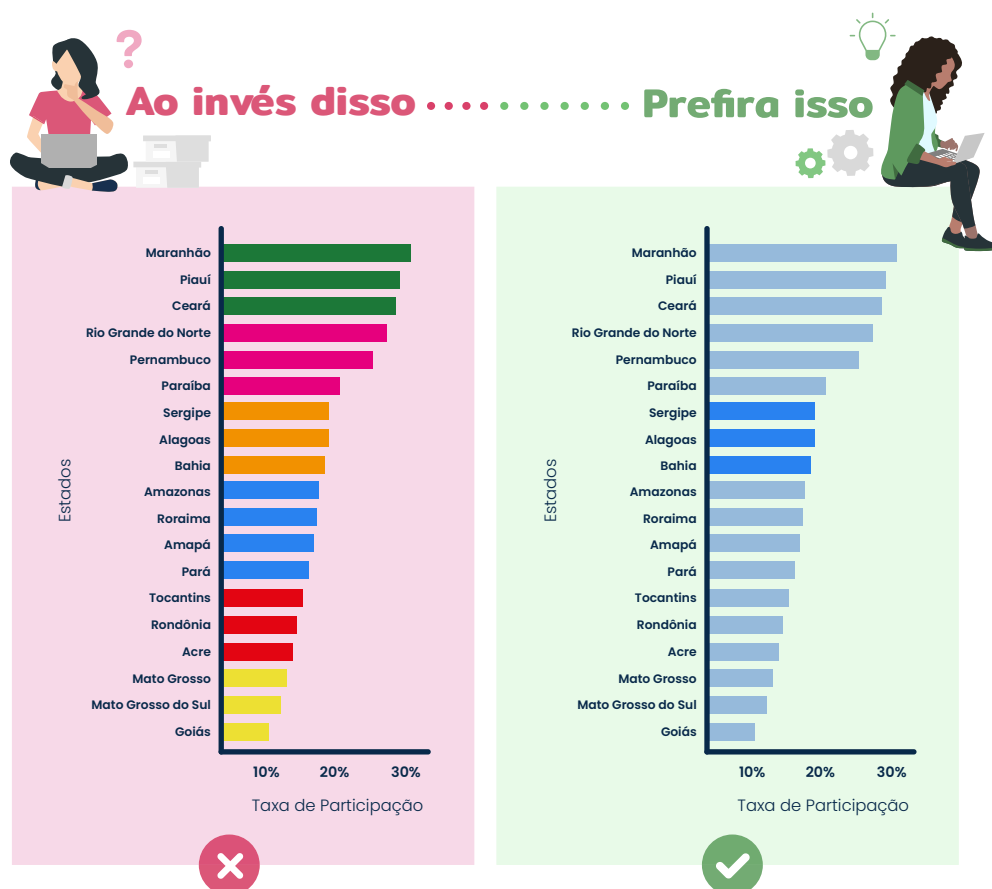
11 Diferencie os tons das cores em qualquer paleta

Seja nas paletas de cores qualitativas, aquelas com várias cores, ou nas paletas sequenciais ou divergentes, aquelas com uma ou duas cores variando o tom, a diferença entre cada tonalidade precisa ser a melhor possível, para evitar ambiguidades e dificuldade na interpretação do seu gráfico.



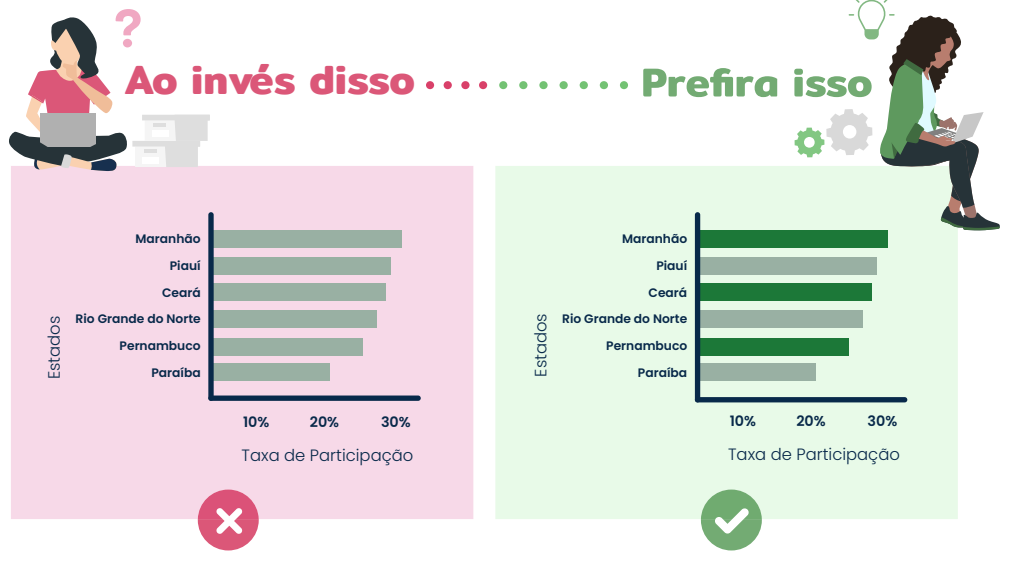
12 Evite colorir grandes áreas com cores muito fortes

Quando as cores escolhidas são muito intensas e elas preenchem boa parte do seu gráfico, isso torna a sua figura difícil de olhar. Por exemplo, será difícil ler os dados sem ter nossos olhos atraídos para as grandes áreas fortemente coloridas. Não há problema em usar cores mais fortes para destaques ou pontos importantes desde que sejam mínimos e colocados com cuidado e propósito.



13 Destaque cores somente em dados importantes

Nenhuma cor deve se destacar em relação às outras quando não há essa intenção. Contudo, se há informações importantes para o leitor destaque essa informação. Uma maneira fácil de conseguir esse destaque é diminuir os tons de todos os elementos na figura, exceto nos dados a serem destacados ou colorir esses elementos com uma cor ou tom diferente do restante da figura.



14 Use a mesma cor para a mesma informação

Mantenha a consistência visual para o seu leitor. Se no seu gráfico você está usando uma paleta de cor azul para o público masculino e roxo para o feminino, use essas mesmas cores em outras figuras com esses dados. Assim, ele não precisará associar uma nova cor a informação a cada figura.



15

Use as conotações culturais das cores a seu favor

Sempre que possível, siga os significados culturais ou naturais de cores com base no público-alvo. Por exemplo, o público ocidental, em geral, associa vermelho ao perigo, enquanto o público oriental associa a boa sorte. Essas convenções não precisam sempre ser seguidas, mas podem diminuir desconfortos para o leitor.



Azul ou Rosa?

Observe que essa prática não está vinculada aos esteriótipos das cores mas, se adequar ao que é culturalmente associado por um grupo para facilitar a identificação desses leitores.



Eixos

A maioria dos gráficos são criados a partir de dois eixos, um vertical e outro horizontal. Aquelas duas retas, uma chamada de x e outra de y que normalmente vemos no ensino fundamental da escola (coordenadas cartesianas). Nessa etapa vamos falar sobre esses eixos e como definir e organizar da melhor maneira as informações.

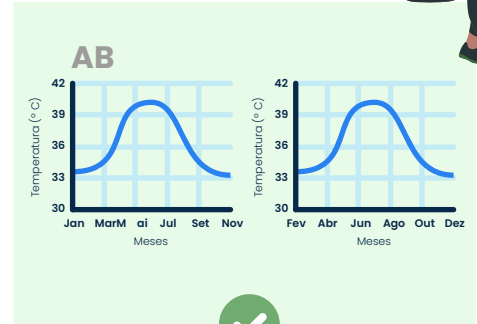
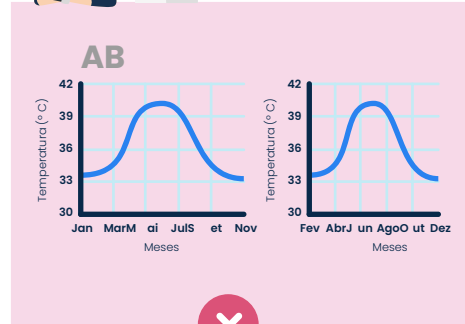
16

Use a mesma escala em eixos de unidades iguais

Não distorça o seu gráfico! Se os eixos vertical e horizontal forem medidos nas mesmas unidades, os espaçamentos para esses dois eixos devem ser iguais. Caso contrário, você poderá dar a impressão de que os dados são maiores ou menores em relação ao mesmo eixo.



Ao invés disso Prefira isso



17 Comece o eixo com o valor zero se os valores são absolutos e dependem de comparação.

Começar um eixo distante da posição zero irá retirar o ponto de referência inicial dos seus dados e distorcer a interpretação do seu leitor. Sempre que for possível mantenha o zero no gráfico.



Ao invés disso Prefira isso



18 Comece o eixo mais próximo do intervalo dos dados se os valores têm pouca relação com o ponto zero

Em casos que seus dados não tenham nenhuma relação com o ponto zero construa o seu gráfico com os eixos mais próximos dos valores que você deseja mostrar. Por exemplo, se a sua imagem mostra valores de temperatura durante um dia na escala Fahrenheit uma escala de temperatura usada em países de língua inglesa como os Estados Unidos que varia de 32° a 212° graus não é interessante manter um eixo começando no ponto zero.

Ao invés disso **Prefira isso**

Temperatura (°C)

Jan FevM ar Abr MaiJ un

Meses

✘

Temperatura (°C)

Jan MarM ai Jul Set Nov

Meses

✔

19 Rotule cada eixo com títulos e suas unidades

Usar rótulos nos eixos é uma boa prática e deve ser feito sempre que possível. Inclua sinais de moeda, de porcentagem e pontos em números grandes, caso necessário. Dê preferência a usar apenas uma palavra curta nos rótulos, em caso de palavras grandes, rotacionar ou manter rótulos paralelos.

Ao invés disso **Prefira isso**

Vendas

Marketing

Diretoria

1° 2° 3°

✘

Despesas (R\$)

Vendas

Marketing

Diretoria

1° 2° 3°

Trimestre de 2020

✔

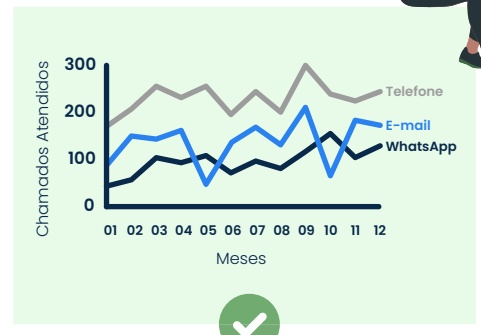
20

Use rótulos com um pequeno número de valores

Sempre que um gráfico mostra um pequeno número de valores, faz sentido adicionar os rótulos acima dos dados.

Quando usar rótulos nos dados?

No segundo gráfico neste primeiro exemplo, os rótulos são recomendados para poucos dados. Entretanto no primeiro gráfico do segundo exemplo não são tão úteis, criando um excesso de informação. Em gráficos com muitos dados o leitor está mais interessado em visualizar o contexto geral e não pontos específicos.



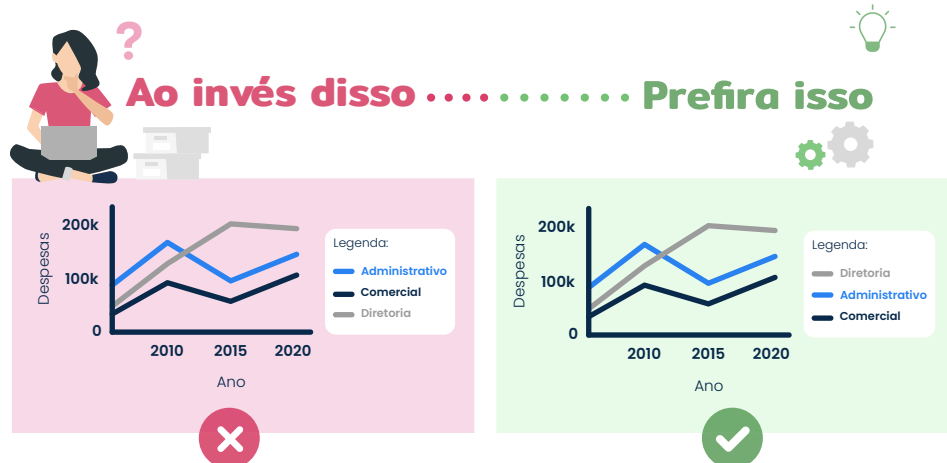


Legenda

Alguns gráficos possuem legendas. Ela é um item que muitas vezes é deixado de lado no canto da página ou poucas vezes conferido por já ser gerado automaticamente pelos sistemas que criam gráficos. Porém, vamos dar uma atenção especial a ela já que é por meio dela que os leitores também ficam sabendo como ler o gráfico e quais dados estão representados.

21 Use a legenda na mesma ordem dos seus dados

Organize a legenda para que ela corresponda à ordem dos dados.



22 Elimine a legenda, quando possível, rotulando diretamente os elementos

Podemos facilitar a vida de nossos leitores se eliminarmos a legenda e acrescentarmos rótulos de textos diretamente nos elementos, eixos e formas da figura que sirvam como guias para o restante da figura.



23 Apresente uma única legenda com todos os elementos de uma só vez

Não tenha várias legendas separadas para os diferentes elementos de seu gráfico. Sempre que representamos um conjunto de dados por um gráfico crie uma única legenda e a posicione próxima ao gráfico.



Destaques e Elementos Adicionais

Agora vamos observar detalhes mais específicos nos seus gráficos. Avalie desde os dados que precisam estar em evidência, a necessidade de retirar o excesso ou desordem visual e até mesmo complemente os gráficos com informações adicionais ou significado de dados que o seu público pode não conhecer.

24 Crie uma hierarquia visual destacando as informações que precisam de mais atenção

As informações que requerem atenção imediata devem ser exibidas nas áreas de maior destaque visual. Se há algo importante para o seu público saber ou ver, torne isso algo muito diferente do resto. Esse destaque é geralmente feito de algumas formas:

- **Aumentar o tamanho** em relação aos outros elementos próximos
- **Usar cores mais vibrantes**
- **Tornar mais transparente** os elementos sem destaque
- **Apresentar primeiro os destaques** em áreas superiores no gráfico e detalhes adicionais em linhas inferiores.

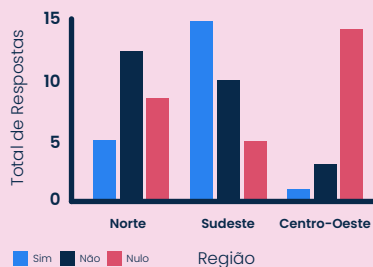


Ao invés disso



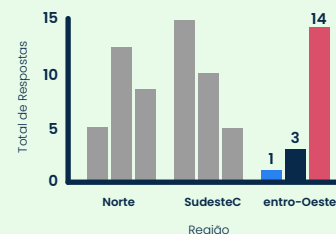
Prefira isso

Pouca Participação de Usuários do Centro-Oeste
Apenas 4 respostas válidas foram recebidas.



Apenas 4 respostas válidas do Centro-Oeste

Como aumentar participação desses usuários?



25 Explique o significado dos gráficos ou como funcionam

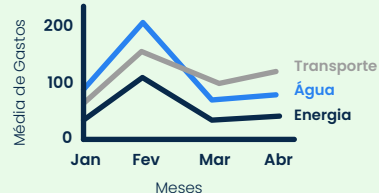
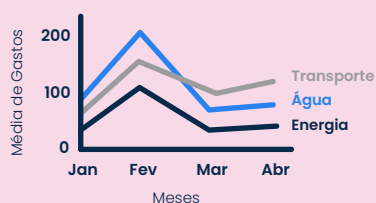
Para alguns gráficos pode ser interessante adicionar um parágrafo curto com os destaques ou pontos importantes que serão comunicados ou então um texto explicativo sobre como fazer a leitura do mapa.



Ao invés disso



Prefira isso



Como Ler o Gráfico?

Os gastos com transporte, água e energia **aumentaram** no mês de fevereiro.



26 Não use 3D sem motivo

Criar um gráfico em 3D apenas por estética não acrescenta em nada! Na verdade, cria mais problemas, pois uma projeção de objetos 3D em duas dimensões geralmente irá distorcer os seus dados. Usar visualizações 3D só faz sentido quando queremos mostrar objetos que são 3D no mundo real.

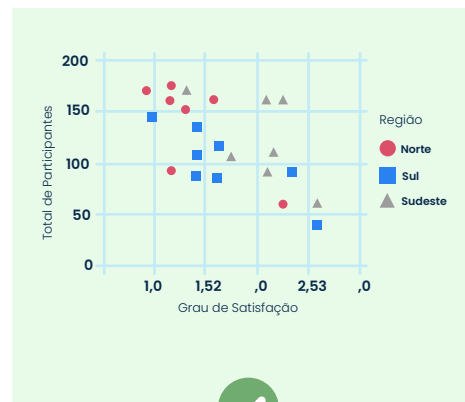
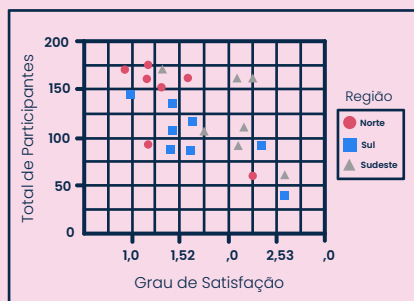


27 Não mostre muitos dados ou elementos desnecessários de uma só vez

Ao criar um gráfico, todos os elementos devem ser essenciais. Caso contrário, esse volume pode fazer nossa imagem parecer mais complicada do que o necessário. Você pode remover elementos que não sejam dados sem diminuir sua clareza:

- **Retire as bordas** do gráfico que sejam desnecessárias;
- **Remova as linhas de grade** ou coloque-as de uma cor mais clara;
- **Retire rótulos** dos dados em excesso ou **elementos sobrepostos**;
- **Diminua os rótulos de texto**, se for o caso.

Essas e outras ações podem limpar o visual para destacar o que realmente importa, os dados. Assim você ajuda a reduzir o esforço cognitivo dos leitores e facilita no reconhecimento de padrões.



Pontos específicos

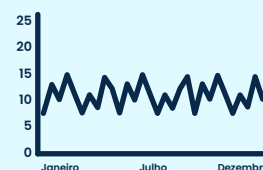
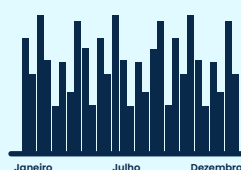
Podemos ainda alterar pontos específicos de alguns gráficos. Vamos ver aqui recomendações e boas práticas para os tipos mais comuns (barras, pizza, linhas).

28

Gráficos de Barras

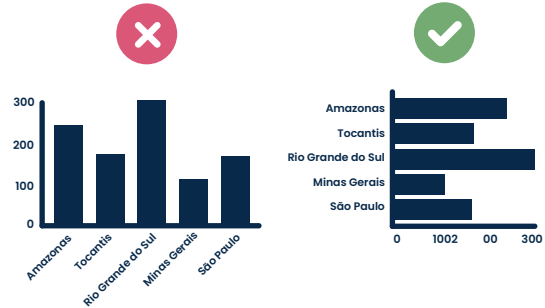
Use até 25 barras para dados

Procure usar até 25 barras para não poluir visualmente e com o excesso acabar com barras muito finas que são difíceis de diferenciar uma das outras.



Inverta os eixos ao invés de girar os rótulos

Os rótulos nos eixos rotacionados tendem a ser difíceis de ler e exigem muito espaço embaixo da imagem. A melhor solução para rótulos com palavras longas é geralmente inverter os eixos vertical e horizontal.



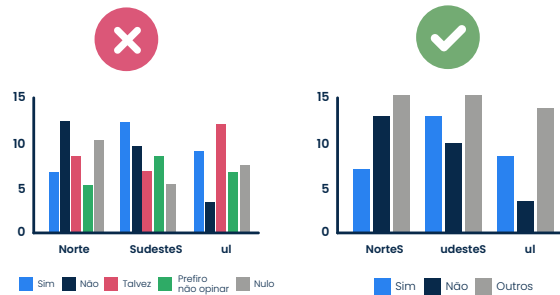
Mantenha um espaço em branco separando cada barra do seu gráfico.

Esse espaço é importante para diferenciar uma barra da outra.



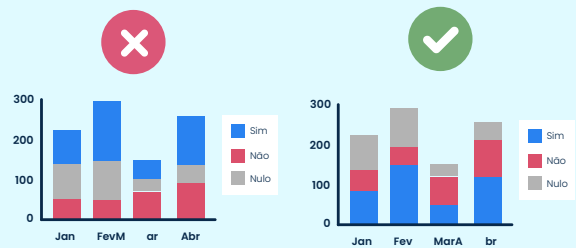
Não use muitas barras para representar vários grupos de informação.

Quando você tem grupos e categorias de informações e deseja mostrá-los juntos em um gráfico de barras, tenha cuidado para não adicionar muita informação. Mantenha sempre a ordem de cada barra no seu gráfico. Ela será importante para o leitor compará-las.



Empilhe primeiro o dado mais importante em um gráfico de barras empilhadas.

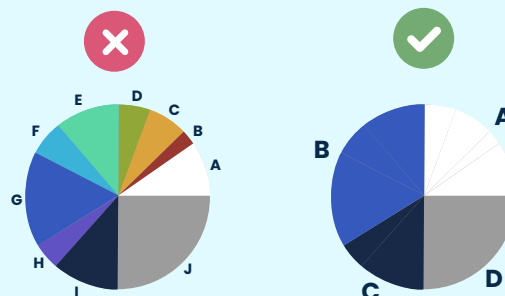
Barras empilhadas têm o problema de as diferentes barras não poderem ser comparadas facilmente porque eles têm linhas de base diferentes.



29 Gráficos de Pizza

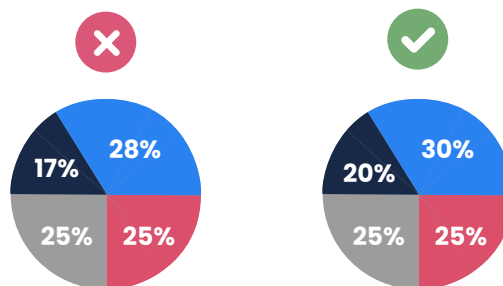
Adicione no máximo 7 fatias ao seu gráfico.

Muitas fatias em um gráfico de pizza aumentam a quantidade de dados representados e dificultam a comparação pelo excesso de informação ou proporção entre as várias fatias ser pequena.



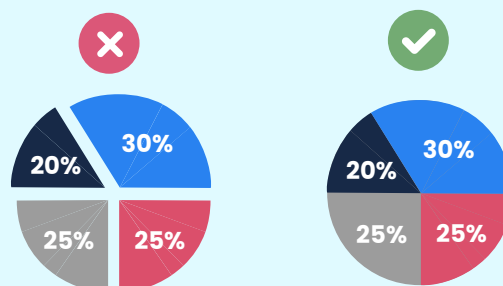
Some 100% em todas as fatias do seu gráfico.

O conjunto de dados de um gráfico em pizza precisa sempre ter um total de 100%.



Não adicione cortes entre as fatias do seu gráfico.

Adicionar cortes que separam as partes da imagem não é uma boa prática, pois atrapalham a comparação com as demais proporções.



30 Gráficos de Linhas

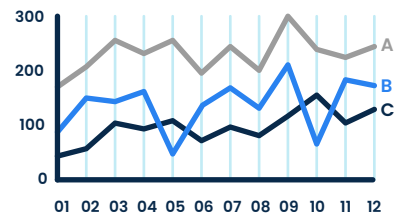
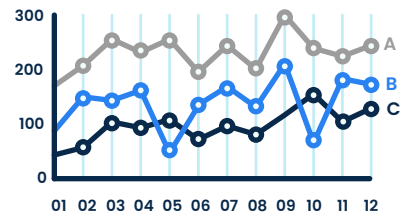
Avalie a proporção entre altura e largura do gráfico.

Em gráficos de linha você pode achatá-lo ou alongá-lo sem necessidade ocasionando erros de interpretação aos seus leitores. No geral, uma referência muito utilizada é deixar o gráfico proporcional à inclinação média da linha em 45° graus. Um gráfico mais quadrado geralmente destaca os picos e pontos altos da sua linha e deixa os dados mais próximos.



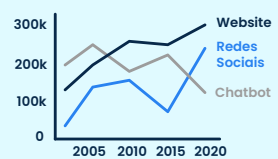
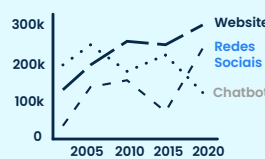
Retire os pontos em dados densos.

É comum em gráficos de linhas manter pontos sobre os dados, porém se forem muitos a figura pode ficar poluída. Neste caso, retire os pontos. Em geral, quanto mais densa a série temporal, menos importante é mostrar observações individuais com pontos.



Não diferencie as linhas por traços ou pontilhados, pois dificultam a identificação.

Em gráficos de linha, você pode alterar a linha (sólida, tracejada, pontilhada, etc), mas usar linhas tracejadas e pontilhadas produz geralmente resultados ruins. Além disso, frequentemente requer um esforço mental grande para combinar diferentes traços ou padrões de traços do gráfico à legenda.





Projeto de Interface Web

Uma boa interface web precisa ter alguns fatores importantes. Ela precisa permitir ao usuário uma jornada adequada às suas necessidades, precisa fornecer um contexto claro e fazer com que o usuário consiga realizar ações e obter o melhor resultado. Isso está diretamente relacionado com os três princípios da Linguagem Simples: Encontrar o que precisa, compreender o que encontrou e conseguir fazer uso para atingir seus objetivos.

A literatura que fala sobre Interface do Usuário (UI - User Interface) trata basicamente de três aspectos: jornada, contexto e *feedback*. A jornada é o processo guiado, onde é pensado todo o caminho para que o usuário possa encontrar o que precisa. O contexto é onde reside o conteúdo informativo, ou seja, o conjunto de informações que o usuário quer encontrar. E por fim o *feedback* é o que garante as respostas reativas da interface ao usuário. Quando essas três características são satisfeitas, podemos dizer que esta interface vai atrair o usuário e engajá-lo.

Então precisamos ver como fazer isso e, principalmente, ver qual o papel da Linguagem Simples em cada um destes aspectos. Para isso, apresentamos abaixo um conjunto de práticas que podem te ajudar a construir melhores interfaces. Elas já atendem às práticas propostas pela Linguagem Simples que compartilham as características que uma boa interface deve ter.



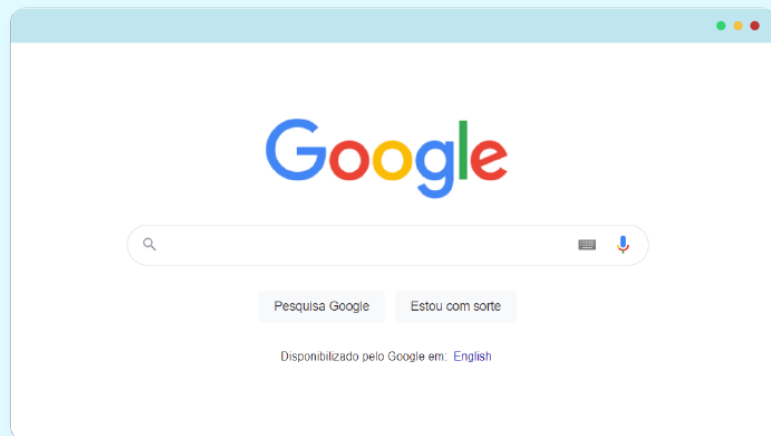
01

Identifique o objetivo do seu site e direcione funções para cumprir esse objetivo.

Se o seu site não ajudar os usuários a concluir a tarefa que desejam realizar, eles sairão. Você precisa deixar bem claro o propósito do seu site. Isso vai ajudar a esclarecer o que seu site faz de fato e como ele pode ajudar a resolver o problema do usuário. Não adianta recheiar o seu site de funcionalidades se o seu visitante não sabe como lidar com elas. Ao invés disso, coloque apenas as funções essenciais na página e o ajude a se decidir mais rápido.

Veja esse exemplo

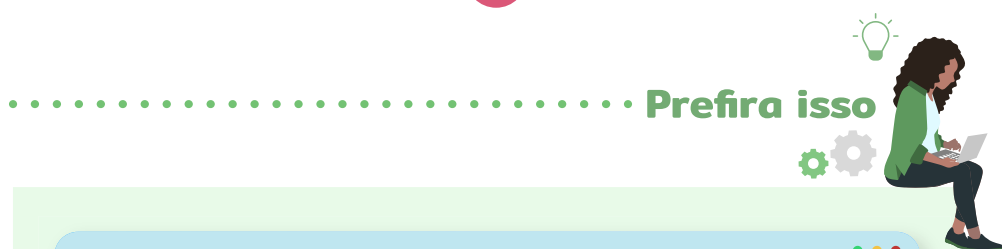
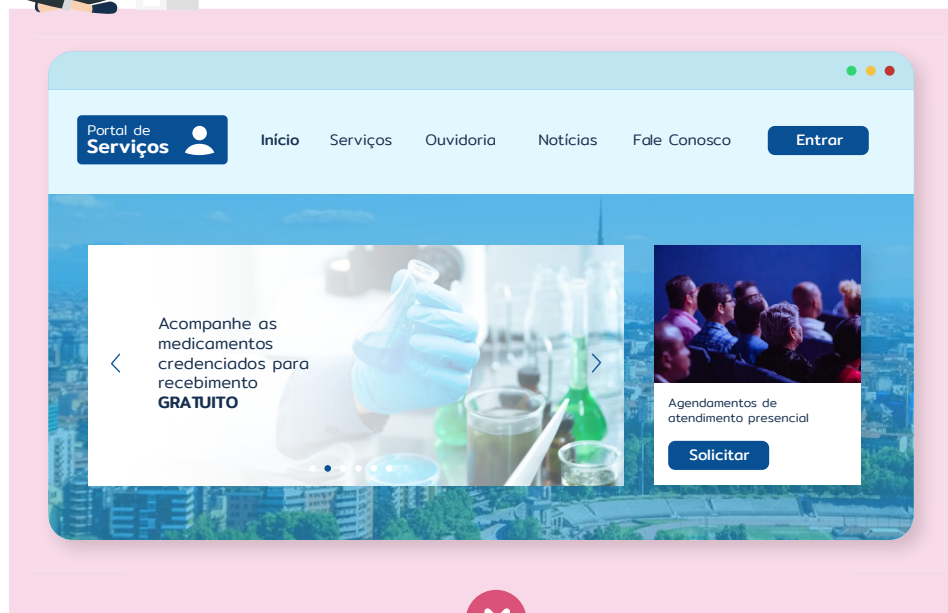
Por exemplo, em páginas de busca, como o Google, a tarefa principal é a realização de uma pesquisa. Por isso sua interface apresenta de forma minimalista e direta o campo de digitação dos termos de pesquisa e um botão para buscar.



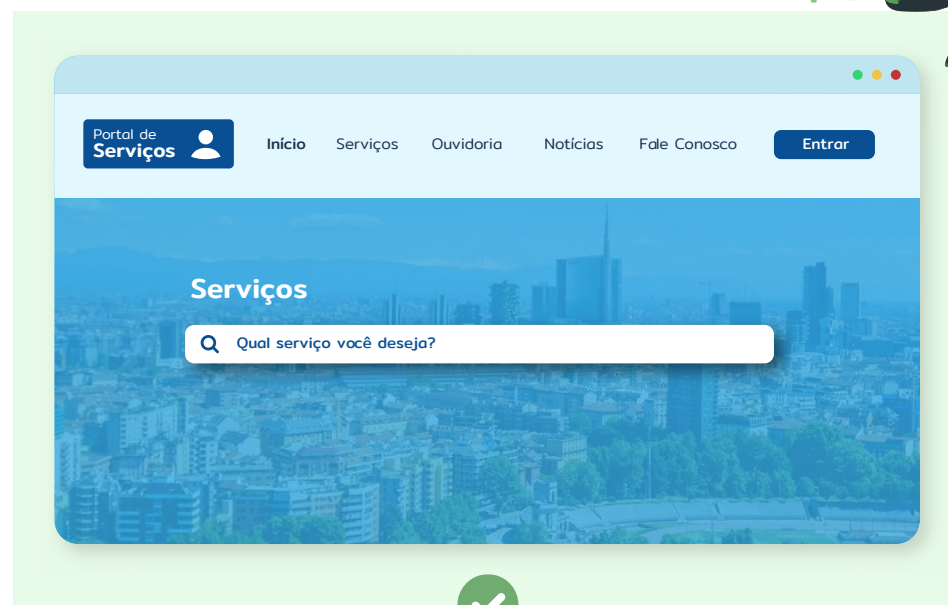
Se a página tem por objetivo a oferta de serviços, pode ser importante destacar a busca dos serviços oferecidos em primeiro plano ou então os serviços em destaque logo nas primeiras seções do site.



Ao invés disso



..... Prefira isso



02 Busque saber o que o usuário quer encontrar no site

Você deve começar a construção de qualquer site tentando entender quem são os seus usuários. O processo de caracterizar as personas apresentado neste Guia (Seção 2) ajudará você a descobrir os interesses e necessidades de cada usuário. Em seguida procure analisar o que as pessoas vão procurar em seu site, pois isso irá servir para saber o que deve ser apresentado, onde e de que forma:

- Quais são as páginas que os usuários irão visitar mais?
- Quais seções ou conteúdos passarão mais tempo?
- Quais as principais tarefas que os seus usuários vão executar?

Veja esse exemplo

Considerando o seu público ou personas você pode perceber quais serviços são mais acessados e assim facilitariam ao usuário se adicionados em primeiro plano ou com algum destaque. O mesmo vale para a ordem dos menus mais acessados ou funções que possam ser adicionadas na página inicial.

Uma técnica que pode ajudar a definir a importância, ordem ou até nomes mais claros para páginas, menus e funções do seu site é o *card sorting*. Essa técnica rápida, com custo relativamente baixo, é muito utilizada para arquitetura de informação. Com ela buscamos entender o modelo mental de como as pessoas agrupam conteúdo e funcionalidades ou como interpretam o significado desses grupos para aumentar a capacidade do usuário de conseguir se localizar de forma rápida dentro de um sistema.

Saiba mais sobre o Card Sorting

Encontre mais detalhes sobre a técnica de *Card Sorting* no site usability.gov.



Para aplicar você deve selecionar um grupo de pessoas e distribuir alguns cartões ou post-its para os participantes organizarem os itens conforme as categorias que mais fazem sentido para eles. Além disso, o participante pode ajudar a definir os nomes de cada grupo que mais tenha significado para ele dentro de um contexto de uso.

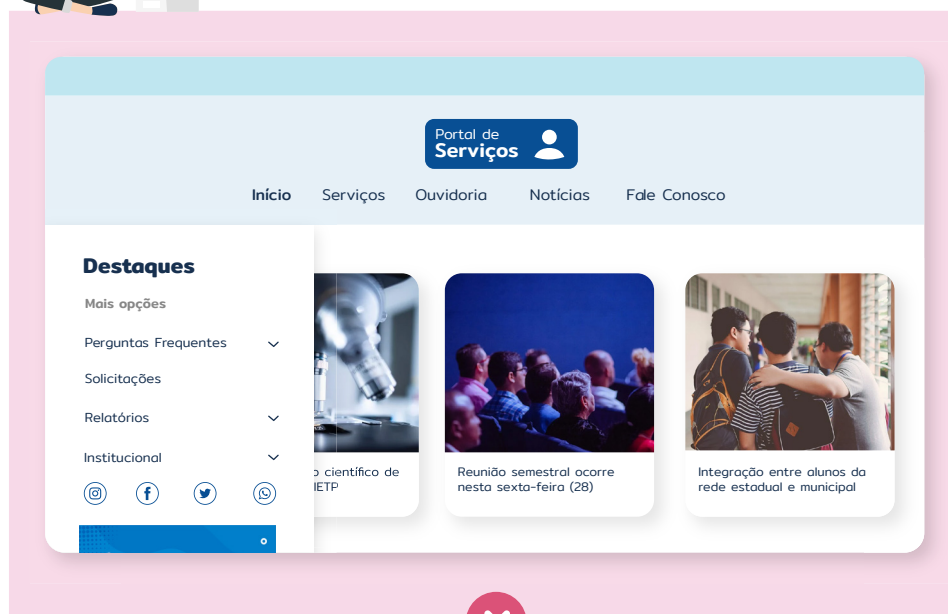
03 Faça seu site funcionar dentro de um padrão que o usuário já conhece

Os usuários em geral, transferem as expectativas que construíram no uso de um site para outro que pareça semelhante. Então, procure manter os padrões para sites com o mesmo propósito para evitar criar experiências onde o usuário tenha que reaprender onde ir para conseguir executar as suas tarefas. Isso também é importante, pois reduz o tempo gasto do usuário na execução de suas atividades. Em geral, podemos citar alguns padrões ou formas de organização que já se tornaram de uso comum, como:

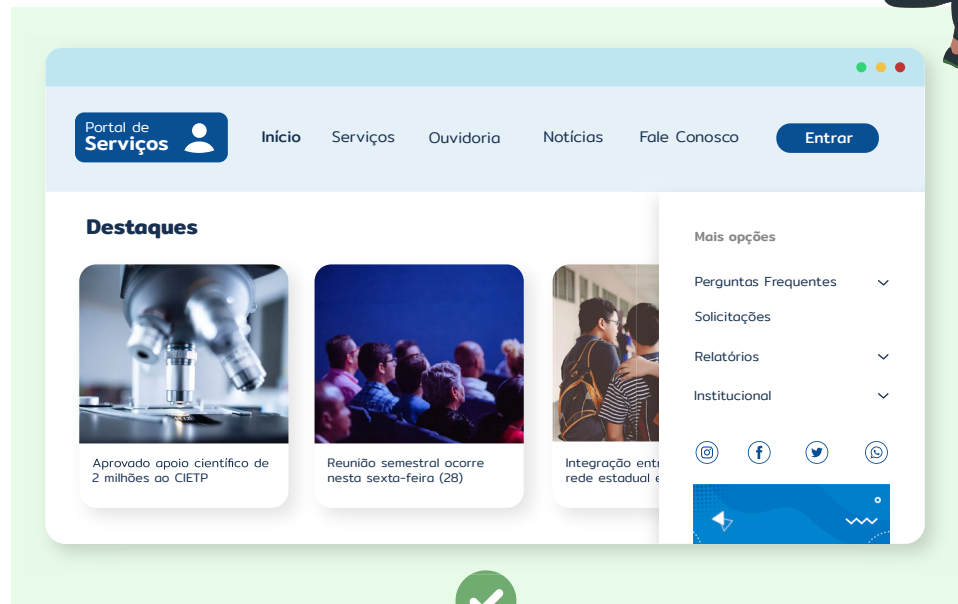
- Crie sites com estruturas de cabeçalho, conteúdo e rodapé;
- Mantenha a barra lateral auxiliar à direita, se o seu site possui um layout com mais de uma coluna;
- Mantenha um layout de coluna única no formato acessado por smartphones;
- O logo costuma ficar no cabeçalho à esquerda;
- Utilize um menu na parte superior;
- Use cores neutras, como cinza, para determinar funções desabilitadas;
- Diferencie os tipos de conteúdo em textos com títulos, subtítulos e parágrafos; e
- Use ícones de uso comum para os usuários, mas ao utilizá-los veja se é preciso rótulos de textos que podem ajudar a reduzir a ambiguidade e aumentar a acessibilidade.



Ao invés disso



Prefira isso



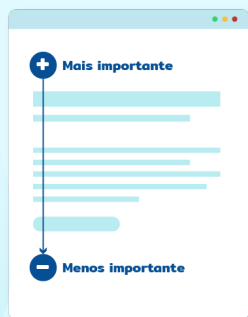
04 Use padrões de leitura

Em média, os usuários leem apenas as duas primeiras palavras de cada linha. Ou, geralmente, apenas “passam os olhos” por um texto em busca das informações que precisam. Esta prática convencionou-se chamar de escaneabilidade. Com isso, eles podem decidir em apenas cinco segundos se seu site é útil para eles ou não. Então use poucas palavras no início para ele entender facilmente o que vem adiante. Em geral, também acessam as páginas com foco no lado superior esquerdo da página, seguindo nosso padrão de leitura. Portanto, explore estes padrões que já são consenso.

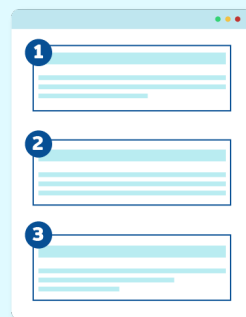
Bons padrões de conteúdo da web usam:

- O estilo pirâmide invertida: Comece com a declaração mais curta e clara que você pode fazer sobre o seu tópico. Coloque as informações mais importantes na parte superior. A vantagem desse estilo é que ele vai direto ao ponto e permite que os leitores parem de ler a qualquer momento que escolherem e ainda entendam as informações essenciais.
- Conteúdo fragmentado: Não tente empacotar tudo em parágrafos longos. Divida os tópicos em seções lógicas separadas por títulos informativos.
- Apenas as informações necessárias: use apenas as informações que seus usuários precisam para realizar suas tarefas.
- Padrão F de leitura: A maioria dos usuários em uma página lê de cima para baixo, da esquerda para direita, criando um formato similar a de uma letra F. Por isso, destaque informações mais importantes logo nos primeiros parágrafos e evite colocar informações importantes à direita.

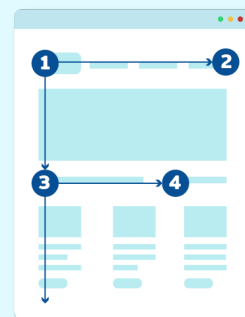
Veja esse exemplo



Pirâmide Invertida



Conteúdo Fragmentado



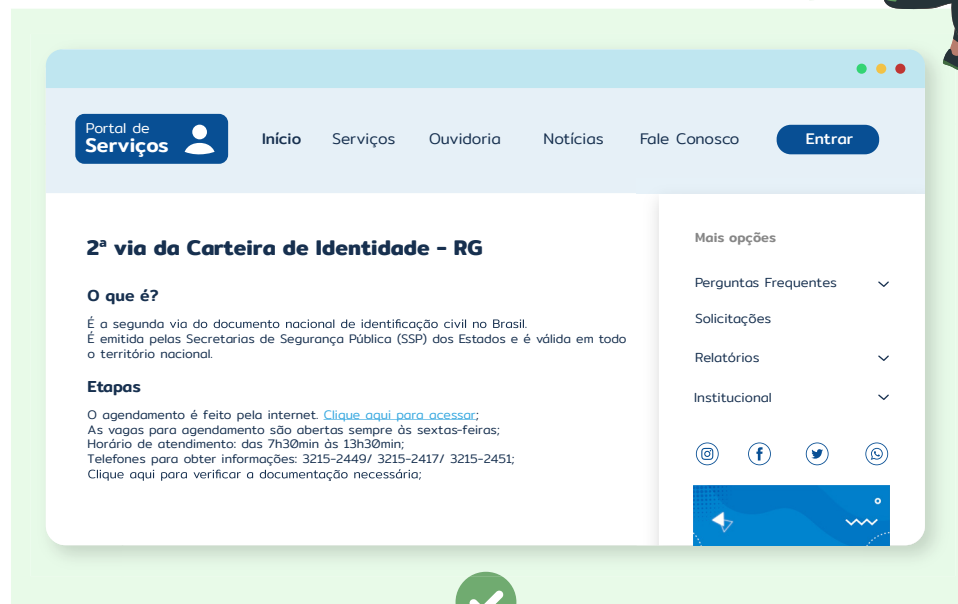
Padrão F de leitura



Ao invés disso



Prefira isso



05 Não leve o conteúdo de documentos textuais direto para a web

Se você pensa que precisa somente apresentar as informações que existem em documentos impressos, você está errado. Em geral, informações escritas em documentos não estão no formato certo para a web. Você vai precisar transformar estas informações em algo que esteja simples para ser apresentado ao público.

O *Federal Plain Language Guidelines* faz algumas sugestões de boas práticas para você fazer esta adaptação:

- Mantenha a mensagem mais importante e de forma clara no topo da página da web.
- Divida seu conteúdo em seções do mesmo tópico ou que mantenham alguma relação entre si. O desencadeamento de ideias é um valioso elemento para o leitor de internet. Isso estimula a continuidade da leitura e aumenta o interesse do usuário no que está sendo dito.
- Use títulos para ajudar os usuários a navegar pelo conteúdo.
- Destaque os principais fatos em uma lista com marcadores.
- Explique instruções complexas em uma tabela Se/Então visualmente atraente.

O que é Webwriting?

É um conjunto de técnicas aplicadas ao texto e demais elementos digitais, que têm como objetivo a produção de conteúdo online de qualidade, objetivo, organizado e de fácil acesso.

A Literatura de *Webwriting* cita algumas outras também:

- Pense em acessibilidade, no sentido de que as informações devem estar acessíveis a todas as pessoas. Para tanto devemos cuidar da forma do conteúdo de modo que seja facilmente acessado pelos usuários.
- Verifique se o site está sendo rápido e direto na entrega da informação, objetividade é a palavra chave. Deve-se entregar o que se precisa o mais diretamente possível.
- Distribua de forma organizada e do mais ao menos importante, da maior a menor profundidade no conteúdo. Gerando uma boa navegabilidade para os seus usuários. Essa arquitetura da informação deve ser utilizada na estrutura das páginas de um site, nas suas seções, nas suas categorias de assuntos, e também nos seus links.
- Utilize exemplos para facilitar o entendimento do usuário. Essa prática cria uma sensação de empatia com o leitor, então, pode ser considerada uma adequação à persona para a qual o texto foi redigido.
- Complemente as informações: Imagens, vídeos, áudios, gifs, infográficos, entre outros. Diversos recursos podem ser utilizados para acrescentar entendimento ao seu leitor, use hipertextos na web para ajudar o seu público. Porém, fique atento para adicionar somente conteúdo relevante que seja de fato coerente com o seu público.
- Utilize perguntas nos textos e principalmente títulos para a web. Isso é sempre bem-vindo porque se aproximam do leitor, estimulam o engajamento com o conteúdo e preveem questionamentos trazendo respostas.



Ao invés disso



The screenshot shows a web browser window with a header for 'Portal de Serviços' and navigation links: 'Início', 'Serviços', 'Ouvidoria', 'Notícias', 'Fale Conosco', and an 'Entrar' button. The main content area is titled '2ª via da Carteira de Identidade - RG'. Under the heading 'O que é?', it states: 'É a segunda via do documento nacional de identificação civil no Brasil. É emitida pelas Secretarias de Segurança Pública (SSP) dos Estados e é válida em todo o território nacional.' Under 'Etapas', it lists: 'Realize o agendamento pela internet. Vá a unidade escolhida no agendamento no dia especificado entre às 7h e 18h; Apresente a documentação necessária; Aguarde a validação do atendente e siga as instruções repassadas por ele; Caso falte alguma documentação, siga as etapas abaixo:'. On the right side, there is a 'Mais opções' menu with 'Perguntas Frequentes', 'Solicitações', 'Relatórios', and 'Institucional'. At the bottom right, there are social media icons for Instagram, Facebook, Twitter, and YouTube, and a blue button with a white arrow.



Prefira isso

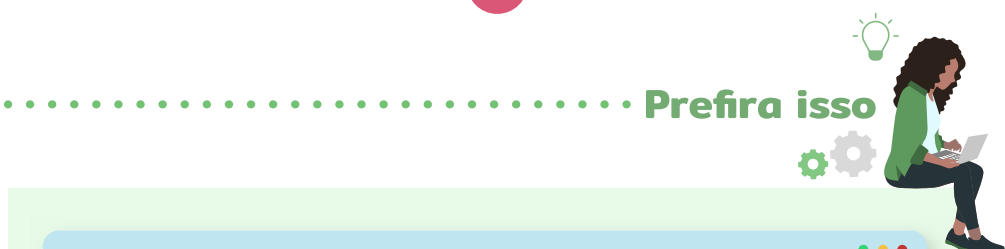
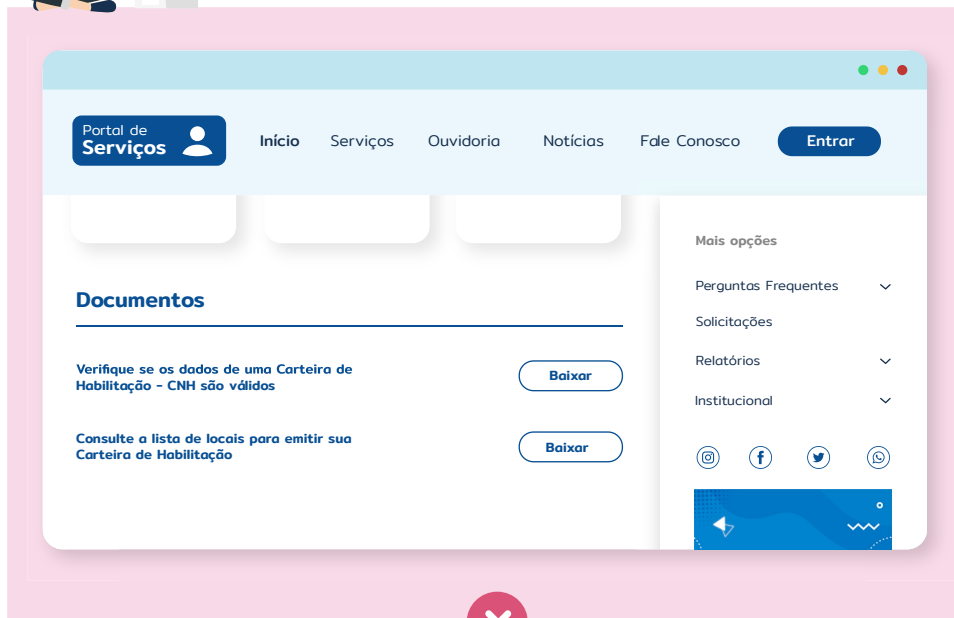


06 Evite o uso de PDF

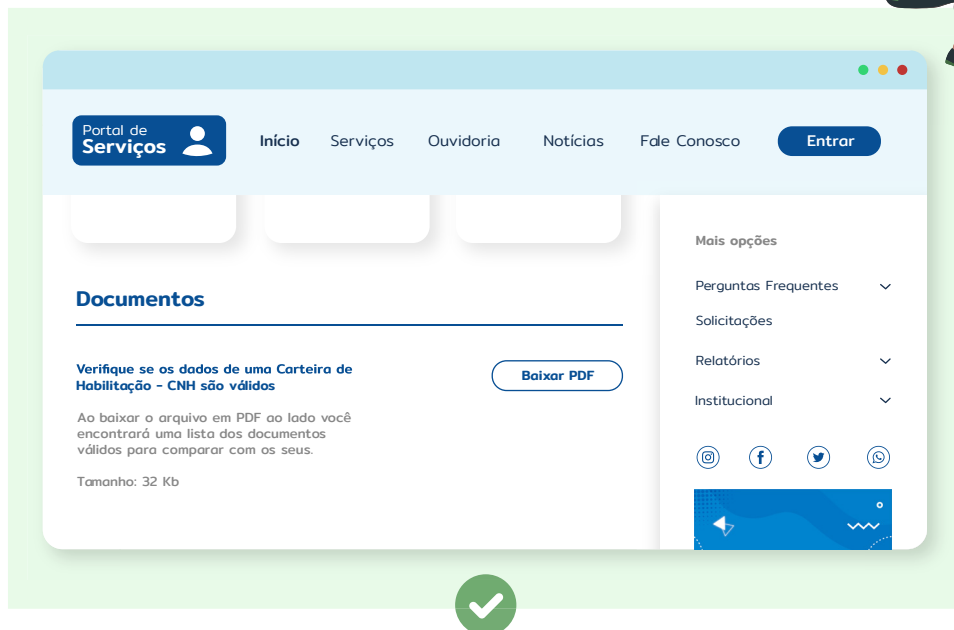
Em geral, usuários tentam evitar ler PDFs. Mas, se você precisar postar um, use uma página para isso. Lá você deve explicar do que se trata, qual o tamanho do arquivo e que informações podem ser encontradas lá. Em seguida, coloque a possibilidade de download do pdf. E lembre-se! Se for um pdf para ser preenchido como, por exemplo, um formulário, permita que isso seja feito no próprio documento evitando que a pessoa tenha que imprimir para poder preencher.



Ao invés disso



..... Prefira isso



07 Use mensagens assertivas, curtas, claras e de entendimento geral

Não desperdice o tempo dos seus usuários. Vá sempre direto ao ponto. Quando precisamos dar mensagens aos usuários em uma interface web, estas precisam explicar claramente e de forma simples o que aconteceu e deixar claro também como o usuário deve prosseguir no próximo passo. Veja algumas práticas e exemplos a seguir:

- Evite duplo negativo pois confundem o usuário e aumentam a sua carga

Ao invés disso..... Prefira isso

Eu não quero cancelar essa ação

X

Eu quero manter esta ação

✓

- Comece com o objetivo da ação e em seguida apresente o resultado da interação.

Ao invés disso..... Prefira isso

Clique aqui para acessar a sua conta.

X

Para acessar sua conta, clique aqui.

✓

- Use palavras simples e reduza sempre ao máximo palavras desnecessárias.

Ao invés disso..... Prefira isso

Realizar adesão ao Sistema

X

Acessar o Sistema

✓

- Use números ao invés de palavras.

Ao invés disso..... Prefira isso




Você tem quatro novas mensagens. ❌

Você tem 4 novas mensagens. ✅

- Escreva as ações com clareza. Evite palavras e expressões muito genéricas.

Ao invés disso..... Prefira isso




OK ❌

Conectar ✅

08 Formate os links corretamente

Nomes de links eficazes são fundamentais para a satisfação do usuário. Os links devem estar escritos em uma linguagem simples de forma que o usuário entenda exatamente para onde o link o levará. Algumas boas práticas devem ser seguidas:

- Os nomes dos links devem ser iguais ao nome da página vinculada.
- Não use o nome completo de um documento ou programa como nome de link.
- Seja o mais explícito possível – muito longo é melhor que muito curto.
- Faça o link significativo. Não use “clique aqui” ou “mais”.
- Não incorpore links no texto. Apenas convida as pessoas a deixar seu texto!
- Adicione uma breve descrição, quando necessário, para esclarecer o link.
- Lembre-se de que alguns de seus usuários podem ser deficientes visuais. Não use links como “Clique aqui” ou “Clique no botão verde”.
- Certifique-se de que seus links estejam acessíveis a todos os usuários.
- Você deve usar links que explicam o conteúdo da página para a qual ele está vinculado. Se o seu link disser “Relatórios Anuais”, a página de destino deverá ser intitulada “Relatórios Anuais”.



Ao invés disso

Portal de **Serviços** Início Serviços Ouvidoria Notícias Fale Conosco Entrar

Habilitação - CNH

Etapas

O agendamento é feito pela internet. [Clique aqui](#);
As vagas para agendamento são abertas sempre às sextas-feiras;
Horário de atendimento: das 7h30min às 13h30min;
Telefones para obter informações: 3215-2449/ 3215-2417/ 3215-2451;
[Saiba mais](#) e verifique a documentação necessária;

Informações

Encontre mais informações na página da Ouvidoria. www.ouvidoria.gov.br/informacoes;
Dúvidas frequentes podem ser encontradas neste [link](#)

Mais opções

- Perguntas Frequentes
- Solicitações
- Relatórios
- Institucional

Icons: @, f, t, s

Red 'X' mark below the screenshot.

..... Prefira isso



Portal de **Serviços** Início Serviços Ouvidoria Notícias Fale Conosco Entrar

Habilitação - CNH

Etapas

O agendamento é feito pela internet. [Agendar](#)

Verifique a documentação necessária; [Verificar documentos](#)

Informações

As vagas para agendamento são abertas sempre às sextas-feiras;
Horário de atendimento: das 7h30min às 13h30min;
Encontre mais informações na [página da Ouvidoria](#);
[Clique aqui para encontrar respostas as dúvidas frequentes.](#)

Mais opções

- Perguntas Frequentes
- Solicitações
- Relatórios
- Institucional

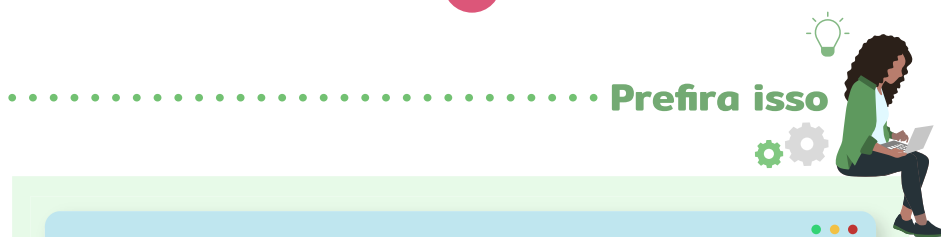
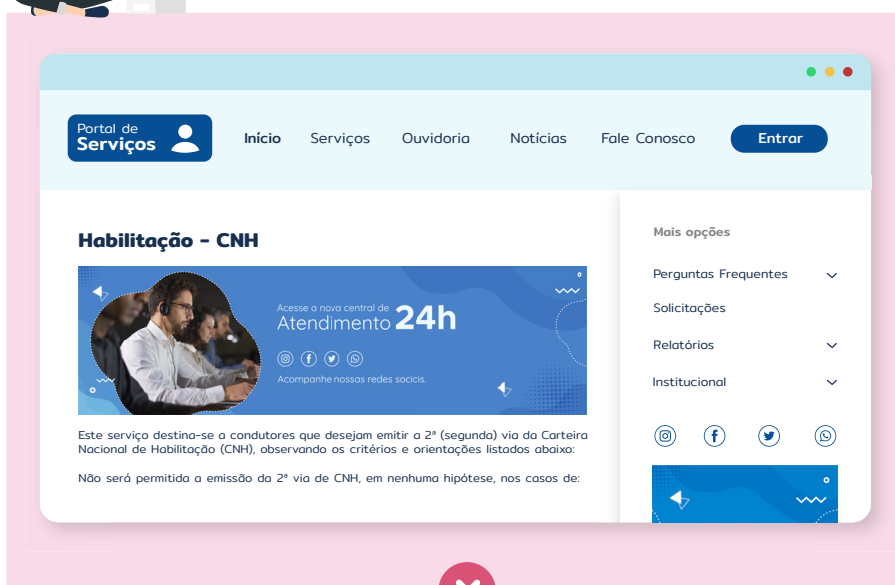
Icons: @, f, t, s

Green checkmark below the screenshot.

09

Apresente informações relevantes

As interfaces não devem conter informações pouco necessárias. Cada informação a mais em uma interface compete com as informações relevantes e diminui a visibilidade destas. Você deve manter o design focado no essencial. Certifique-se de que os elementos visuais da interface suportem os objetivos principais do usuário. Veja também se o conteúdo atende ao objetivo do negócio. Não deixe que elementos desnecessários distraiam os usuários das informações que eles realmente precisam.



10

Reduza a complexidade

Tudo que é muito complexo afasta o usuário. Já vimos por diversos motivos que devemos descomplicar ao máximo nossas informações para fazer com que os usuários as entendam. Porém temos que tomar cuidado para o “simples” não se tornar algo que não agrega muito valor para o usuário, deixando a experiência dele ruim. Você deve reduzir a complexidade da informação apresentada ao invés do usuário ter que dedicar mais tempo na tarefa para entendê-la. Para isso algumas práticas podem ser bem eficazes:

- Divida tarefas complexas em etapas menores para diminuir o nível de dificuldade de entendimento.
- Tenha cuidado para não simplificar ao ponto de escrever de forma muito genérica fazendo com que o usuário não entenda o que está sendo dito ali.
- Tente reduzir a duração de uma tarefa. Caso não seja possível, pense em como você pode tornar a espera mais aceitável.
- Forneça passos compreensíveis em direção ao resultado final, garantindo que cada etapa da sua aplicação se encaixe apropriadamente no fluxo de utilização.
- Reduza a quantidade de distrações.

11

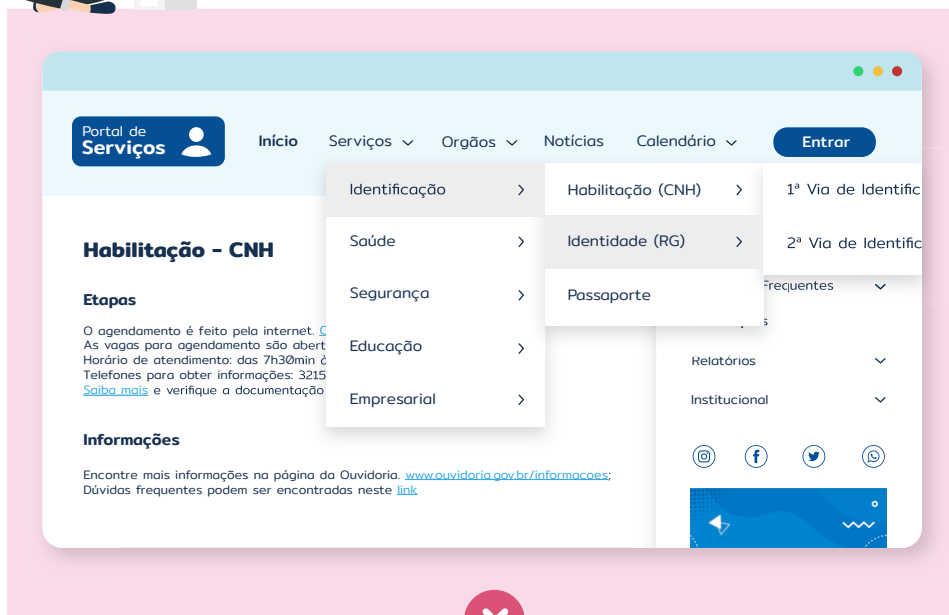
Minimize o número de escolhas

O número de escolhas deve sempre ser o menor possível. Muitas escolhas possíveis fazem com que o usuário tenha que memorizar coisas, pois a medida que avança na lista de escolhas tem que manter a percepção das demais que já foram apresentadas. Além disso, muitas opções de escolha dificultam a análise do usuário sobre a opção que lhe atende. Algumas boas práticas devem ser seguidas:

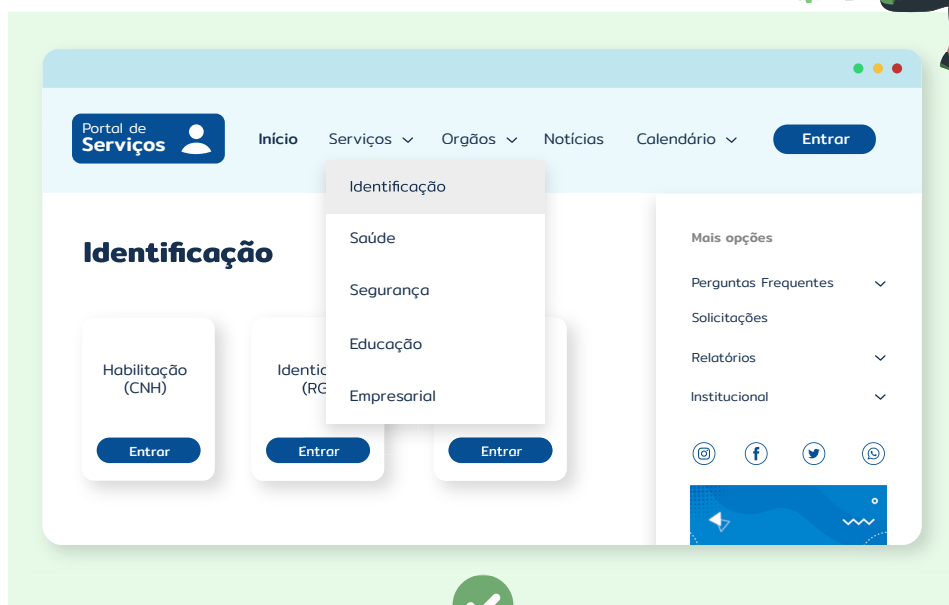
- Destaque as opções mais recomendadas para não sobrecarregar os usuários.
- Use tutoriais de primeiro acesso para diminuir o processo de entendimento para novos usuários.
- Crie menus principais que se abrem em várias opções quando passamos o cursor na navegação de um site. Eles podem ajudar o usuário a atingir níveis mais profundos de um site com menos cliques. Mas tenha cuidado pois para novos visitantes, esse menu acaba sendo uma barreira cognitiva. Geralmente acabam confundindo e não segue a lógica do mapa mental do usuário. A solução é investir em arquitetura da informação e deixar a navegação mais balanceada.



Ao invés disso



Prefira isso



12 Seja liberal no que você aceita

Seja empático, flexível e tolerante dando mais de uma opção para as entradas do usuário. Antecipe o que puder como entrada e acesso, fornecendo uma interface inteligente. Quanto mais pudermos antecipar e planejar no design, mais resiliente o sistema será.

- Em um formulário com campo numérico para CPF, permita que o usuário digite apenas os números e o sistema adicione os pontos para melhorar a visualização.
- Quando for solicitar o cadastro de uma senha, defina os limites para entrada e dê feedback claro ao usuário. Por exemplo: sua senha deve ter de 5 a 8 caracteres e possuir uma letra maiúscula.
- Permita ao usuário editar as respostas de um formulário, antes ou após enviá-lo. Assim, o usuário pode adequar o conteúdo enviado aos seus próprios padrões antes de submetê-lo.

Ao invés disso **Prefira isso**

CPF:

Enviar

✘

CPF:

Enviar

✔

Ao invés disso **Prefira isso**

Usuário:

Senha: Fraca

Salvar

✘

Usuário:

Senha: Fraca

Salvar

- ⊗ Mínimo 8 caracteres
- ⊗ 1 Letra maiúscula
- ⊗ 1 Número

✔

13 Use listas com itens em ordem de importância

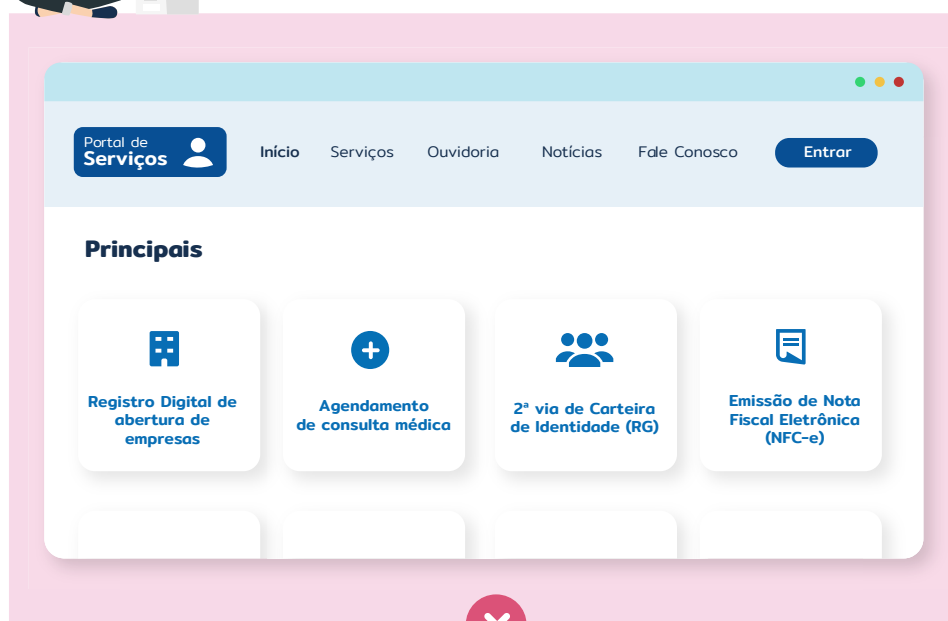
Usuários costumam lembrar mais dos primeiros e últimos itens de uma lista. Assim, coloque os itens menos importantes no meio das listas porque esses itens tendem a ser armazenados com menos frequência na memória de longo prazo e na memória de trabalho. Por exemplo, na navegação posicione as principais ações à esquerda e à direita para aumentar a memorização.

Veja esse exemplo

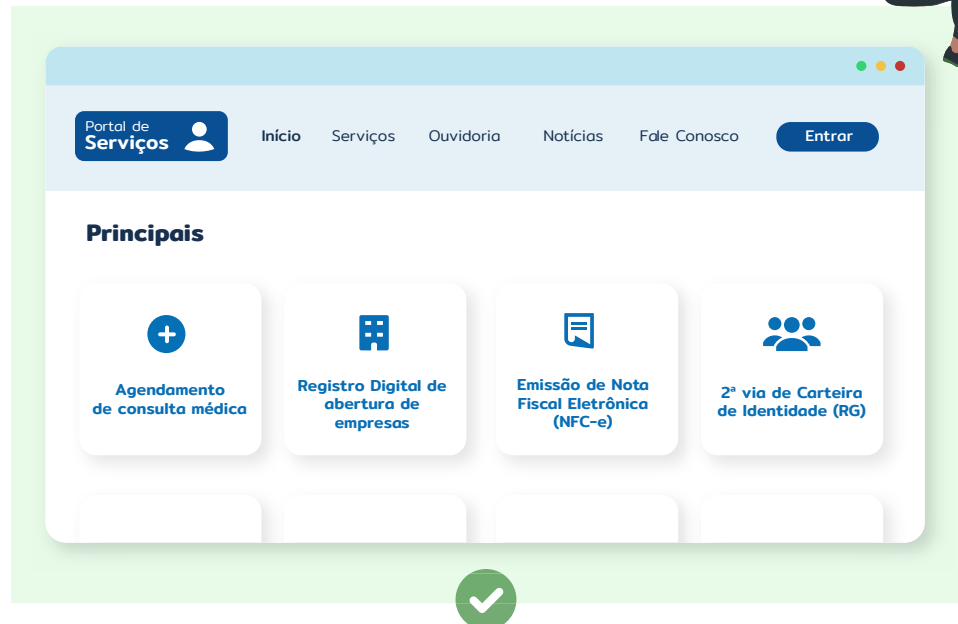
Pensando que durante o processo de identificação de personas, como já explicado na Seção 2, você considerou que seu público acessa mais os serviços de “agendamento de consultas” e “2ª via de carteira de identidade (RG)”. Portanto, dê preferência por colocar esses serviços nas primeiras e últimas posições de uma lista.



Ao invés disso



Prefira isso



14 Apresente informações sobre o estado do sistema

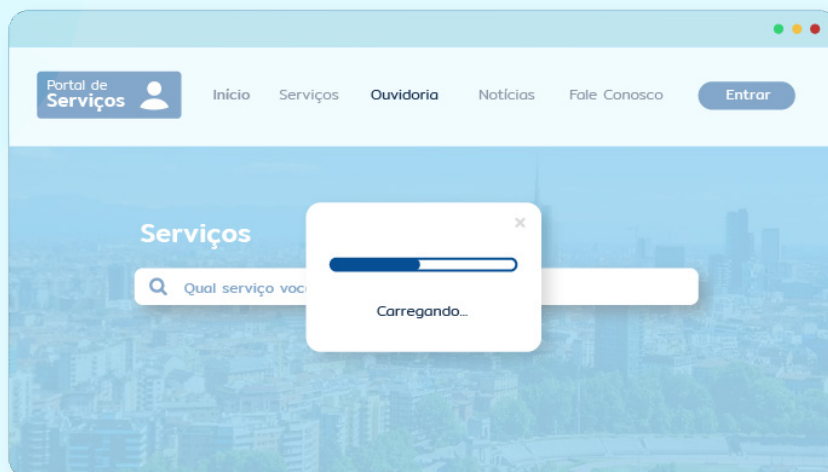
Os usuários devem estar sempre informados sobre o que está acontecendo dentro de um período razoável de tempo. Portanto, apresente o que está acontecendo em uma atividade enquanto ela está sendo executada. Isso ajudará o usuário a se localizar e a decidir se mantém a execução ou se termina a tarefa em determinado momento. Uma indicação clara do progresso de atividades pode motivar os usuários a concluírem as tarefas. Algumas boas práticas podem ser seguidas:

- Apresente *feedback* ao usuário o mais rápido possível (idealmente, imediatamente).
- Comunique claramente aos usuários qual é o estado do sistema - nenhuma ação com consequências para os usuários deve ser tomada sem informá-los.
- Use barras de carregamento ou etapas a serem concluídas. Quando o usuário não tem clareza do que está acontecendo ele muitas vezes pode tomar a decisão de desistir da tarefa por pensar que está muito demorada quando ela está prestes a ser finalizada.
- Use *breadcrumb* (também conhecido como “migalhas de pão” ou “trilha de migalhas de pão”) que é um tipo de esquema de navegação auxiliar que revela a localização do usuário em um site ou aplicação web. Eles indicam a localização atual do usuário e por onde passou até chegar onde está.



Veja esses exemplos

Quando o sistema for realizar alguma ação que não seja imediata, coloque uma barra de carregamento ou a notificação do andamento das ações (1 tarefa concluída de 24 pendentes). Procure não utilizar recursos de carregamento que não dêem visibilidade da previsão de conclusão como círculos de carregamento que giram sem parar.



Utilizar breadcrumb, trilhas de pão ou navegação estrutural são úteis quando o seu site é muito populoso com páginas e subpáginas. Essa orientação logo no alto da página irá auxiliar o usuário a não se perder entre o conteúdo. Outro recurso que segue a mesma direção é deixar um mapa do site no rodapé, pois com isso o usuário sempre terá visibilidade dos possíveis caminhos que ele pode percorrer.



15 Use termos e elementos conhecidos do usuário

Use palavras e conceitos familiares ao usuário. Os usuários devem entender o significado dos termos utilizados sem precisar procurar suas definições. Apesar de que as definições devem estar sempre disponíveis, deve-se buscar ao máximo palavras de conhecimento do público a quem se destina a informação. O processo de caracterizar as personas apresentado neste Guia (Seção 2) ajudará você a descobrir os termos que seus usuários provavelmente conhecem.

Ao invés disso Prefira isso

Sua requisição de agendamento foi solicitada com sucesso!

Sair

✗

Agendamento concluído com sucesso!

Sair

✓

Ao invés disso Prefira isso

Compartilhar

✗

Compartilhar

✓

16 Mantenha as mesmas características de elementos com funções iguais

Os usuários não devem se perguntar se palavras, situações ou ações diferentes significam a mesma coisa. Manter a consistência na escrita e no visual diminui a dificuldade de entendimento, o que ajuda o usuário a não precisar aprender algo novo a cada momento.

- Diferencie claramente dois elementos que possuem funções distintas
- Mantenha o mesmo visual para elementos com a mesma função
- Use a mesma palavra para se referir a um mesmo elemento

Ao invés disso **Prefira isso**




?

Deseja concluir esta ação?

Confirmar
Cancelar

?

Deseja concluir esta ação?

Confirmar
Cancelar

✗
✓

Ao invés disso **Prefira isso**





 Central de Atendimento
Acessar


 Agendamentos
Entrar


 Central de Atendimento
Acessar


 Agendamentos
Acessar

✗
✓

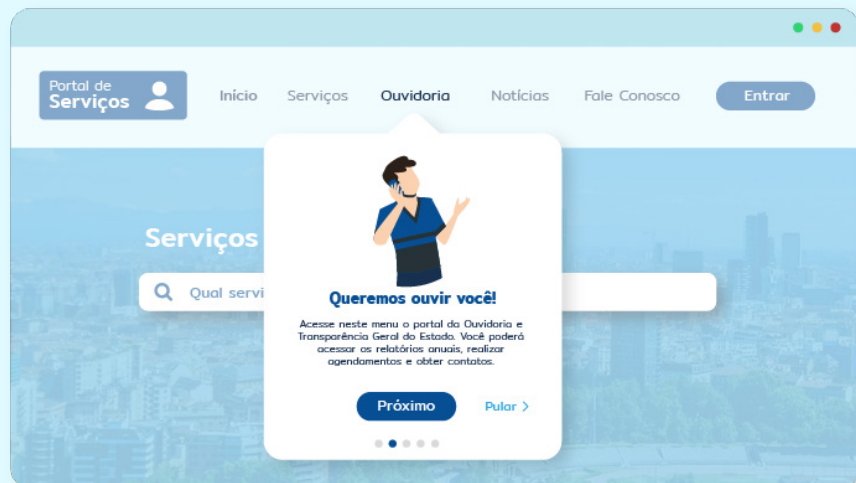
17 Faça o usuário reconhecer os conteúdos

O usuário não deve ter que lembrar informações ao passar de uma parte da interface para outra. As informações necessárias para ele usar devem estar sempre visíveis ou facilmente recuperáveis quando necessário. As interfaces que promovem este tipo de facilidade reduzem a quantidade de esforço para o entendimento exigido dos usuários. Ofereça ajuda no contexto, em vez de dar aos usuários um longo tutorial para memorizar.

Veja esse Exemplo



Um bom exemplo é o uso de tutoriais guiados logo que o usuário acessa a interface pela primeira vez, ou então o botão de ajuda sempre visível para que o usuário encontre o apoio no momento que precisa.



18 Mantenha próximo os itens relacionados entre si.

Para nossa mente, coisas que estão próximas parecem estar mais relacionadas entre si do que se estivessem distantes, sendo esse o princípio da proximidade. De uma maneira visual, o usuário irá relacionar e agrupar os itens, botões, campos de um formulário ou até textos que estiverem próximos entre si do que se estiverem mais distantes. Essa relação cria uma hierarquia importante para organizar as informações e dar espaço para a leitura.

Veja esse exemplo

Neste exemplo, perceba como a distância entre itens de cada serviço formam claramente três grupos distintos na página, e como os itens mais próximos como o ícone, texto e botão se alinham como parte do mesmo conjunto. Essa relação de proximidade e afastamento é muito importante para organizar os elementos de uma interface e não recorrer a itens separadores como linhas, tabelas ou bordas.



19 Torne itens visualmente similares para facilitar a identificação

Elementos parecidos visualmente, são percebidos como integrantes do mesmo grupo e tendo a mesma função. Essa noção é importante para dar clareza aos usuários de quais botões, menus ou regiões da sua interface estão relacionadas simplesmente pelas cores, ou formatos que elas possuem. Basta que alguma diferença seja percebida entre os elementos, para eles serem percebidos como de grupos distintos. Ao invés de cores diferentes, você pode diferenciar os itens por tamanhos, formas, entre outras diferenças.



Veja esse exemplo

Assim como no exemplo anterior, temos o visual sendo utilizado para distinguir grupos. Aqui vemos que serviços associados à saúde receberam um visual idêntico, com fundo branco e ícones em azul escuro, enquanto serviços da categoria de negócios são identificados com o fundo azul claro. Essa distinção diferencia claramente para o usuário qual serviço pertence a determinado grupo, sem precisarmos recorrer a outras formas de agrupamento.

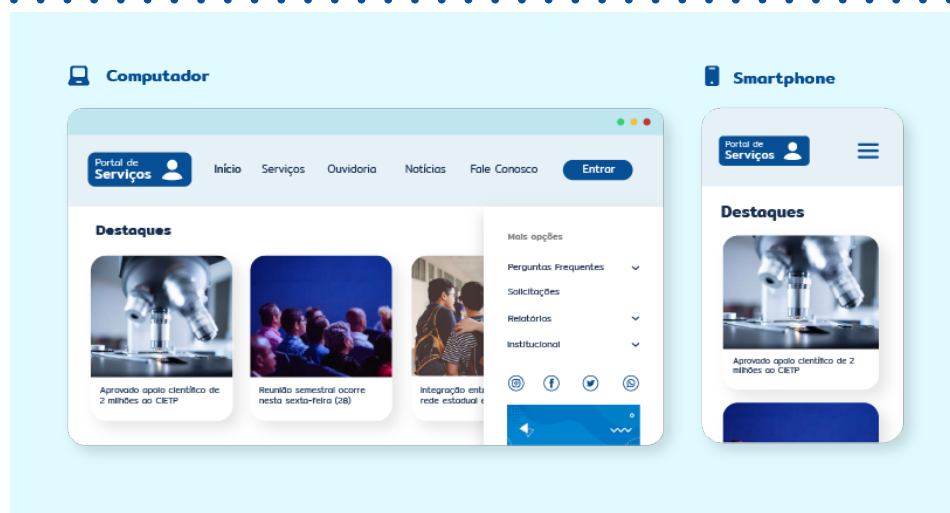


20 Torne o uso acessível

Processos flexíveis e com boa acessibilidade podem ser realizados de diferentes maneiras, por todo tipo de pessoas, que podem escolher e buscar o acesso que melhor funcione para elas. Permitir que os usuários personalizem e tenham uma boa usabilidade é fundamental para todos. Algumas boas práticas podem ser seguidas;

- Forneça atalhos de teclado ou gestos de toque;
- Torne todas as funcionalidades acessíveis pelo teclado;
- Possibilite layouts alternativos (mais simples) ou separação de background, alto contraste ou tornando o conteúdo mais simples de ser lido e ouvido;
- Forneça páginas adaptadas a dispositivos móveis ou outros que usuários possam fazer seleções sobre como desejam que o produto funcione;
- Permita a customização da interface com cores próprias ou opções comuns;
- Recomende assuntos relacionados;
- Evite animações, sons ou cores extravagantes que possam causar desconfortos;
- Maximize a compatibilidade com tecnologias de assistência virtual.

Veja esse exemplo



21 Ajude os usuários a reconhecer, diagnosticar e se recuperar de erros

Devemos sempre que possível criar mecanismos para evitar erros desnecessários que o usuário possa cometer. Desde evitar deslizes ao usar a interface até possibilitar desfazer alguma ação. Apresente mensagens de erro claras e com tratamentos visuais, pois ajudarão os usuários a notá-las e reconhecê-las. Expresse mensagens em linguagem simples (sem códigos de erro) indicando com precisão o problema e sugerindo uma solução de forma construtiva. Algumas boas práticas podem ser seguidas:

- Use elementos visuais tradicionais para mensagens de erro, como texto em negrito e vermelho.
- Diga aos usuários o que deu errado na linguagem que eles entenderão – evite jargões técnicos ou termos estrangeiros. Por mais que sejam comuns muitas palavras voltadas para tecnologia advindas do inglês evite palavras como login, logar, bug entre outros.
- Ofereça aos usuários uma solução, como um atalho que pode resolver o erro imediatamente.
- Desabilite botões sem o preenchimento correto das opções.
- Exiba boas mensagens de erro na linguagem comum do usuário como por exemplo, ao invés de apresentar “ERRO 404” falar: o site não está respondendo, por favor verifique sua conexão com a internet”.
- Pergunte se o usuário tem certeza antes de realizar uma ação definitiva como excluir ou alterar informações.



Ao invés disso Prefira isso

✘
ERRO 404
Sair

✘

✘
O site não está respondendo!
Por favor verifique sua conexão com a internet.
Sair

✔

Ao invés disso Prefira isso

✔
Ação concluída com Sucesso!

✘

?
Deseja concluir esta ação?
Confirmar
Cancelar

✔

22 Ofereça ajuda

É melhor que o sistema não precise de nenhuma explicação adicional. No entanto, pode ser necessário fornecer ajuda para que usuários entendam como concluir suas tarefas.

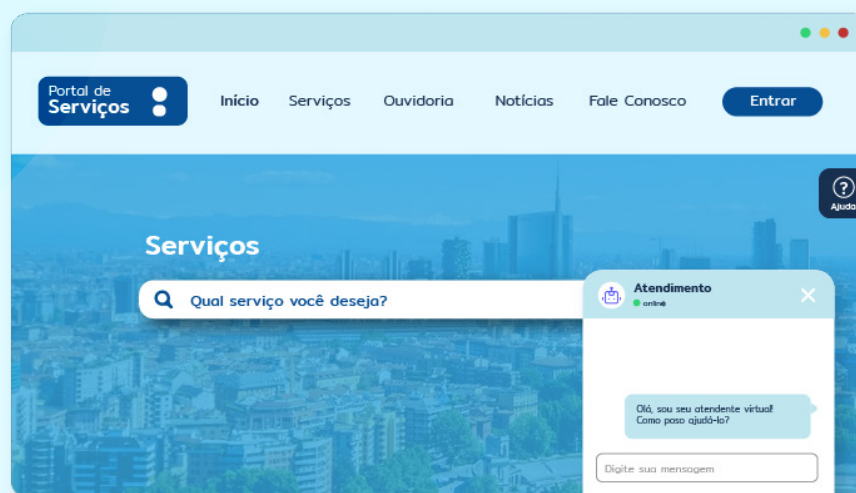
O conteúdo de ajuda e documentação deve ser fácil de pesquisar e focado na tarefa do usuário. Mantenha-o conciso e liste as etapas concretas que precisam ser realizadas. Algumas boas práticas podem ser seguidas;

- A ajuda deve ser fácil de encontrar e de ser acessada.
- Sempre que possível, apresente a ajuda no momento em que o usuário a solicitar.
- Se possível utilize *chatbots* ou assistentes virtuais para o auxílio com fluxos de conversas que representam os caminhos de diálogos reais do usuário ou redirecionam a conteúdos de ajuda.

Veja esse exemplo



Sempre que possível mantenha o ícone de ajuda visível na interface ou procure manter um item de menu de acesso rápido a seções de ajuda. Considere também a inclusão de assistentes virtuais disponíveis em chat ou canais de atendimento que possam sempre auxiliar o usuário. O uso de chatbot com perguntas programadas também são muito úteis.





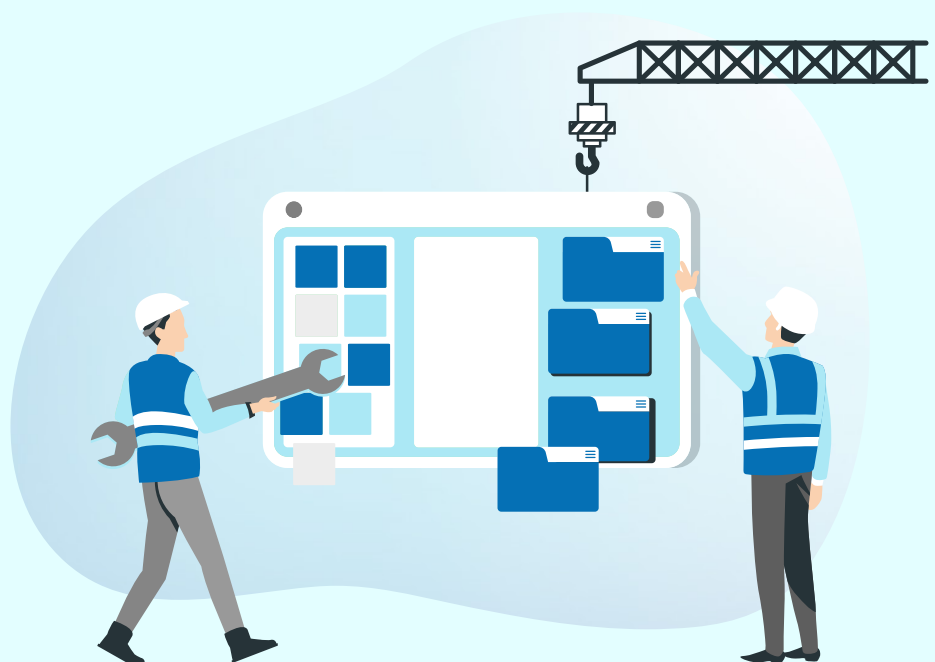
Arquitetura Corporativa

Até aqui vimos práticas que podem ser aplicadas diretamente em elementos com os quais o cidadão tem contato direto. Textos, gráficos, modelos, figuras, tabelas, entre outros, na maioria das vezes apresentados em interfaces de Sistemas.

Vamos olhar agora para dentro da sua organização. Vamos pensar que antes de entregar qualquer informação ao cidadão, estas informações precisam ser organizadas, armazenadas, otimizadas e tratadas. E que para fazer isso precisamos conhecer muito bem como esta organização funciona e como os dados fluem através dela.

O que estamos falando é que além de colocar a comunicação com o cidadão em Linguagem Simples para ele entender o que você está apresentando para ele, você pode ir além e permitir não só que o cidadão entenda o serviço que está utilizando mas também conheça melhor todo o contexto deste serviço e como ele se alinha dentro desta organização.

Outro ponto muito importante aqui é que a organização das informações previamente feitas de uma maneira estruturada e também considerando padrões de uma linguagem simples pode ajudar em muito na manutenção e reuso destas informações, pois não queremos a cada vez que vamos apresentar alguma informação ter que tratá-la novamente, certo?



E aqui temos um ponto importante!



Os serviços oferecidos aos cidadãos são a forma pela qual ele se **comunica** com a organização. Ele **pede algo e recebe algo**.

Por trás disso tudo existem processos de trabalho, pessoas, sistemas, infraestrutura e muitas informações armazenadas e estruturadas para fazer sua organização funcionar e conseguir oferecer os serviços de sua responsabilidade. Além disso, grande parte dos serviços precisa de comunicação com outros serviços de órgãos diversos. E muitas vezes também um mesmo serviço é prestado em locais diferentes por outras tantas entidades.

Poder entender tudo isso que está por trás do serviço pode não só melhorar a relação do cidadão com a organização, mas fazer com que ele atue de fato como parte da sociedade se apropriando desse conhecimento e usando seu poder de participação!

Outro ponto onde este conhecimento é crucial é quando sua organização se comunica com outra. Seria ótimo poder falar numa mesma linguagem, e sendo ela simples, pois isso permite o melhor entendimento entre elas. Neste caso, o cidadão se beneficia pela eficiência e eficácia dos serviços oferecidos, pois consegue entender não só o serviço, mas toda sua tramitação por outros órgãos. Isso também promove a transparência!

Para que tudo isso seja possível, precisamos tratar da **Arquitetura Corporativa**. E como fazer isso? Vamos ver aqui em seguida.

O que é Arquitetura Corporativa

A arquitetura corporativa é a representação de tudo que acontece em uma organização. Ela define e otimiza processos e práticas para ajudar na análise de negócios, design e implementação de projetos. Seu propósito é otimizar os processos, informações, sistemas de informação, tecnologias e até a infraestrutura física de uma organização, fornecendo suporte à tomada de decisões e alinhamento à estratégia do negócio. De forma geral, ela se divide em:

- **Arquitetura de Negócios** que foca na estratégia de negócios, governança e sua relação com a organização, os processos de trabalho e produtos.
- **Arquitetura de Aplicações** que foca na organização dos serviços e sistemas de aplicativos.
- **Arquitetura de Tecnologia** que se preocupa com os serviços e aplicações não finalísticos, que dão suporte para a execução das aplicações utilizadas pelos usuários. Como exemplos temos: sistemas gerenciadores de bancos de dados, servidores de aplicação, serviços de hospedagem de sistemas, e etc
- **Arquitetura de Dados** que foca no armazenamento, gerenciamento e manutenção de dados da organização.

Quando bem organizadas e relacionadas entre si, essas informações sobre uma organização podem ser usadas para diversos fins como, por exemplo, construir análises de impactos de diferentes mudanças de cenários estratégicos, fazer planejamentos de longo prazo, analisar riscos e reduzir a complexidade das atividades internas.

Este conhecimento, quando compartilhado com o cidadão fará com que ele possa conhecer de fato a organização. Não só os serviços prestados por ela, mas também seus propósitos, metas, regras, processos e muito mais. E mais que isso. Poderia conhecer como é esta organização e este serviço independente do estado em que ele esteja. Contudo, para isso poder ser mostrado precisa estar organizado e estruturado. Além disso, organizar todas as informações que representam o que acontece numa organização pode ajudar não só o cidadão mas também a própria organização a oferecer serviços melhores.



Veja esses exemplos

Exemplo 1

O serviço de Boletim de Ocorrências é praticamente igual em todos os estados. O mesmo acontece no serviço de Matrícula Online. Quando todos os estados organizam estes seus serviços numa mesma plataforma usando as mesmas informações e fazendo o processo seguindo os mesmos passos, não importa se o cidadão está num estado ou no outro, ele vai ser atendido da mesma forma. Além disso, se ele mudar de estado, não vai sentir nenhuma diferença no uso do serviço. Isso por conta da existência de uma arquitetura única: o processo funcionando da mesma forma em todos os estados, uma mesma plataforma de sistemas, os mesmos conjuntos de dados sendo utilizados.

Exemplo 2

Imagine o pequeno empreendedor que vai abrir uma empresa. Não seria interessante se as regras fossem todas conhecidas e de uma forma simples? E mesmo que entre estados houvesse alguma diferença, imagine se fossem conhecidas estas diferenças? Outro ponto, seria o caso de se querer transferir uma empresa de estado. Neste caso saber que adaptações teriam que ser feitas facilitaria a vida do empresário. Para isso os estados precisam possuir modelos de suas arquiteturas apresentando como o processo acontece e as regras de negócio envolvidas em cada estado, ou seja, ter sua Arquitetura de Processos e de Dados, explicitada.

Exemplo 3

Agora pense no proprietário de um carro que quer pagar o IPVA e fazer a vistoria. Não seria interessante o cidadão não só poder emitir a guia de pagamento e poder agendar a vistoria mas também saber todas as regras e restrições por trás deste serviço? Saber, por exemplo, como acontece todo o processo no órgão que fornece o serviço? Poder entender como o processo acontece e poder trazer ideias sobre a melhor forma de prestação deste serviço? Conhecer mais para poder trazer suas experiências e contribuir?

Pensando assim, podemos perceber que ter este conhecimento disponível pode dar vida aos serviços. Pode fazer com que a prestação de serviços vá um passo adiante. Deixe de ser meramente uma entrega, uma via de mão única e passe a ter o cidadão como participante real do processo. Faça do cidadão um verdadeiro ator dentro deste cenário. Este conhecimento apresentado em Linguagem Simples pode dar ao cidadão um maior empoderamento, principalmente na tomada de decisão no seu dia a dia. E, na verdade, isso tem volta! Isso vai ajudar os estados a melhorar cada vez mais seus serviços.

Estamos sempre pensando em apresentar os melhores serviços, mas com um cidadão mais participativo e entendendo melhor todo o contexto de execução do serviço, podemos mais do que isso. Podemos melhorar a eficiência e eficácia do serviço. As práticas de Arquitetura Corporativa podem nos ajudar a ver, identificar, medir elementos para isso, como, por exemplo:

- O quão eficientes são os serviços que prestamos?
- Quais serviços nós podemos melhorar com o apoio de sistemas?
- Qual nosso índice de atendimento de serviços?
- Quais processos e serviços utilizam que conjunto de dados?
- Que sistemas manipulam que dados?
- Qual o esforço de mudança do passo a passo de um serviço?
- Qual o esforço de inserir ou retirar uma informação de um serviço?
- O responsável por uma determinado conjunto de dados atua em que estrutura da organização?
- Quanto custa o parque tecnológico utilizado atualmente para entrega dos serviços prestados?
- Qual o nível de prontidão para atendimento dos nossos serviços?
- Qual a capacidade da nossa infraestrutura em relação à taxa de crescimento do uso dos serviços?
- O quão efetivos são os processos de negócio que geram serviços ao cidadão?



Arquitetura Corporativa nas Organizações Públicas

As práticas sugeridas têm como base as práticas definidas pelos seguintes padrões de mercado bem estabelecidos: TOGAF (The Open Group Architecture Framework), ArchiMate (Linguagem de modelagem para arquitetura corporativa), Zachman Framework, NATO Architecture Framework (Framework de Arquitetura Corporativa desenvolvido e mantido pela OTAN - Organização do Tratado do Atlântico Norte), o FACIN (Framework de Arquitetura Corporativa para Interoperabilidade no Apoio à Governança - Iniciativa totalmente brasileira no tema), O-BA (The Open Business Architecture) e DAMA-DMBOOK (Data Management Body of Knowledge).

As práticas foram organizadas da seguinte forma: ações para implantar a arquitetura corporativa; e boas práticas comumente adotadas por diversas organizações no mundo todo que focam em um dos quatro domínios específicos citados (negócios, aplicações e tecnologia, e dados).

01 Utilize padrões já existentes

Utilize como inspiração padrões que já consideram práticas bem estabelecidas no mundo e que têm gerado benefícios não só nas organizações privadas como nas públicas. Exemplos incluem: TOGAF (The Open Group Architecture Framework), ArchiMate (Linguagem de modelagem para arquitetura corporativa), Zachman Framework, NATO Architecture Framework (Framework de Arquitetura Corporativa desenvolvido e mantido pela OTAN - Organização do Tratado do Atlântico Norte) e o FACIN (Framework de Arquitetura Corporativa para Interoperabilidade no Apoio à Governança - Iniciativa totalmente brasileira no tema). Todos os padrões citados estão disponíveis na internet de forma gratuita.

Outra dica é analisar como diversos países têm tratado este tema. Os países mais bem colocados na avaliação bianual da Organização das Nações Unidas sobre desenvolvimento em governo eletrônico nos países parceiros, em geral, têm investido na implantação de práticas de arquitetura corporativa e divulgam seus padrões. É o caso da Dinamarca, Coreia, Estônia, Finlândia, Austrália, Reino Unido, Nova Zelândia, Estados Unidos, Holanda e Singapura.

02 Estabeleça uma linguagem comum para modelagem

Ter uma linguagem comum para modelagem de problemas e soluções é importante, pois ajuda a unificar a forma de registro e facilita as discussões dentro da sua organização e com outras. Além disso, ajuda a criar um repositório unificado de informações sobre as organizações. A linguagem de modelagem tem duas partes importantes: O metamodelo que apresenta as informações mais importantes que a sua organização utiliza para analisar e tomar decisões sobre ações de transformação e a notação que apresenta a forma gráfica como você vai modelar essas informações em um diagrama. Então é importante definir que informações são e como elas se relacionam. Assim, é importante entender e unificar conceitos (cidadão, pessoa, documento, relatório, objetivo, meta, pedido, solicitação, etc.) para simplificar a linguagem que você vai estabelecer.

Outra coisa importante é assegurar a rastreabilidade vertical, pois ela permite a análise e identificação das implicações de projetos de desenvolvimento de estratégias de negócios para as estruturas de operações.

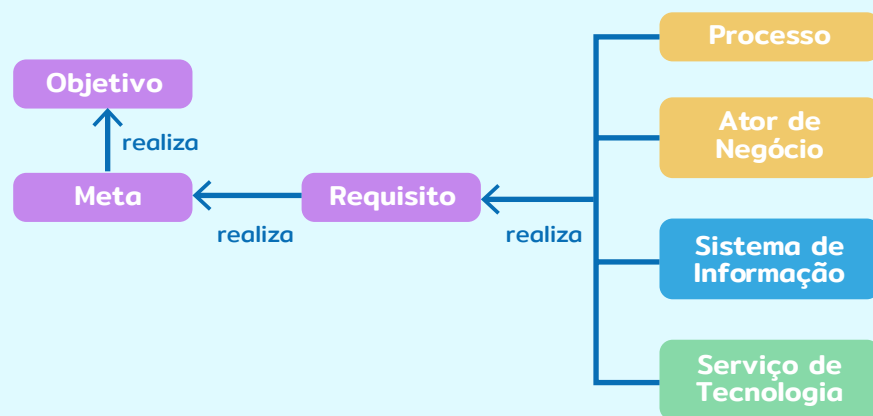
Veja esse Exemplo



Sua organização deve registrar os seus objetivos e metas. Ela também deve relacionar a essas metas quais requisitos (ou necessidades) ela tem hoje que precisam ser atendidos para melhorar a entrega da meta. Na sequência, para rastrear quais partes da organização precisam ser analisadas e verificar se implementam esses requisitos ou não, você deve relacionar quem implementa qual requisito, se será um processo de trabalho, um cargo (Ator de Negócio), um Sistema de Informação ou um Serviço de Tecnologia.

Para isso, você pode criar um de modelo que apresenta esses conceitos e o relacionamento entre eles, separando cada um, por exemplo, por uma cor da seguinte forma:

- (i) informações em lilás são de nível estratégico,
- (ii) informações em amarelo estão relacionadas ao negócio da organização,
- (iii) em azul podemos ver as informações da área de TI, sendo tudo que envolve sistemas de informação para usuário final em azul e
- (iv) tudo que envolve tecnologia em verde.



03 Levante e documente a relação dos conceitos com regionalismos estaduais

Para trocar experiências entre organizações, inclusive de outros Estados, um passo extremamente importante é fazer uma comparação dos termos utilizados na definição e modelagem conceitual, pois o nome que se dá para as mesmas coisas podem variar em função de regionalismos. Esse entendimento garante o uso correto das informações entre organizações e não gera confusões que podem, por exemplo, atrasar o desenvolvimento de serviços.



Veja esse exemplo

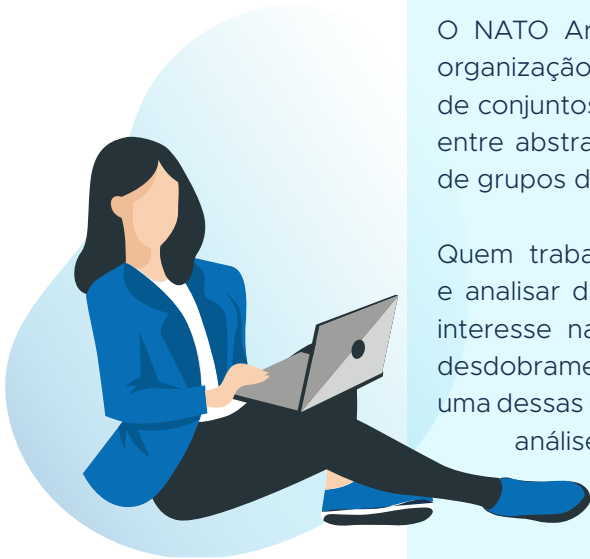
Existem diversas nomeações para um mesmo tubérculo (raiz) que querem dizer a mesma coisa: macaxeira, mandioca e aipim. Outra coisa que também possui mais de uma nomeação é o semáforo de trânsito que também pode ser chamado de sinal ou sinaleira.

04 Defina e organize os diagramas modelados

Conhecer e organizar diagramas criados em uma linguagem comum, permite você analisar questões como:

- Quais perguntas são possíveis de ser analisadas e respondidas;
- Quais diagramas são de interesse de quais grupos de pessoas e quais os papéis que elas ocupam;
- Quais outras informações preciso incluir na minha linguagem para melhorar a comunicação com um grupo de pessoas específico;
- Quais especialistas preciso integrar a prática de arquitetura para discutir problemas que ainda não consigo modelar por falta de conhecimento no assunto.

Veja esse exemplo



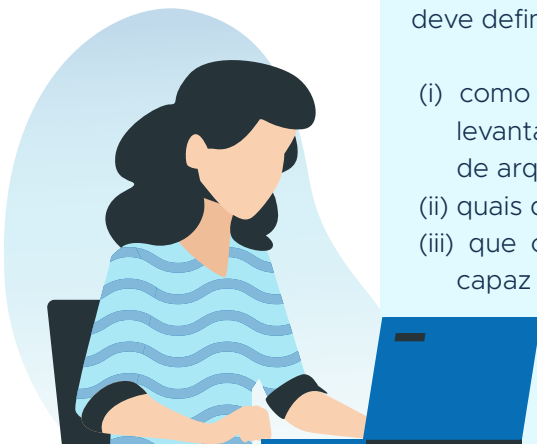
O NATO Architecture Framework, seguindo a mesma proposta de organização do Zachman Framework, propõe organizar uma matriz de conjuntos de informações relevantes considerando um cruzamento entre abstrações/tipos de informações (nas colunas) e a perspectiva de grupos diferentes de pessoas (nas linhas).

Quem trabalha em uma perspectiva mais conceitual quer modelar e analisar diagramas de processos de negócios. Já trabalha ou tem interesse na especificação de serviços, quer modelar e analisar o desdobramento disso em diagramas de funções de serviços. Para cada uma dessas células o Framework define quais questões ela endereça, as análises que se podem obter com seu uso, forma de modelagem e quais informações podem ser modeladas.

05 Defina processos padronizados para desenvolvimento de projetos

Adote práticas de modelagem de arquitetura corporativa para planejar e desenvolver projetos. Envolve a organização nas discussões para entendimento de um problema e proposta de solução. É importante definir o uso de técnicas de levantamento de informações para modelagem. Padrões de modelagem que garantam qualidade, ferramentas e repositórios unificados para armazenamento das informações também devem ser pensados no projeto. Outro ponto é definir bem quais entregas serão importantes para sua organização, de acordo com o projeto.

No nosso exemplo



Se você vai trabalhar com a prática de arquitetura corporativa no apoio ao planejamento de projetos de desenvolvimento de sistemas, você deve definir:

- (i) como a análise da demanda, o planejamento do projeto e o levantamento de requisitos podem ser melhorados com a prática de arquitetura,
- (ii) quais diagramas são interessantes ser criados,
- (iii) que outras informações sobre estratégia e negócio você será capaz de perguntar e responder com o suporte da prática e
- (iv) como você pode melhorar a comunicação com os usuários com uma modelagem que conecta negócio e TI.

06 Crie processos de gestão e governança sobre o uso da arquitetura corporativa

A arquitetura corporativa ajuda na análise de uma necessidade que precisa ser atendida, mas também cuida do repositório de conhecimento integrado que começa a se formar a cada vez que você usa suas técnicas em um projeto. Então é importante gerir a qualidade do uso da arquitetura, a qualidade das informações que estão sendo modeladas e demonstrar o seu valor de uso para sua organização. E isso deve ser feito utilizando uma linguagem simples de fácil entendimento para todos. Para isso é necessário:

- Criar processos de gestão do uso das práticas de arquitetura corporativa,
- Definir indicadores para mensurar a qualidade desta prática e a entrega de valor para sua organização,
- Definir perfis e conhecimentos necessários para atuar com esta prática,
- Definir a estratégia de uso da arquitetura corporativa e como ela será “vendida” internamente e
- Organizar como a arquitetura corporativa vai fazer interface com as áreas da sua organização.

Veja esse exemplo

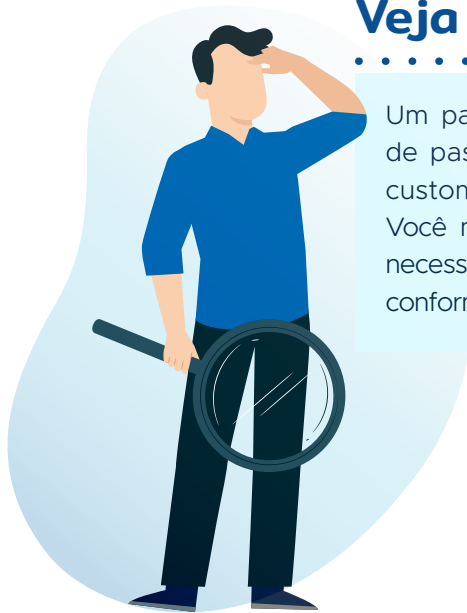
Na sua organização você vai definir que trabalhará inicialmente com arquitetura corporativa somente nos projetos que entregam soluções para uma área específica da organização por ter feito um acordo com o Diretor da área sobre o uso da prática.

07 Trabalhe orientado a reuso

Crie formas para organizar e classificar as soluções que você criar. Podem ser soluções conceituais ou algo que esteja implementado, contanto que possam ser reutilizadas pela sua organização. Organize tudo no mesmo repositório que você está armazenando os modelos que representam a arquitetura corporativa. Isso vai fazer com que você tenha um único repositório e com isso uma forma ágil para encontrar soluções já existentes que tenham um contexto similar ao que você tem no momento e possa fazer reuso dela.

Defina na sua metodologia de arquitetura corporativa atividades que orientem ao reuso de soluções implementáveis ou genéricas como design patterns, por exemplo. Isso fará com que você consiga saber o que existe neste repositório, quem está usando, em que contextos, o que pode auxiliar em muito seu trabalho.

Lembre-se que o uso de padrões é uma excelente prática para a Linguagem Simples! Para o cidadão, encontrar sempre o mesmo padrão para os mesmos serviços contribui e muito para a facilidade do entendimento!



Veja esse exemplo

Um padrão de atendimento via “chat” onde você definiu uma série de passos e formas de comunicação, adotados pelo mercado, e foi customizado para atendimento a cada um dos serviços públicos. Você modelou o que é padrão para qualquer serviço, o que deve ser necessariamente customizado e o que pode ser opcionalmente customizado conforme o contexto de cada serviço.

08 Defina um framework de trabalho padrão baseado em Linguagem Simples

Se você está no caminho do uso de práticas de Arquitetura Corporativa, certamente já percebeu a importância do uso de padrões, sejam eles de modelos, vocabulário, metamodelos entre outros. Isso é citado em praticamente todas as práticas apresentadas até aqui. Porém, neste item vamos chamar atenção para o elemento de interoperabilidade. Fazer com que diversas organizações públicas possam conversar de forma direta e automatizada faz uma enorme diferença, pois facilita muito a vida do cidadão. Um ponto base para isso é a linguagem utilizada. E isso nasce com uma iniciativa unificada de uma base conceitual e metodológica. Vale lembrar que tudo deve ser construído utilizando os princípios da Linguagem Simples.

O FACIN é uma iniciativa federal que pode servir como base para as organizações públicas definirem seus próprios padrões e estruturas de trabalho. Ele organiza todos os elementos que uma Arquitetura Corporativa deve ter e possui informações descritas de forma clara que podem ser facilmente entendidas.



Arquitetura de Negócios

01

Analise o negócio e tenha a estratégia como foco central

Num processo de transformação sempre analisamos que melhorias a solução proposta vai trazer para o negócio. Para isso, a primeira coisa a olharmos são os processos de negócio e ver se com a solução estamos de fato ajudando a entregar valor e atingir objetivos e metas. A solução vai modificar uma atividade ou um processo? Vai modificar como as pessoas se comunicam? Vai modificar como elas usam sistemas de informação para realizar atividades? Vai modificar como elas tratam informações? Perguntamos isso para ver se a nova forma que a solução traz melhora de fato a forma anterior.

Então, é importante construir diagramas que mostram a conexão dessa solução tecnológica com a melhoria que ela está trazendo para o negócio da organização.

Veja esse exemplo

O serviço de solicitação de informações sobre multas não funciona todos os dias da semana em todos os horários. A solução está na substituição por uma infraestrutura tecnológica que funcione no formato 24x7 com mecanismos que garantam segurança e recuperação dos dados em caso de emergência naturais e ataque cibernético. Esta solução se conecta com o fato de que ela permite que o cidadão use o serviço a qualquer hora do dia ou da noite todos os dias da semana e dá a ele tranquilidade de saber que seus dados não serão perdidos ou roubados.

02

Defina padrões de interoperabilidade de processos

A interoperabilidade é a capacidade de dois elementos operarem entre si ou com outros, através de padrões abertos, independente de qual tecnologia utilizam. A ideia é analisar as formas de transmissão de informações, transferência de responsabilidades, colaboração e comunicação de modo a combinar suas regras, seus objetivos, suas informações para atingimento de algo único para os dois.

Se sua organização interoperar com processos de outra organização ou internamente, modele e analise o valor que cada solução de interoperabilidade de processos pode entregar e estabeleça os padrões que melhor se adequem a sua organização. Aprenda com o que não funciona e reutilize aquilo que funciona.

Veja esse Exemplo



Imagine que a Secretaria de Educação e a Secretaria de Saúde precisam colaborar para apoiar o Governador na avaliação dos cidadãos. Nesta avaliação deve-se considerar o grau de escolaridade em relação à taxa de vacinação. Para isso, será necessário a troca de informações entre estas Secretarias de forma que possam tomar decisões conjuntas.

As Secretarias podem definir padrões para sistematizar a comunicação, a troca de informações e a tomada de decisão sobre as análises em conjunto. Isso ajuda a definir de forma mais clara as soluções de interoperabilidade entre as aplicações, dados e tecnologias utilizadas pelas duas Secretarias de modo que possam dar apoio automatizado aos processos e padrões de trabalho, apoiando assim a tomada de decisão do Governador.

03 Deixe clara as responsabilidades pelos processos

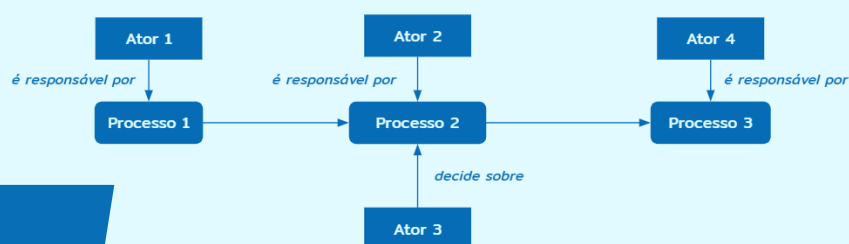
É importante relacionar os processos com seus responsáveis/gestores. Para isso devem ser construídos os diagramas de cadeia de valor dos processos e de estrutura organizacional. Além disso, deve ser criada também a relação entre os cargos da estrutura organizacional que tenham algum nível de responsabilidade e participação nos processos de trabalho.

Ter esse conjunto de informações já mapeado acelera os passos iniciais de análise de entendimento de como a sua organização opera hoje e quais são os processos e pessoas que irão participar da discussão sobre uma demanda específica. Ter essa modelagem pronta agiliza também a busca por informações e pessoas que tenham acesso a informações necessárias para entender o problema.

Se essas informações não existem formalmente na organização é interessante sugerir um projeto institucional que pode utilizar a arquitetura corporativa para ajudar a realizar estas definições.

No nosso exemplo

Ao modelar os processos de uma cadeia de valor identifique e relacione os atores que participam de cada processo e qual é a participação. O Ator 1 tem responsabilidade pela execução do Processo 1. O Ator 2 tem essa mesma responsabilidade em relação ao Processo 2 e o Ator 3 é quem toma decisões no Processo 2.



04 Análise as demandas sempre orientado a processos e não a estrutura organizacional

Apesar de ser importante entender a relação dos processos com a estrutura organizacional da sua organização, no momento da análise dos problemas e discussão das soluções, deixe a estrutura hierárquica de fora. O importante é observar o processo e pensar em soluções para ele que não tenham interferência de poderes na organização. O processo é da organização e não das pessoas que o executam, portanto, deve ter independência das mesmas.

Utilize a arquitetura corporativa para realizar análises de rastreabilidade horizontal que tratam de observar como o processo é realizado e definir competências que o processo e não uma área da organização deve ter. Essa análise permite observar competências que podem ser implementadas em atividades de processos com contextos similares e com isso padronizar incrementos de competências de forma organizacional. Este pensamento está alinhado com as abordagens de Gestão por Capacidades em organizações de diversos nichos.

Veja esse exemplo

A aplicação da competência, “mídia social integrada para o cliente” aos recursos de negócios fornece dependências explicitamente definidas, que podem ter sido pensadas no contexto de um serviço específico, porém podem ser trabalhadas na oferta de vários outros, a depender de características específicas do serviço e do processo que trata da realização das demandas deste serviço e não das áreas da organização que os realizam.

05 Estabeleça um modelo único de Carta de Serviços no Estado e fomente isso para todos os estados

A arquitetura corporativa pode servir como instrumento para modelar um padrão de cada Estado para apresentar a Carta de Serviços e servir como instrumento para discutir uma proposta de modelo único de Carta de Serviços que pode ajudar os Estados a unificar discussões e esforços para trabalhar melhorias nisso.

06 Padronize as definições e apresentações de um serviço público

Utilize a arquitetura corporativa para definir quais são as informações padrão, necessárias para definir um serviço e a forma de apresentação dele. Padronizar a forma de apresentação facilita o entendimento por parte do cidadão de todos os serviços oferecidos e o aproxima do Estado. Melhorias em textos, desenho de processos para o cidadão e gráficos podem trazer valor para o entendimento de todos os serviços do Estado.

Utilize as práticas para texto, gráficos e processos definidos neste guia para estabelecer este padrão.

Veja esse exemplo

Um Estado definiu uma forma de organizar e escrever a interface de apresentação de todos os serviços do Estado. Desta forma ele padronizou as informações sobre cada serviço e como apresentar cada um deles.



Arquitetura de Aplicações e Tecnologia

01

Crie um padrão de classificação e organização de aplicações e serviços

Classificar e organizar em um repositório as aplicações e serviços da organização ajuda a encontrá-los mais facilmente. Além disso, representam um mecanismo eficiente de busca setorizada além de estimular o reuso.

Veja esse exemplo

Você quer buscar por um serviço de aplicação que realiza cálculos financeiros para pagamento de multas. Você criou uma taxonomia que classifica os serviços por domínio da organização, e dentro do domínio para cada ação específica. Então foi fácil encontrar o serviço.

Agora, ao realizar esta busca você encontrou 3 serviços similares que atendem às regras para pagamento de multas, porém foram implementados de formas ligeiramente diferentes. Você pode, por exemplo, projetar um serviço unificado que atenda as três situações e assim, diminuir o custo de manter 3 serviços que tem praticamente o mesmo comportamento.

02

Modele o mapa de aplicações, serviços, tecnologia e a relação entre eles

Ter uma compreensão clara dos serviços, aplicações e tecnologias disponíveis e a relação de interface e suporte entre eles, ajuda a entender as possibilidades e definir de forma consistente a melhor estratégia de solução para um problema de negócio.



Veja esse exemplo

No mapa de aplicações da sua organização você observou que a aplicação X faz interface através de envio de dados em formato XML para outra aplicação. Estas informações podem ajudar em muito desde sua fase de planejamento do projeto até na especificação da solução.



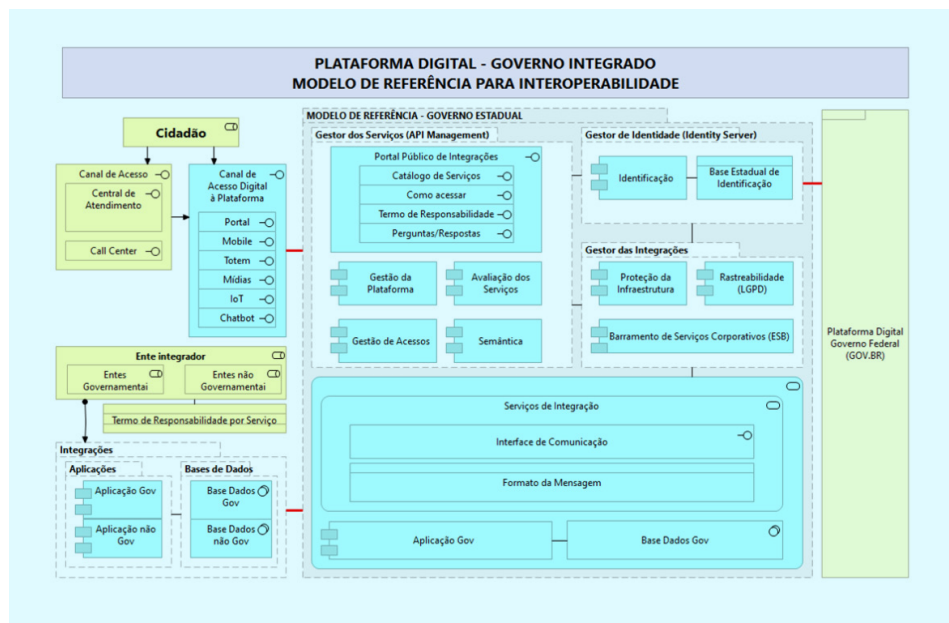
03

Estabeleça padrões referenciais entre diferentes entidades (órgãos, secretarias, estados, etc.)

É quase impossível que todas as organizações do Estado desenvolvam a mesma solução para um problema específico. Mas elas podem compartilhar uma visão unificada de organização arquitetural, formatos específicos, diretrizes para projeto e solução de sistemas, adoção de tecnologias comuns para servir como base referencial para implantação de soluções para aplicações e serviços no Estado e aumentar a colaboração e interoperabilidade entre as organizações.

Veja esse exemplo

O Estado pode usar o modelo de referência para interoperabilidade entre entidades no provimento de serviços de Governo, desenvolvido pelo Grupo de Transformação Digital, como norteador dos projetos de solução para gestão e desenvolvimento de serviços interoperáveis no Estado.



04 Estabeleça padrões de interoperabilidade de aplicações e serviços

Utilize o entendimento da relação entre aplicações e serviços para padronizar o uso de tecnologias e formatos de interoperabilidade. Utilize essa organização para promover melhorias dos ativos de TI de forma organizada.

Veja esse exemplo

Você e sua equipe analisaram que a tecnologia REST é o padrão que desejam adotar para interface entre aplicações e entre serviços. Analisando os mapas dessas coisas vocês observaram o que já foi desenvolvido seguindo REST, o que precisa ser ainda alterado e priorizar em função das aplicações ou serviços mais utilizados, ou de maior risco, por exemplo.

05 **Trabalhe orientado ao reuso de serviços, aplicações e tecnologias**

Utilize a organização proposta nos três itens acima mencionados como instrumento rápido para primeiro verificar se a solução de um problema já não existe na sua organização antes de pensar em novos desenvolvimentos e aquisições.

Veja esse exemplo

Você foi demandado por uma solução para realizar a análise de dados de alunos do ensino fundamental em relação a critérios de uso do Sistema Único de Saúde. Para realizar a consulta das informações sobre os alunos você primeiro verifica se já existem serviços que realizam as consultas das informações de educação e saúde que você precisa para fazer o reuso delas e em seguida você projeta e documenta o serviço de análise de forma que possa ser reutilizado em contextos parecidos.



Arquitetura de Dados

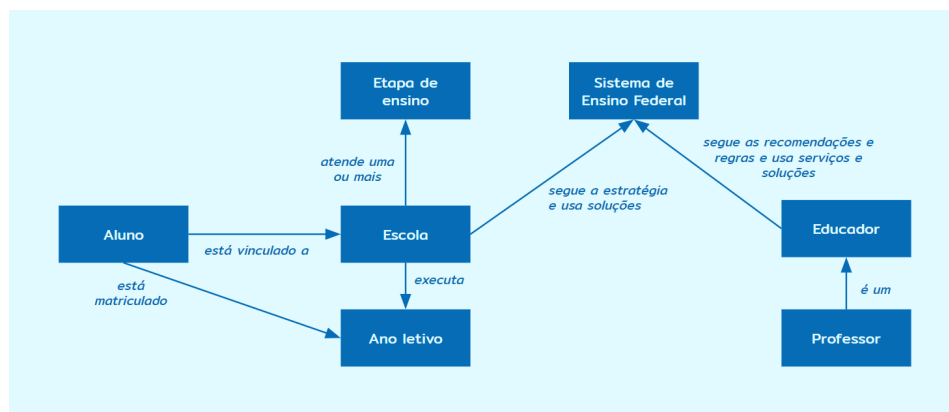
01 **Construa os modelos conceituais de dados**

É importante, antes de qualquer coisa, que todos entendam o significado dos conceitos com que estão trabalhando e como eles se relacionam. Esse entendimento forma um conhecimento unificado e facilita a definição da forma de trabalhar com esses conceitos.

Você deve criar um glossário que explica o significado destes conceitos. Em seguida você deve definir as regras de relacionamento entre esses conceitos e assim criar modelos de relacionamentos entre eles, que chamamos modelos conceituais ou metamodelos. Assim, a sua organização forma uma base conceitual para projetar modelos lógicos de dados de forma mais eficiente, pois existe maior clareza e entendimento para seu uso.

Veja esse exemplo

O modelo de conceitos relacionados à educação define o significado de aluno, ano letivo, etapa de ensino, escola, ensino, educador, professor, sistema de ensino e etc, e o significado das relações entre esses conceitos para podermos entender como funciona a educação no País e como o Estado está fazendo uso dele. A figura abaixo tem um exemplo de relacionamento entre alguns conceitos da Área de Educação.



02 Identifique e modele como as informações são utilizadas.

Ter uma compreensão clara de como as informações são utilizadas pelas pessoas nos seus processos de trabalho ajuda a entender a melhor forma de prover soluções para otimizar o uso delas, como, por exemplo, projetar um sistema de informação que vai ajudar a utilizar um conjunto de informações do jeito que as pessoas precisam durante a realização de atividades em um processo de trabalho.

Portanto, entenda como e onde as informações da organização são criadas, armazenadas, transportadas, alteradas, descartadas e relatadas.

03 Crie um padrão de classificação e organização de dados

Classificar os dados e informações da organização ajuda a encontrá-los mais facilmente e oferece perspectivas de análise diferentes sob uma perspectiva ou agrupamento específico. Além disso, representam um mecanismo eficiente de busca setorizada.

Veja esse exemplo

Você deve entender como os dados de uma área da saúde, por exemplo, estão classificados para poder utilizar isso para organização desse conjunto de dados e daí poder encontrá-los mais facilmente durante as discussões sobre um problema que requer trabalhar com eles.

04

Defina políticas transparentes para realizar a gestão e governança dos dados

Os dados que a sua organização cria e usa são muito importantes porque é a partir da análise deles que ela pode direcionar melhor o trabalho. Por isso é tão importante definir políticas para gerir e governar o ciclo de vida dos dados, isto é, saber quando eles nascem, quem mexe ou usa eles e quando eles deixam de ser necessários. Considerando as organizações públicas estas políticas devem ser o mais transparentes possível, pois estão ligadas diretamente ao direito do cidadão de acesso à informação e privacidade de seus dados pessoais.

Então, a gestão de dados trata do projeto, desenvolvimento e monitoramento de políticas e práticas para organizar, controlar, proteger o uso dos dados e o seu ciclo de vida aumentando seu valor como ativo para a organização. Estamos falando de definição de ações para: Capturar, armazenar, proteger e garantir a integridade dos ativos de dados; Garantir a qualidade dos dados e informações; Garantir a privacidade e confidencialidade dos dados das pessoas; Prevenir o acesso, manipulação ou uso não autorizado, ou inadequado de dados e informações; e Garantir que os dados possam ser usados de forma eficaz para agregar valor à organização.

Já a Governança de Dados orienta e monitora a forma e qualidade da gestão de dados realizada. O objetivo é garantir que os dados sejam gerenciados adequadamente, conforme as políticas e melhores práticas definidas.

Veja esse exemplo

Um Estado define suas políticas de governança de dados e cada organização pública define suas políticas de gestão de dados baseado nas políticas comuns a todo o Estado.

05

Realize a gestão da informação através do uso de TI

Para tornar eficiente e eficaz a organização e classificação de um número grande informações você deve ter o suporte de sistemas de informação e tecnologias com funcionalidades como: modelar os dados e seus relacionamentos; apresentar dados combinados em formatos variados (diagramas, matrizes, listas e etc.); consultar dados segundo um atributo ou a combinação de vários atributos, gerenciar o ciclo de vida dos dados; e aplicar algoritmos de análise de dados.



No nosso exemplo

A secretaria de administração organiza em uma ferramenta de gestão de dados os cargos que cada pessoa ocupa e os cargos com responsabilidade sobre atividades de processos. Com isso você utiliza funcionalidades de análise dos tempos médios de realização de uma atividade em relação ao número de pessoas que ocupam aquele cargo e acompanha a necessidade de aumentar ou diminuir o número de profissionais de um cargo específico.

06 Estabeleça padrões de interoperabilidade de dados

A interoperabilidade está ligada a capacidade de usarmos dados e informações em diferentes lugares para trabalharmos de forma eficiente. Para isso, sua organização precisa desenvolver formas de trocar dados entre as pessoas e entre sua organização e outras.

Então, utilize esse entendimento para propor uma padronização de formatos e tecnologias para trânsito de dados. Utilize essa organização para promover melhorias desses ativos de TI de forma organizada.

Veja esse exemplo

Ex.: Você e sua equipe analisaram que o formato JSON é o padrão que desejam adotar para troca de dados entre sistemas de informação. Analisando a sua organização vocês observaram o que já foi desenvolvido seguindo JSON, o que precisa ser ainda alterado, e priorizar em função das aplicações ou serviços mais utilizados, ou de maior risco, por exemplo.

07 Crie mapas de dados independentes de sistemas

Assim como os modelos conceituais de dados são importantes porque explicam as coisas da organização pela visão do negócio dela, quando vamos traduzir esses modelos em modelos de dados para uso por um sistema de informação, uma boa prática é criar esses mapas de dados (conhecidos também como modelos lógicos de dados) desacoplados dos sistemas que fazem uso deles.

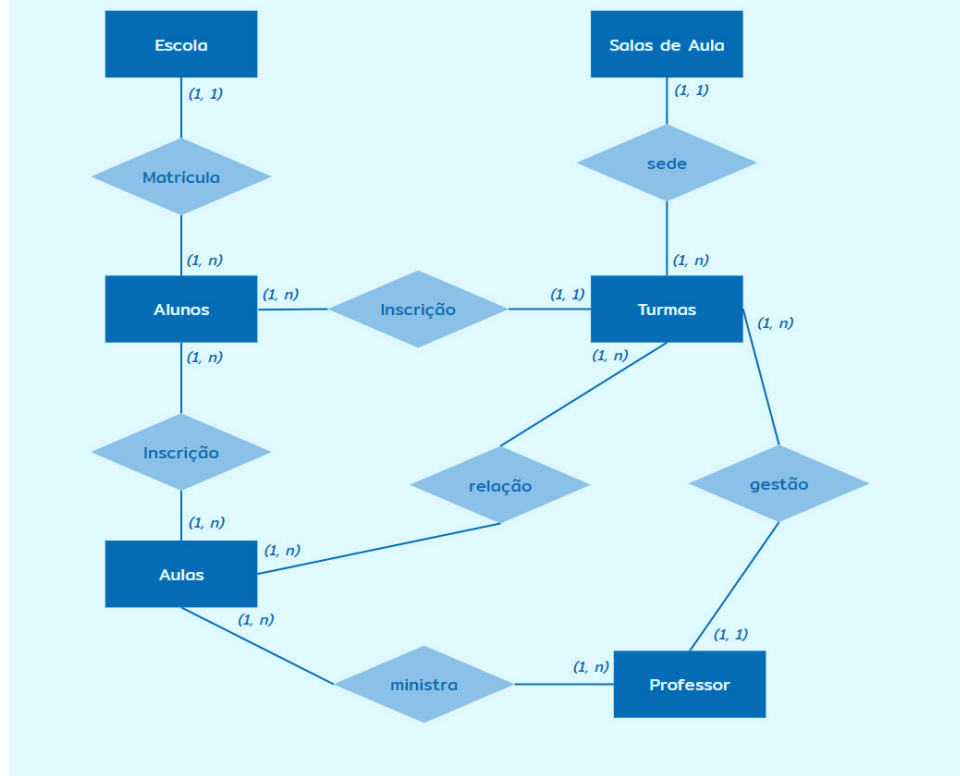
Pense que os dados são da organização e não do sistema A ou B. Então os modelos lógicos devem ser criados para a organização, utilizando linguagens de modelagem voltadas para a posterior implementação em sistemas de gerenciamento de bancos de dados.

Veja esse Exemplo



Os dados sobre alunos que a secretaria de educação do seu Estado mantém são do Estado. Por isso estão organizadas em um modelo lógico que pode ser consultado de forma independente, sem ter que acessar o Sistema A de gestão escolar para entender como estes dados estão organizados.

A figura abaixo apresenta um modelo lógico de dados que relaciona alguns dos principais dados que representam as pessoas de uma escola e como elas se organizam, apresentando requisitos (objetivos, quantitativos e não ambíguos) de dependência e restrição entre elas para depois isso ser implementado em um sistema de banco de dados.



08

Modele como cada serviço e aplicação manipula cada dado

É importante saber o que cada serviço e aplicação faz com um dado específico. Então modele o tipo de acesso (consulta, criação, alteração ou exclusão) que cada serviço e cada aplicação faz com cada dado.



Veja esse exemplo

O serviço de solicitação de inscrição de aluno no próximo ano letivo, consulta os dados do aluno e do histórico dele e faz um novo registro de vaga que, no seu ciclo de vida, ganha o estado “Solicitado”.

09

Trabalhe formas de acesso aos dados pelo cidadão

O acesso a dados públicos é lei, mas poderia ser pensado para permitir que o cidadão acesse de forma fácil e possa combinar dados para responder perguntas de interesse. Dado que a organização tenha esses dados entendidos, organizados e relacionados, ela pode disponibilizar plataformas computacionais como as de Inteligência de Negócios (BI - *Business Intelligence*), com interfaces amigáveis para os cidadãos navegarem e combinarem dados entre si.

6

Avaliações e Análises

Avaliar é um processo essencial para garantir que você está entregando de fato um bom produto aos seus clientes. Para isso é preciso verificar se o produto que você construiu atende aos critérios desejados. No caso deste GUIA, significa identificar se as informações apresentadas aos cidadãos seguem as práticas apresentadas nas seções anteriores. Caso isso não esteja acontecendo, seja na perspectiva do projetista, do construtor ou do usuário, correções devem ser feitas.

Para se fazer uma avaliação é necessário definir seus objetivos e a quem cada um destes objetivos interessa, além de indicar também o objeto a ser avaliado e o escopo da avaliação.

Diversos aspectos, no uso da Linguagem Simples, podem ser avaliados conforme os interesses de cada usuário da informação apresentada e da forma como ela é apresentada. Por exemplo, podemos avaliar aspectos relativos ao design da informação, a forma e conteúdo dos textos, a apresentação de elementos como modelos de processo e gráficos e ainda aspectos referentes ao conjunto de dados apresentados.

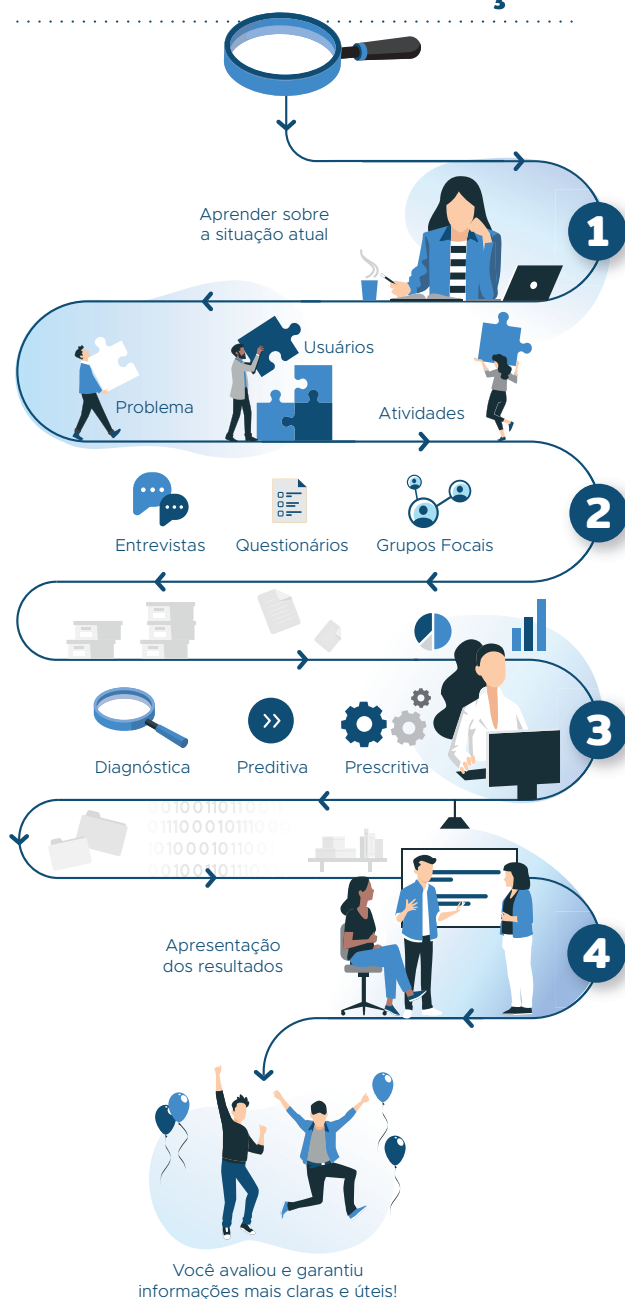
As avaliações devem ser inseridas no processo de construção dos elementos usados para apresentação de informação. No caso de sistemas, as avaliações devem ser incluídas no processo de desenvolvimento de software, especificamente nos momentos de avaliação das interfaces (testes unitários / sistemas e testes com usuário para homologação). Em geral, as avaliações de cada interface em separado ou do conjunto de interfaces de um sistema são feitas pelo próprio grupo de desenvolvimento. O grupo analisa as solicitações feitas pelo cliente e compara com o que está sendo apresentado. Já as avaliações de homologação do sistema são feitas com a participação dos usuários.

Além disso, podemos pensar também que estas avaliações podem ser feitas com dados de teste ou simulados, ou com dados reais. Lembrando que dados reais aumentam as chances de verificarmos o sucesso da solução.

Então precisamos ver como fazer estas avaliações e, principalmente, ver qual o papel da Linguagem Simples em cada um destes aspectos.

Para você realizar uma avaliação, alguns passos gerais são necessários. São eles: preparação, coleta de dados, análise de dados e consolidação dos resultados.

Processo de Avaliação



Preparação

O avaliador deve aprender sobre a situação atual, que inclui o domínio do problema, os papéis e perfis dos diferentes grupos de usuários (para isso pode se utilizar do conteúdo deste próprio GUIA no capítulo 2 que diz como definir personas), seus objetivos e atividades, e o contexto em que o sistema é ou será utilizado.

Coleta de Dados

O avaliador deve reunir os dados que serão necessários para a avaliação através de técnicas específicas de pesquisa como entrevistas, questionários e grupos focais.

Análise de Dados

O avaliador deve aplicar técnicas estatísticas e lógicas para avaliar as informações obtidas a partir das entrevistas, questionário e grupos focais.

Consolidação dos Resultados

O avaliador deve organizar os dados obtidos com as inferências feitas durante a análise e organizá-los de modo que possa apresentar seus resultados.

Preparação

Sempre que possível, o avaliador deve buscar saber quais são as dificuldades típicas dos usuários em relação à linguagem utilizada na interface. Para isso ele deve definir:

- Seus objetivos;
- Escopo da avaliação, delimitando quais elementos da interface, frente à Linguagem Simples, devem fazer parte da avaliação;
- Método (Inspeção ou Observação) conforme os objetivos da avaliação e a fase de desenvolvimento ou uso;
- Perfil e o número de participantes, com base nos objetivos e no escopo da avaliação;
- Definir questões práticas de infraestrutura e materiais para realizar a avaliação e
- Artefatos/grupos de avaliação (questionário, entrevista, grupo focal) conforme o método escolhido.

Coleta de Dados

Para cada uma das técnicas de coleta (entrevistas, questionário ou grupos focais) é necessário um processo de preparo e aplicação diferente.



No caso de **entrevistas**, o avaliador deve:

- Elaborar as perguntas a serem feitas,
- Organizar algum material que precisará ser utilizado durante a entrevista,
- Agendar um horário com quem vai participar da entrevista,
- Reservar local quando necessário e efetivamente executar a entrevista documentando tudo que foi dito.



No caso de **questionário**, o avaliador deve:

- Elaborar as perguntas a serem feitas,
- Organizar algum material que precisará ser utilizado durante o preenchimento do questionário,
- Enviar para os participantes,
- Marcar prazo para o recebimento das respostas e
- Verificar o recebimento das respostas.



No caso de **grupo focal**, o avaliador deve:

- Elaborar as perguntas a serem feitas,
- Organizar algum material que precisará ser utilizado pelo grupo durante as discussões,
- Agendar um horário com quem vai participar do grupo focal,
- Reservar local quando necessário e receber do grupo focal o material de respostas gerado já com consenso definido.

Análise de Dados

O principal objetivo é obter informações que possam ser usadas para tirar algumas conclusões sobre o conteúdo analisado. As análises feitas podem ser de três tipos: **Diagnóstica, Preditiva e Prescritiva**.

- **Análise diagnóstica:** o que se quer entender é a causa dos dados obtidos.
- **Análise preditiva:** prever os próximos passos baseados na causa dos dados obtidos;
- **Análise prescritiva:** introduzir objetivos a serem alcançados e ver como o sistema se comporta.

Explicando um pouco melhor, agora que sabemos descrever os dados e entendemos o porquê de eles apresentarem essas características (análise diagnóstica), criamos uma representação deles, capaz de prever um cenário hipotético (análise preditiva) e então podemos pensar no processo inverso e introduzir objetivos a serem alcançados (análise prescritiva).

Consolidação dos Resultados

A consolidação pode ser feita de diversas formas conforme o que se quer apresentar sobre as análises feitas e os resultados obtidos nos processos de avaliação.

No relato dos resultados devem ser especificados:

- Objetivos da avaliação;
- Escopo da avaliação;
- Uma breve descrição do método de avaliação;
- Conjunto de práticas utilizado;
- Número e o perfil dos avaliadores;
- Lista de problemas encontrados, indicando, para cada um, o local onde ocorre, descrição do problema, pratica(s) violada(s); e as sugestões de solução.

Formas de Avaliação

Existem basicamente duas formas de avaliação que podem ser feitas no caso da Linguagem Simples. Uma delas é usando um **Método de Inspeção** e outra usando um **Método de Observação**. No método de inspeção, em geral, temos um avaliador que se utiliza do GUIA e do conhecimento sobre as necessidades do usuário para avaliar de forma independente as práticas de Linguagem Simples. No Método de Observação o papel de avaliador fica a cargo de usuários internos ou cidadãos.



O Método de Inspeção

Neste método se busca encontrar problemas através de um processo iterativo de uso. Neste caso, as interfaces vão sendo utilizadas pelos avaliadores que buscam verificar se as práticas estabelecidas no GUIA de Linguagem Simples estão sendo utilizadas. Devido ao grande número de interfaces que um sistema pode ter, pode ser recomendado o uso de mais de um avaliador. A avaliação deve verificar as falhas de uso das práticas da linguagem simples e indicar possíveis soluções para as mesmas. Caso a avaliação tenha sido feita por mais de um avaliador, estas devem ser consolidadas.



O Método de Observação

É feito sob a coordenação de um desenvolvedor do sistema com a participação dos grupos focais/cidadãos. A intenção neste método é perceber as dificuldades destes usuários no processo de interação devido a problemas quanto à adoção das práticas de Linguagem Simples. Aqui podem ser utilizados recursos para verificar a qualidade da comunicação entre o sistema e o usuário buscando perceber se ele entende o que está sendo “dito” pelo sistema.

Onde Aplicar a Avaliação

Como já dito anteriormente, a avaliação pode ser inserida no processo de construção dos elementos usados para apresentação de informação. Além disso, também deve ser usada para verificar a satisfação do cliente em relação ao que foi solicitado ou ainda ao que está sendo oferecido a ele. Apresentamos aqui alguns dos momentos em que a avaliação pode ser aplicada. Em seguida elaboramos um *checklist* que pode ser usado para todas as avaliações.

01

Teste unitário ou Teste de Sistemas

No processo de teste unitário e teste de sistema devem ser verificadas as práticas do GUIA, definidas no processo de levantamento de requisitos junto ao usuário/cliente. As práticas de Linguagem Simples podem ser consideradas em sua grande maioria requisitos não funcionais na construção de sistemas.

Isso deve ser feito através de um processo de inspeção onde um avaliador examina a solução de interface para verificar o cumprimento das solicitações feitas pelo usuário/cliente frente às práticas de Linguagem Simples indicando as que foram cumpridas e as que não foram. No caso das que não foram, indicar como fazer as modificações necessárias.

02

Sistemas em Produção

Muitos dos sistemas que já estão em produção podem não estar adequados às práticas de Linguagem Simples. Assim, quando alguma manutenção é requisitada para estes sistemas ou mesmo quando alguma ação é feita seja até mesmo para adequação para a Linguagem Simples, será necessário realizar a adaptação da interface destes sistemas às práticas da Linguagem Simples, definidas neste GUIA.

Neste caso a avaliação pode ser feita tanto por usuários internos da organização como também pelo próprio cidadão. Aqui o processo mais indicado é o de observação onde são elaborados questionários, roteiros de entrevistas ou criados grupos focais. Os questionários podem ser enviados para os usuários internos/cidadãos com as práticas do GUIA que devem ser seguidas de modo a apoiar a verificação por parte deles sobre a adoção das práticas e a percepção de facilidade no entendimento e uso das informações e a indicação das melhorias necessárias. No caso de entrevistas, o mesmo é feito com a presença de um desenvolvedor que coleta as respostas. Nos Grupos Focais, faz-se uma mistura dos dois onde, o roteiro vai sendo seguido, a verificação das práticas do GUIA vai sendo realizada e o próprio grupo organiza as respostas sempre tentando chegar a um consenso.

03

Homologação de Sistemas

No processo de teste de homologação do sistema com o usuário, assim como no de teste unitário/sistema citado anteriormente, devem também ser verificadas as práticas do GUIA, definidas no processo de levantamento de requisitos junto ao usuário/cliente.

Porém, neste caso, diferente do processo de teste unitário/sistema, a avaliação será feita pelos usuários do sistema, que podem ser internos da organização ou cidadãos. Assim, o processo mais indicado é o de observação onde são elaborados questionários, roteiros de entrevistas ou criados grupos focais. Os questionários podem ser enviados para os usuários internos/cidadãos com as práticas do GUIA que devem ser seguidas de modo a apoiar a verificação por parte deles sobre a adoção das práticas e a percepção de facilidade no entendimento e uso das informações e a indicação das melhorias necessárias. No caso de entrevistas, o mesmo é feito com a presença de um desenvolvedor que coleta as respostas. Nos Grupos Focais, faz-se uma mistura dos dois. O roteiro vai sendo seguido, a verificação das práticas do GUIA vai sendo realizada e o próprio grupo organiza as respostas sempre tentando chegar a um consenso.

O Checklist

Este *checklist* foi criado considerando todas as práticas apresentadas no GUIA. Ele é dividido em blocos de cada tipo de prática: Propósito Organizacional, Clientes das Informações, Design da Informação, Escrita de Textos, Modelagem de Processos, Desenho de Gráficos, Projeto de Interface Web e Arquitetura Corporativa. Cada bloco deve ser usado a depender do artefato existente ou não para ser avaliado, por isso cada prática pode ser assinalada como Sim, Não ou Não se aplica. Este *checklist* não é auto contido e você pode recorrer a descrição completa de cada prática contida no GUIA para obter mais detalhes de como implementá-la.



Propósito Organizacional

Sim Não Não se aplica

01. A Organização está claramente entendida?

02. A demanda atual está compreendida?

Sim Não Não se aplica

03. Os artefatos que serão construídos ou traduzidos estão definidos?

04. Os padrões existentes estão identificados?



Clientes das Informações

Sim Não Não se aplica

01. O seu público está definido e identificado?

Sim Não Não se aplica

03. A informação para mais de um público está organizada?



Design da Informação

Sim Não Não se aplica

01. O conteúdo está organizado para atender as necessidades do seu público-alvo?

02. As informações gerais estão colocadas primeiro, depois as específicas e exceções?

03. Índices foram criados?

04. Há no máximo três níveis de informação para apresentar o conteúdo?

05. Os títulos são úteis e curtos?

06. O conteúdo foi estruturado antes de iniciar sua construção?

07. As seções são curtas?

Sim Não Não se aplica

08. Há “Espaços em branco” tornando a visualização mais agradável?

09. Listas são utilizadas quando necessário?

10. Há tabelas no conteúdo quando necessário?

11. Ilustrações são utilizadas quando necessário?

12. Negrito, itálico ou cores são utilizadas para destacar pontos importantes?

13. Há um bom contraste com o plano de fundo do conteúdo?

14. As cores utilizadas funcionam para pessoas com deficiência ou daltonismo?



Escrita de Textos



Palavras

Sim Não Não se aplica

- 01.** Cada palavra do texto foi analisada antes de ser utilizada?
- 02.** Todos os verbos estão no tempo presente?
- 03.** Há poucos ou nenhum verbo oculto no texto?
- 04.** O verbo “deve” é sempre utilizado para indicar ao público o que precisa ser feito?
- 05.** Pronomes são utilizados para falar diretamente com seu público?
- 06.** Há poucas ou nenhuma abreviações?

Sim Não Não se aplica

- 07.** As definições de palavras são utilizadas apenas em significados muito fora do usual?
- 08.** Cada conceito tem um único nome que o define no conteúdo?
- 09.** Os jargões, estrangeirismos ou termos técnicos são evitados?
- 10.** O uso de barras (/) é evitado em todo o texto?
- 11.** Os números e datas estão formatados corretamente?



Frases

Sim Não Não se aplica

- 12.** A voz ativa é sempre usada no texto?
- 13.** O texto é escrito com frases curtas?
- 14.** Frases negativas ou exceções duplas são evitadas?
- 15.** A ideia principal é colocada antes de apresentar as exceções?

Sim Não Não se aplica

- 16.** Há poucas ou nenhuma ambiguidade no texto?
- 17.** Os apostos e vocativos são evitados?
- 18.** Exemplos são usados no texto quando necessário?
- 19.** Há poucas ou nenhuma referência cruzada no texto?



Parágrafos

Sim Não Não se aplica

- 20.** Todo parágrafo contém uma frase tópico?
- 21.** Os parágrafos estão conectados com palavras de transição?

Sim Não Não se aplica

- 22.** Os parágrafos são curtos e com apenas um assunto?

Anotações



Modelagem de Processos



Desenho

Sim Não Não se aplica

- 01.** Somente o que é relevante está sendo apresentado ao público-alvo?
- 02.** O tamanho do modelo é o menor possível?
- 03.** O “caminho feliz” está em destaque?
- 04.** Há somente uma entrada e uma saída em cada atividade?
- 05.** As atividades onde o “sistema” é o responsável foram retiradas?
- 06.** Atividades sequenciais de um mesmo ator estão agrupadas?

Sim Não Não se aplica

- 07.** Atividades paralelas estão reduzidas?
- 08.** Há poucos ou nenhum desvio no processo?
- 09.** Todas as atividades têm o ator responsável identificado?
- 10.** Todos os elementos usados na execução das atividades estão presentes?
- 11.** O início e fim do processo estão identificados?



Escrita e Descrição

Sim Não Não se aplica

- 12.** Há um padrão para descrição dos elementos do modelo?
- 13.** As atividades estão numeradas?

Sim Não Não se aplica

- 14.** Todas as atividades estão descritas e detalhadas?



Aparência

Sim Não Não se aplica

- 15.** Os elementos visuais estão padronizados?
- 16.** O modelo tem cores diferentes para identificar elementos diferentes?

Sim Não Não se aplica

- 17.** O modelo está na horizontal e pode ser lido da esquerda para a direita?
- 18.** Os fluxos estão separados e sem setas se cruzando?

Anotações



Desenho de Gráficos



Dados

Sim Não Não se aplica

01. Somente os dados relevantes estão selecionados?

Sim Não Não se aplica

02. A quantidade e qualidade de dados estão avaliadas?



Formato de apresentação

Sim Não Não se aplica

03. A representação visual mais apropriada está escolhida?

04. Um sistema adequado para criar os gráficos está definido?

Sim Não Não se aplica

05. Uma história com metáforas para contextualizar as informações está sendo utilizada?



Formas do gráfico

Sim Não Não se aplica

06. Uma informação está sendo apresentada de duas formas diferentes para facilitar a percepção do público?

07. Um dado está se destacando dos outros imediatamente, sem repetição da mesma forma para informações diferentes?

Sim Não Não se aplica

08. A ordem natural de cada informação está mantida ou agrupada por temas semelhantes?



Paleta de cores

Sim Não Não se aplica

09. Os dados que precisam ser coloridos no seu gráfico estão identificados?

10. A paleta de cores está selecionada conforme os dados?

11. Os tons das cores são bem diferentes uns dos outros na paleta escolhida?

12. Áreas grandes não estão coloridas com cores muito fortes?

Sim Não Não se aplica

13. Apenas os dados importantes estão com cores em destaque?

14. A mesma cor está sendo utilizada para uma mesma informação?

15. As conotações culturais das cores estão sendo utilizadas em seu favor?



Eixos

Sim Não Não se aplica

16. A mesma escala está sendo utilizada em eixos de unidades iguais?

17. O eixo do gráfico começa com o valor zero se os valores são absolutos e dependem de comparação?

18. O eixo do gráfico começa mais próximo do intervalo dos dados se os valores têm pouca relação com o ponto zero?

Sim Não Não se aplica

19. Cada eixo está rotulado com títulos e suas unidades?

20. O gráfico com um pequeno número de valores está com rótulos acima dos dados?



Legendas

Sim Não Não se aplica

21. A legenda está na mesma ordem dos seus dados?

22. O gráfico está com seus dados rotulados diretamente quando não há necessidade de uma legenda?

Sim Não Não se aplica

23. Há somente uma legenda com todos os elementos de uma só vez em cada gráfico?



Destaques e Elementos Adicionais

Sim Não Não se aplica

24. Há uma hierarquia visual destacando as informações que precisam de mais atenção?

25. O significado dos gráficos ou como funcionam é explicado para o público?

Sim Não Não se aplica

26. O gráfico não está em 3D sem motivo?

27. O gráfico não está apresentando muitos dados ou elementos desnecessários de uma só vez?



Pontos específicos

Sim Não Não se aplica

28. Os gráficos de barras seguem as boas práticas específicas desse tipo?

29. Os gráficos de pizza seguem as boas práticas específicas desse tipo?

Sim Não Não se aplica

30. Os gráficos de linhas seguem as boas práticas específicas desse tipo?

Anotações



Arquitetura Corporativa



Arquitetura Corporativa nas Organizações Públicas

Sim Não Não se aplica

- 01.** Os padrões já existentes estão sendo utilizados?
- 02.** Uma linguagem comum para modelagem foi usada?
- 03.** A relação dos conceitos com regionalismos estaduais está levantada e documentada?
- 04.** Os tipos de diagramas utilizados estão definidos?

Sim Não Não se aplica

- 05.** Os processos padronizados para desenvolvimento de projetos estão definidos?
- 06.** Os processos de gestão e governança sobre o uso da arquitetura corporativa estão criados?
- 07.** O trabalho está orientado a reuso?
- 08.** Um framework de trabalho padrão baseado em Linguagem Simples está definido?



Arquitetura de Negócios

Sim Não Não se aplica

- 01.** O negócio é sempre analisado e a estratégia é o foco central?
- 02.** Os padrões de interoperabilidade de processos estão definidos?
- 03.** As responsabilidades pelos processos estão claras?

Sim Não Não se aplica

- 04.** As demandas estão analisadas, sempre orientado a processos e não a estrutura organizacional?
- 05.** Um modelo único de Carta de Serviços no Estado está estabelecido e disseminado para todos os estados?
- 06.** As definições e apresentações de um serviço público estão padronizadas?



Arquitetura de Aplicações e Tecnologia

Sim Não Não se aplica

- 01.** Há um padrão de classificação e organização de aplicações e serviços?
- 02.** O mapa de aplicações, serviços, tecnologia e a relação entre eles está modelado?
- 03.** Há padrões referenciais entre diferentes entidades (órgãos, secretarias, estados, etc.)?

Sim Não Não se aplica

- 04.** Há padrões de interoperabilidade de aplicações e serviços?
- 05.** O trabalho está orientado ao reuso de serviços, aplicações e tecnologias?

7

Sobre a Linguagem Simples

Nesta Seção vamos trazer informações sobre histórico, instituições e casos de sucesso em diversos países do mundo e algumas referências bibliográficas sobre a Linguagem Simples.

Um breve histórico

1940

Os livros precursores

Em 1946, o escritor americano Rudolph Flesch publicou o livro *The Art of Plain Talk*, onde desenvolveu uma métrica para avaliar o nível de dificuldade imposto pela escrita correlacionando ao grau de escolaridade necessário para compreensão do conteúdo, fato este que marcou o início das primeiras estórias sobre buscas por textos mais simples.

1950

Mais a frente, no início dos anos 50, Ernest Gowers publicou os livros *Plain Words* e *The ABC of Plain Words*, ambos a pedido do Tesouro Britânico, órgão que buscava melhorar como escrever documentos oficiais usados pelos cidadãos.

1970

O Avanço na área do Direito e Serviço público

Na década de 70 a prática da linguagem simples ganhou força nos Estados Unidos e a Grã-Bretanha. O movimento teve grande apoio de associações de defesa do consumidor, funcionários públicos e pessoas da área do Direito. Mesmo não tendo um padrão, o movimento foi se espalhando pela sua importância.

1980

Oxford Guide to Plain Language

Mais tarde, o pesquisador Martin Cutts reuniu no livro *Oxford Guide to Plain English* as 25 principais diretrizes que dão clareza a um texto. Entre elas podemos citar:

- O uso de palavras que podem ser entendidas pelo seu público;
- A criação e uso de um estilo para textos;
- O não uso de palavras excessivas;
- A preferência pelo discurso direto;
- A organização das informações pela sua importância e uso;
- O não uso abusivo de referências cruzadas entre outros.



Instituições que promovem as boas práticas de Linguagem Simples

Existem atualmente no mundo três organizações que promovem oficialmente as práticas da *Plain Language*. Estas organizações são reunidas numa federação que foi criada em 2007 chamada *International Plain Language Federation*. Seu principal objetivo é definir um padrão internacional de linguagem simples, além de capacitar e certificar profissionais nessas práticas. A seguir apresentamos as três organizações:

International
PLAIN LANGUAGE
Federation

Plain Language Association International - PLAIN



Conferências Internacionais

Realizadas sempre nos anos ímpares desde 1995, com objetivo de divulgar e ampliar o conhecimento da linguagem simples. Em 2021, trouxe o seguinte tema: Acesso para todos: a linguagem simples é um direito civil.

Fundada em julho de 2008 no Canadá, a *Plain Language Association International* (PLAIN) é uma organização sem fins lucrativos que reúne apoiadores da linguagem simples e praticantes em todo o mundo.

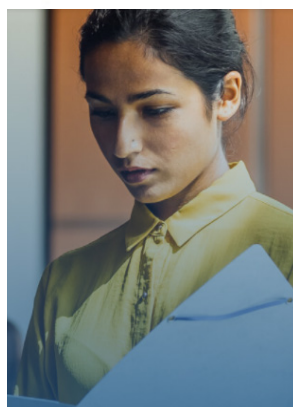
Trabalham para ampliar a consciência e visibilidade sobre a linguagem simples, a fim de tornar plenamente acessíveis todas as comunicações direcionadas ao grande público. Ajudam pessoas a entender os interesses e princípios da linguagem simples, além de promover sua pesquisa e desenvolvimento.

Também prestam serviços aos seus membros, incluindo marketing, *networking* e conferências. Patrocinam um fórum de debate e troca de conhecimentos entre membros e voluntários. Colaboram com organizações que possuem objetivos complementares e auxiliam a alcançar essas metas.

Comandada inteiramente por voluntários, sua base possui integrantes de mais de 30 países, que divulgam e incentivam a comunicação simples em pelo menos 15 idiomas diferentes. Sua página oficial está disponível em: <https://plainlanguagenetwork.org/>

clarity

Clarity



A *Clarity* é atualmente a maior organização de linguagem simples em todo o mundo. Fundada em 1983 na Inglaterra, reúne profissionais comprometidos em promover a prática da linguagem simples no âmbito jurídico. Possui representantes em cerca de 30 países e um time dedicado de voluntários trabalhando localmente em mais de 50 países para transformar o “juridiquês” em conteúdo compreensível a qualquer pessoa.

Dentre suas principais atividades está a publicação semestral do *The Clarity Journal*, que traz resultados de pesquisas em linguagem simples, conselhos práticos, exemplos de antes e depois, histórias de sucesso, estratégias de campanha, etc.

Realizam conferências internacionais bianuais, sempre em anos pares, dando oportunidade a seus membros de fazer intercâmbio de ideias e aprendizado de novas práticas, além dos encontros regionais organizados por representantes oficiais de países integrantes da *Clarity*.

Disponibilizam também em sua página oficial dezenas de links para leitura e download de livros, manuais, visualização de sites e artigos, todos voltados à prática da linguagem jurídica simples. Acesse em: <https://www.clarity-international.org/>



Federal Plain Language Report Card

Publicado anualmente desde 2012, é um relatório que avalia o quão bem os órgãos federais estão cumprindo a Plain Writing Act of 2010, legislação americana de redação simples. Os critérios analisados são a conformidade com a legislação, redação e design da informação.

Center for Plain Language

Organização fundada em 2003 nos Estados Unidos cujo principal objetivo é ajudar instituições governamentais e empresariais a escrever textos claros às suas respectivas audiências. Sua missão é promover a comunicação clara para que as pessoas e as organizações possam prosperar, criando assim uma cultura de clareza. O Center possui comunicadores de diversas áreas, como meio acadêmico, consultoria, seguradoras de saúde e comunidades empresariais.

Organizam o *ClearMark Awards*, premiação que homenageia as entidades prestadoras de serviços que fizeram a aplicação eficaz da linguagem simples e design da informação em seus materiais oficiais. As categorias analisadas incluem formulários, manuais, guias, infográficos e sites. Outra premiação é a *WTF Awards* (Work That Failed), que divulga trabalhos que falharam na comunicação com a audiência. Qualquer pessoa pode indicar anonimamente um candidato, bastando preencher o formulário com alguns dados de contato, além do link ou arquivo desejado.

O formulário de submissão ao *WTF Awards* e destaques aos vencedores do *ClearMark Awards*, além de acesso a modelos de documentos, ferramentas e tutoriais, estão disponíveis em sua página oficial no endereço: <https://centerforplainlanguage.org>



O Federal Plain Language Guideline

O *Federal Plain Language Guideline* é um guia elaborado pela PLAIN para orientar sobre o uso da linguagem simples no atendimento ao cidadão. O documento é dividido em cinco blocos de práticas, conforme a imagem abaixo: a definição da audiência; a organização do conteúdo; a escrita do texto; redação para a web (se o texto tiver essa especificidade) e a realização de testes junto ao público.

Federal Plain Language Guidelines

1

Definição do Público-alvo

2

Organização do Conteúdo

3

Escrita do Texto

4

Escrita para a Web

5

Realização de Testes

O primeiro bloco, denominado **“Pense no seu Público”**, orienta a escrever direcionando a fala à sua audiência. É sugerido que a fala seja direcionada sempre a um indivíduo, mesmo que o documento seja utilizado pelo grande público.

Quanto à organização, o guia orienta iniciar o documento declarando sua finalidade e resultados, pois as pessoas buscam invariavelmente estas respostas e o texto requer uma organização que atenda as necessidades do seu leitor. Além disso, orienta que seguir uma organização cronológica facilita a sua leitura.

Já no terceiro bloco, o guia fala da estrutura gramatical de um documento, com dicas de quais palavras utilizar, qual classe de palavra e até mesmo dentro de uma classe, qual é a mais indicada em determinado contexto, para ser mais eficaz sua compreensão.

O bloco que fala como **escrever para a Web** trata da diferença entre um texto impresso e um texto criado para o público do mundo Web e como criar sites que funcionem atingindo o público usuário da internet. Traz dicas de como o público utiliza a rede, o que esse usuário busca, como identificá-lo, ter sua atenção e compreensão através da linguagem simples.

O quinto e último bloco discute a **orientação e aplicação de testes e validações junto à audiência**, recomendado tanto para sites, documentos, aplicativos, mídia social e mensagens de relações públicas. Segundo o guia, o ideal é testar, no mínimo, duas vezes: aplica-se o teste junto ao público, coleta-se o *feedback*, faz-se as correções e então repete-se o teste.

Você pode usar várias técnicas para ajudá-lo a melhorar seu documento para que a versão final seja bem-sucedida, como o teste de usabilidade, entre outros. O guia pode ser acessado no site da PLAIN, no endereço <https://www.plainlanguage.gov/guidelines/>



Países que são referência em Linguagem Simples

O uso das práticas de linguagem simples vem crescendo muito em dezenas de países, desde a comunicação estratégica de marketing a sentenças judiciais. Ações bem sucedidas embasam e solidificam a relevância da metodologia, mas quando as iniciativas vêm do poder público o impacto é bem maior, devido ao grande alcance da prestação de serviços à população.

A seguir, trazemos alguns exemplos de países que vêm transformando a comunicação com os cidadãos através do uso da linguagem simples, destacando seus principais projetos e resultados.



Diversos conteúdos gratuitos.

No site da Rede, acesse a normativos das instituições integrantes, guias com recomendações para textos na web, checklists para avaliação de documentos e um curso gratuito de introdução à metodologia.

Chile

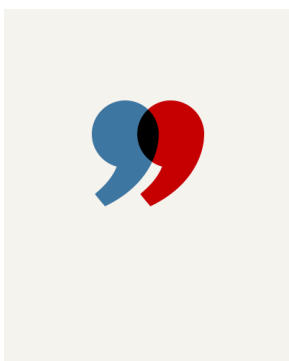
Criada em março de 2017 na cidade de Santiago, a *Red de Lenguaje Claro* reúne sete instituições públicas do Chile trabalhando para a implementação de iniciativas, projetos de divulgação e facilitação do uso da linguagem simples, tanto nessas instituições quanto nos demais órgãos do Estado chileno. São elas: Poder Judiciário, Controladoria Geral da República, Câmara dos Deputados, Biblioteca do Congresso Nacional, Ministério da Secretaria Geral da Presidência da República, PUC de Valparaíso (quem iniciou o trabalho), além do Conselho de Transparência.

Para promover a transparência e eficiência no uso de recursos públicos, assim como o acesso à informação, a Rede tem como compromisso o uso de linguagem simples nos documentos e iniciativas que divulgam e promovem seu uso em cada uma das sete instituições, além do desenvolvimento de padrões de linguagem clara e compreensível.

Seu trabalho e engajamento teve grande importância no uso de linguagem simples na América Latina, tanto que influenciou outros países como Argentina e Colômbia na fundação de suas próprias redes de linguagem simples.



Estados Unidos



Em meados dos anos 90 nos Estados Unidos, surgiu a PLAIN (Rede de Ação e Informação em Linguagem Simples). É uma rede de funcionários de diferentes especialidades e agências federais que promovem e apoiam o uso da linguagem simples em documentos escritos pelos órgãos governamentais americanos.

Acreditando que o uso da linguagem simples economiza tanto tempo quanto dinheiro nas agências federais americanas e assim oferece um melhor serviço ao público, a PLAIN tem como objetivo promover o uso da linguagem simples em toda a comunicação governamental.

De modo a popularizar e difundir a metodologia, desenvolveram e atualizam regularmente o conteúdo de seu site oficial, gerenciam o uso da linguagem simples na rede, oferecem treinamentos e seminários na área em suas agências federais, promovem reuniões mensais extensivas a todo funcionário federal para discussões sobre a linguagem simples e aceitam ajuda de funcionários das agências americanas que queiram colaborar com a PLAIN.

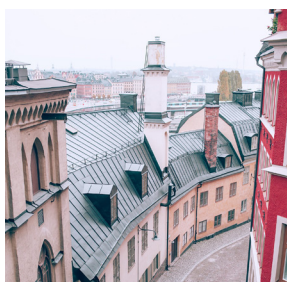
Justificam a importância do uso da linguagem simples como fator econômico não somente de dinheiro, mas principalmente de tempo, uma vez que as pessoas não têm tempo extra para “traduzir” documentos difíceis. A linguagem simples economiza esse tempo e, conseqüentemente, o dinheiro público, facilitando o atendimento e a própria vida do cidadão.

Ainda segundo a PLAIN, há outros benefícios notáveis, como o alcance de um maior número de entendedores da mensagem transmitida, menores chances de má interpretação de comunicados e, em caso de documentos com orientações, mais precisa e rapidamente serão seguidas essas orientações, quando se compreende com mais facilidade.



Regeringskansliet

Suécia



Processo contínuo há mais de 40 anos

A ideia surge porque as leis devem ser claras e de fácil compreensão, visto que seu conteúdo impacta a tomada de decisões em todos os níveis da sociedade, influenciando grandemente a redação de dispositivos legais criados pelas autoridades públicas e demais textos publicados em guias, livros e sites.

A Suécia é um dos países pioneiros na utilização da linguagem simples na produção de documentos administrativos e também um dos principais fomentadores dessa prática em todo o mundo, impulsionando e inspirando nações que estão iniciando a simplificação de comunicações e textos oficiais.

Três momentos distintos marcam o início das práticas no país:

- 1976, a contratação do especialista em linguagem *Per Lundahl* para organizar o projeto de modernização sistemática da linguagem em atos e legislações do governo;
- 1978, a criação do curso de pós-graduação em Consultoria Linguística na Universidade de Estocolmo, para formar profissionais capacitados a trabalhar na modernização da linguagem;
- 1993, a nomeação do *Plain Swedish Group* pelo governo sueco para implementar a linguagem simples em documentos oficiais e encorajar agências governamentais a iniciarem seus próprios projetos na metodologia.

Tais momentos pavimentaram a estrada da linguagem simples no país, cujo trabalho de alto nível tem como característica fundamental a revisão de textos jurídicos. Há um departamento no Ministério da Justiça chamado *Secretariat for Legal and Linguistic Draft Revision*. É composto por advogados e linguistas com a função específica de revisar todas as legislações e textos produzidos pelos ministérios e nenhum documento pode ser impresso se não for validado pela equipe. Buscam sobretudo influenciar os redatores a adotar um estilo de escrita amigável, seja durante as sessões de treinamento ou aconselhando por telefone e e-mail quando surgem dúvidas pontuais de redação.



Próprio Manual de Linguagem Simples

Desde 1993, publicam e revisam seu próprio manual de linguagem simples, destinado ao uso dos integrantes do Escritório e outros países membros da Commonwealth.

Austrália

O movimento da Linguagem Simples na Austrália surgiu na década de 70, momento em que países de língua inglesa estabeleceram um debate mais organizado ao redor do tema, demonstrando a necessidade de incluir a prática na redação de documentos e formulários federais. Em 1984, o governo australiano seguiu na mesma direção e a Comissão do Senado Permanente para Educação e Artes recomendou a criação de uma Força Tarefa Nacional, de modo a elaborar orientações na reforma da linguagem jurídica, denotando que o plano era ir muito além da reformulação de apólices de seguro, contratos de hipoteca ou imposto de renda.

A demanda pela abordagem de documentos legislativos era significativa não somente por suas próprias deficiências, mas também pela influência sobre outras redações oficiais. Além de frequentemente ditarem palavras a serem empregadas, servidores públicos acabam tentados a imitar esse estilo de linguagem, impactando toda a sociedade. Esforços isolados, como do governo estadual de Victória no ano de 1986 em prol da implementação de uma Comissão de Reforma Legislativa surtiram efeito positivo e, no ano de 1996, veio a promulgação da Lei da Comissão de Reforma da Legislação Australiana, criando uma agência independente de fornecimento de recomendações à reforma legislativa, dentre elas, a simplificação da lei.

Ainda no campo legislativo, outro notável esforço vem do Escritório de Conselho Parlamentar, responsável pela redação e publicação das leis Australianas da *Commonwealth*. Uma Organização intergovernamental composta por 53 países membros independentes que faziam parte do Império Britânico. Incentivam ativamente o uso de linguagem simples na legislação e lideram o desenvolvimento e uso das técnicas, reduzindo assim a complexidade das leis.

O governo australiano também possui uma página na internet inteiramente dedicada à padronização da edição de todo conteúdo produzido para o país (disponível em <https://www.stylemanual.gov.au/>), oferecendo inúmeras orientações sobre o projeto visual e estrutura de conteúdo, convenções gramaticais, conteúdo inclusivo e acessível. O objetivo são produções claras, consistentes e que atendam às necessidades dos usuários. Produzido e atualizado desde 2002, o manual ganhou esse aspecto mais moderno de modo a aderir à estratégia de Transformação Digital no país.



A Linguagem Simples no Brasil



A Cartilha de Usabilidade

Em 2010, o Ministério do Planejamento e da Educação avaliaram 200 sites de serviços do governo brasileiro, a fim de analisar se as orientações do eMAG estavam sendo implementadas. Deste estudo veio a publicação da Cartilha de Usabilidade, trazendo recomendações de boas práticas. Uma delas sobre a “Redação”, indicando que o site deve “falar” a língua das pessoas por meio de palavras e frases familiares.

A história da Linguagem no Brasil é ainda recente, se comparada ao movimento originado no Reino Unido nos anos 70. Aqui, as iniciativas do poder público federal estão associadas ao Governo Eletrônico, tendo em vista a democratização do acesso à Internet nos anos 2000. Nesta época, o Ministério da Ciência e Tecnologia lançou o Livro Verde e, no capítulo Governo ao Alcance de Todos, lançou críticas aos termos difíceis utilizados nos serviços públicos disponíveis na web.

Com a crescente demanda pela construção de sites da administração pública, o Comitê Executivo de Governo Eletrônico organizou diretrizes para seus websites, indicando que deveriam ser de fácil legibilidade, usando linguagem simples e direta. Já em 2005, veio o lançamento do guia eMAG (Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico), contendo orientações seguidas em todo o mundo de padrões para web, vindo a tornar-se obrigatório em todos os sites do governo brasileiro.

No ano de 2012 veio a promulgação da Lei de Acesso à Informação (LAI), o marco mais importante para a transparência de dados públicos no Brasil. Ressalta no artigo 5º que é dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, “que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão”.

Outra lei importante surgida anos depois é a 13.460 de junho de 2017, também conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público ou Lei da Carta de Serviços, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Em seu artigo 5º inciso XIV, recomenda a “utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos”.

A Lei 14.129 publicada em março de 2021, dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital. Ela consolida o que foi orientado nas legislações precedentes, como a Lei de Acesso à Informação e Lei da Carta de Serviços. Seu objetivo é estruturar todo o conteúdo necessário para caracterização do governo digital. Evidencia em seu artigo 3º inciso VII “o uso de linguagem clara e compreensível a qualquer cidadão” como um dos princípios e diretrizes de um Governo Digital.



Ferramentas

Nesta seção você vai encontrar indicações de ferramentas e utilitários que podem te auxiliar na construção de seus textos. Ferramentas são importantes, pois podem fazer você ganhar produtividade, dado que conseguem realizar tarefas com volumes de dados maiores.

CAMELoT – Citizen Automatic Model Translator

CAMELoT

Você pode conhecer mais sobre o projeto ou utilizar gratuitamente a aplicação. Ela está disponível em: <https://camelot-5bf1b.firebaseio.com/#!/ferramenta>



O CAMELoT é uma aplicação web desenvolvida por Rodrigo Oliveira, Claudia Cappelli e Flávia Santoro, que realiza a tradução de modelos de processos de negócios BPMN para Linguagem Cidadã de Processos. Ele faz isso de forma semiautomática, ou seja, após a tradução é necessário alguns ajustes manuais por parte do usuário, que pode, por exemplo, decidir quais atividades farão parte do novo modelo.

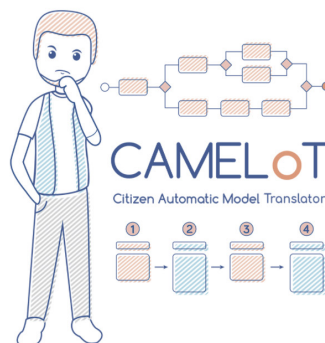
O procedimento necessário é bastante simples e intuitivo: através de um fluxo de quatro etapas, o usuário seleciona seu arquivo contendo sem modelo de processo em formato XPDL e o envia ao sistema, que identifica os elementos existentes no arquivo. Na etapa de configurações, o usuário tem a opção de remover atividades ou atores, poder editar os nomes das tarefas e deixá-las mais objetivas, além de poder definir uma cor para cada ator. Na etapa de exportação, o sistema apresenta o modelo já pronto, que pode ser salvo nos formatos disponíveis ou retornar para fazer ainda algumas adaptações.

CAMELoT

Ferramenta de tradução

Sobre o projeto

Contato



Vamos traduzir os seus modelos de processo de negócio para a linguagem cidadã:



* Somente arquivos XPDL (Arquivo padrão de transferência de informações de processos em BPMN)

Calculadora de Leiturabilidade

iris | Laboratório de Inovação e Dados

A planilha está disponível no link a seguir, sendo necessário criar uma cópia antes para possibilitar sua edição:
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Z3gg1yPgCwSc3FpTcFOoDpbWMbdJQcDPTI7QMfwrGgM/edit#gid=0>



Esta calculadora, elaborada por Nataly Lima, é uma planilha com fórmulas que estimam o grau de leiturabilidade do texto, analisando a relação entre o tamanho da frase e das palavras, dado que afetam a fluidez da leitura. Foi inspirada no Índice de Rudolf Flesch. O resultado do cálculo é um número entre zero e 100, onde o valor acima de 75 indica um texto muito fácil de ler e abaixo de 25, indica um texto difícil de ler, compreensível talvez apenas por pessoas com Ensino Superior.

Para realizar o cálculo, é necessário contar o total de palavras, de frases e de sílabas existentes em seu texto. A própria calculadora disponibiliza links de sites que fazem essas contagens, embora muitos editores de texto também possuam essa funcionalidade. De posse das quantidades, basta inseri-las na planilha, obter o resultado e verificar em qual faixa se enquadra no índice de leiturabilidade.

Calculadora de Leiturabilidade | Nataly Lima | Cópia Pública IRIS LabGov CE

Arquivo Editar Ver Inserir Formatar Dados Ferramentas Extensões Ajuda

100% Somente ver

RESULTADO	LEITURABILIDADE	GRAU ESCOLAR
100-75	Muito fácil	1º a 5º ano
75-50	Fácil	6º a 9º ano
50-25	Difícil	Ensino Médio
25-00	Muito difícil	Ensino Superior

NIIC
Since 1993

Acesse a ferramenta e conheça mais sobre índices no endereço <http://fw.niic.icmc.usp.br:23380/cohmetrixport>



Coh-Metrix-Port 3.0

O Coh-Metrix-Port é uma tradução para o português brasileiro da ferramenta Coh-Metrix em inglês (<http://cohmetrix.com/>). Ela fornece índices para avaliar a coesão (harmonia entre as partes textuais), a coerência (ligação lógica entre as ideias) e a dificuldade de compreensão de um texto utilizando diversos níveis de análise linguística, tais como: lexical (ocorrência de termos diferentes, mas de mesmo significado), sintática (organização dos elementos na oração), discursiva (exame da estrutura para compreender a construção ideológica do texto) e conceitual (busca de termos obscuros que possuam definições mais claras).

Para usar, basta acessar o site do projeto, escrever ou colar o texto a ser analisado no campo correspondente e clicar no botão *submit*, aguardando a página exibir o resultado da análise.

Nessa metodologia, diversos recursos e ferramentas de processamento de linguagem são utilizados para calcular as 46 diferentes métricas, entre elas o Índice de Leiturabilidade Flesch, Complexidade Sintática, Diversidade Léxica entre outros.



Coh-Metrix-Port 3.0

Coh-Metrix-Port é uma adaptação da ferramenta Coh-Metrix para o português brasileiro. A ferramenta Coh-Metrix calcula índices para avaliar coesão, coerência e dificuldade de compreensão de um texto, utilizando diversos níveis de análise linguística: lexical, sintática, discursiva e conceitual. Para implementar todas essas métricas, diversos recursos e ferramentas de processamento de linguagem natural são utilizados. Esta versão 3.0 do Coh-Metrix-Port apresenta 46 métricas, detalhadas aqui .

Digite seu texto na caixa a seguir (Max 2000 palavras por vez).

Digite seu texto aqui

Biblioteca de design de padrões de contrato



A biblioteca com diversos modelos e exemplos está disponível em: <https://contract-design.worldcc.com/>



A *Contract Design Pattern Library* é uma biblioteca online de padrões de contrato, trazendo soluções para o problema de usabilidade e compreensão em contratos. Os padrões nesta biblioteca auxiliam a organizar as informações com mais clareza, para serem lidos, compreendidos e executados. A biblioteca visa diminuir problemas de compreensibilidade, que prejudicam até mesmo a implementação de contratos legalmente sólidos e adequados para transações.

O projeto tem o intuito de guiar o usuário na transformação visual do contrato, não disponibilizando soluções prontas que podem ser copiadas e coladas, mas sim diretrizes e exemplos que inspiram a melhorar o design da informação em contratos.

Os modelos orientam o usuário na ordenação do conteúdo, na construção de melhores sumários, tabelas, fluxogramas, linhas do tempo, entre outros elementos. Cada modelo traz uma explicação sobre si, sobre qual problema resolve, quando, por que usar e onde usar, além de exemplos de usuários que seguiram as diretrizes e aplicaram em seus contratos.

Biblioteca de padrões de design de contrato

Esta Biblioteca, com curadoria de World Commerce & Contracting, é uma coleção contínua de padrões de design de contrato – soluções eficazes e repetíveis para problemas de usabilidade e compreensão comuns em contratos. Os padrões de design de contrato ajudam você a organizar e comunicar seus contratos com mais clareza, para que sejam lidos, compreendidos e executados.

[Explorar biblioteca](#)



Projetando melhores contratos

Por que esta Biblioteca se concentra na usabilidade e compreensão do contrato



Padrões de design de contrato

Saiba mais sobre padrões de design e nossa abordagem de biblioteca de padrões



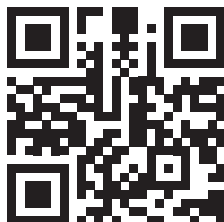
Como usar esta Biblioteca

Usando a Biblioteca pela primeira vez? Começa aqui.

Wordrake

WORDRAKE

Conheça mais sobre o software e suas funcionalidades no site: <https://www.wordrake.com/>



O *Wordrake* é uma extensão para o programa Microsoft Word que realiza automaticamente a edição de textos (em inglês) removendo frases e palavras desnecessárias, o que torna os documentos mais curtos e claros.

Para utilizá-lo, é necessário adquirir uma licença ou fazer download para testes. Após a instalação do *plugin* no Word, basta clicar no botão que fica disponível na barra de ferramentas, aguardar o processamento e aceitar ou não as recomendações feitas.

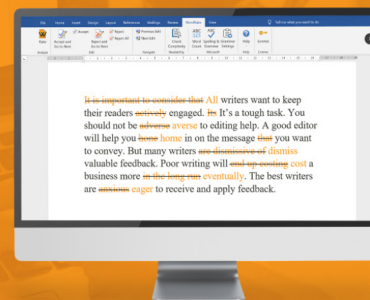
Sua principal diretriz é que, em um texto, cada palavra sem sentido acaba roubando atenção das que tentam transmitir algo. Eliminando as palavras irrelevantes, você permite que a mensagem correta capture o leitor, economiza tempo, dinheiro e maximiza o impacto de sua comunicação.

Conheça o seu editor ideal. Conheça o WordRake .

[Experimente o WordRake](#)

[Saber mais](#)

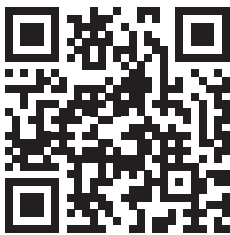
Edite perfeitamente para maior clareza e brevidade no Microsoft Word e Outlook.



Biblioteca de UX Writing



Para conhecer mais ou colaborar com o projeto, acesse: <https://www.uxwritinglibrary.com/>



A *UX Writing Library* é uma comunidade internacional de profissionais dedicados à pesquisa e divulgação das técnicas de *UX Writing*, prática essa que representa todo conteúdo escrito com intuito de garantir a melhor experiência do usuário de conteúdos digitais. Seus membros selecionam os melhores e mais úteis recursos deste campo e os organizam de maneira fácil de navegar e usar.

A biblioteca traz dicas de livros, eventos, cursos online, podcasts, matérias sobre primeiros passos em *UX Writing*, ferramentas úteis no processo de criação de textos, além de links para comunidades de diversos países, como Brasil e Portugal, nas quais é possível acessar outros tantos materiais e indicações.

Todos os recursos divulgados na biblioteca passam por avaliação, sendo previamente testados e aprovados ou tem recomendações notáveis. Recursos desatualizados, não práticos ou de campos alternativos são usualmente descartados.

THE UX WRITING LIBRARY



COMUNIDADES

Encontre uma comunidade de escrita UX perto de você e conheça seus colegas



CURSOS ONLINE

Cubra todos os conceitos básicos (e muito mais) no conforto da sua casa



INSPIRAÇÃO

Explore coleções de guias de estilo, vozes e capturas de tela



FERRAMENTAS

Plataformas e serviços para escrever e colaborar com sucesso



LIVROS

Todos os livros disponíveis sobre escrita e microcópia de UX



MAIS IDIOMAS

Dezenas de recursos em muitos outros idiomas

Hemingway Editor

Conheça mais sobre a ferramenta no endereço: <https://hemingwayapp.com/>

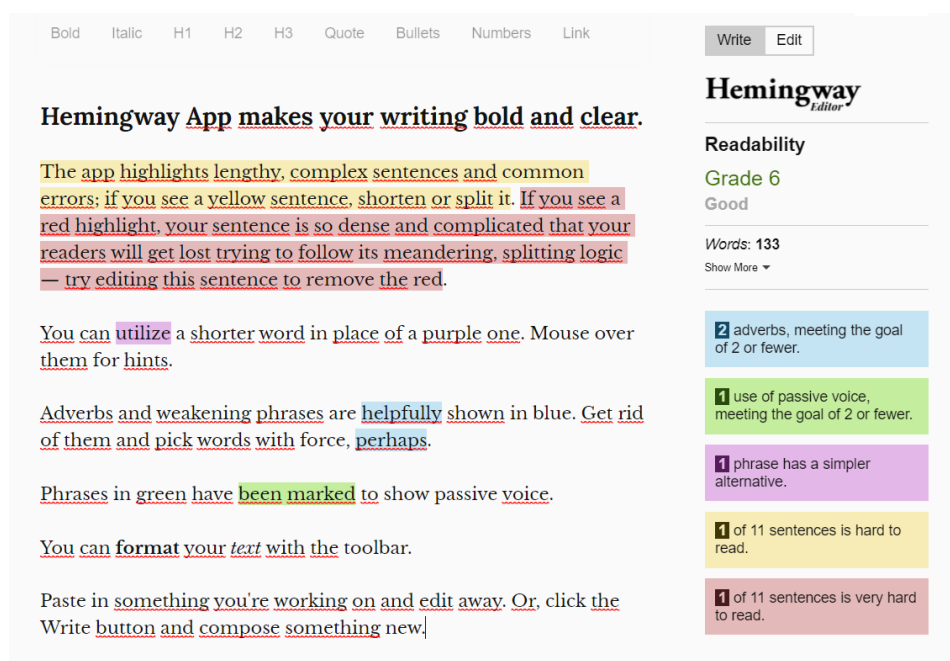


Hemingway - Editor de texto

O *Hemingway* é uma ferramenta web (em inglês) que atua como um corretor ortográfico, mas voltado para o estilo e organização do texto. Ele destaca em cores os trechos onde a escrita está muito densa, de modo que você possa reescrever o conteúdo e torná-lo mais claro e compreensível, tudo em tempo real.

Cada cor de destaque atribuída à frase ou palavra possui um significado. O amarelo e o vermelho indicam sentenças difíceis e muito difíceis de ler. O azul indica advérbios (que devem ser usados com cautela), o roxo indica palavra longa que pode ser trocada por outra menor e o verde indica voz passiva.

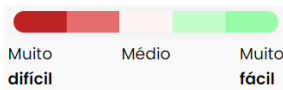
A ferramenta também mostra dados analíticos complementares, como tempo estimado de leitura, quantidade de palavras, sentenças e parágrafos, além do ranking atingido pelo texto na escala de leitura (facilidade/dificuldade de leitura).



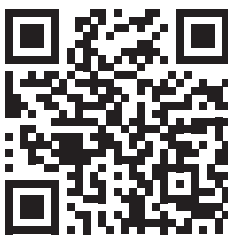
The screenshot displays the Hemingway Editor interface. At the top, there is a menu bar with options: Bold, Italic, H1, H2, H3, Quote, Bullets, Numbers, and Link. On the right side, there are buttons for 'Write' and 'Edit'. The main text area contains several paragraphs of sample text with various highlights: yellow for complex sentences, red for dense and complicated sentences, blue for adverbs, purple for longer words, and green for passive voice. On the right side, there is a sidebar with the following information:

- Hemingway Editor**
- Readability**
- Grade 6
- Good
- Words: 133
- Show More ▼
- 2 adverbs, meeting the goal of 2 or fewer.
- 1 use of passive voice, meeting the goal of 2 or fewer.
- 1 phrase has a simpler alternative.
- 1 of 11 sentences is hard to read.
- 1 of 11 sentences is very hard to read.

Teste de leitura



O projeto é uma iniciativa do web designer e desenvolvedor Jônatas Araújo e pode ser acessado gratuitamente no endereço <https://leitabilidade.vercel.app/>



O Teste de Leitura é uma ferramenta que analisa seu texto de forma automática, e retorna em tempo real o nível de dificuldade que ele se enquadra, ou seja, se é fácil de ser compreendido ou exige da audiência um grau de escolaridade mais elevado para entender a mensagem.

A análise do texto utiliza uma fórmula adaptada para a língua portuguesa. Esta foi construída pelos pesquisadores da USP de São Carlos Teresa Martins, Claudete Ghiraldelo, M. Graças Nunes e Osvaldo Oliveira Jr, que por sua vez basearam-se no Índice de Legibilidade de Flesch-Kincaid que possui uma taxa de precisão de quase 90% de acerto. Os dois índices consideram o tamanho das frases e das palavras: quanto mais extensas, maior o tempo de processamento e maiores as chances de abandono da leitura.

Teste de leitura

Digite o seu texto abaixo e descubra, em tempo real, o nível de leitura.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento
O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Seu texto está no nível de leitura de um **estudante universitário**.



Mais sobre seu texto:
Número de palavras: **44**
Número de frases: **3**

Deseja importar uma página do Notion?

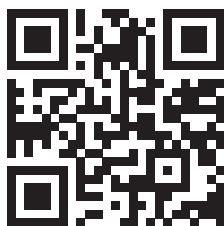
Como funciona o teste?

Para testar o nível de leitura de um texto, nós utilizamos o [Teste de Legibilidade de Flesch-Kincaid](#) (artigo da Wikipedia em inglês). O teste original foi feito para a língua inglesa. Porém, a fórmula foi adaptada para a língua portuguesa em 1996 pelos pesquisadores Teresa B. F. Martins, Claudete M. Ghiraldelo, M. Graças V. Nunes e Osvaldo N. Oliveira Jr., do Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação da USP de São Carlos;

Legible

Legible

Confira a ferramenta e mais informações no endereço <https://legible.es/>



Legible é uma ferramenta online gratuita que analisa a legibilidade dos textos no idioma espanhol, permitindo que o usuário descubra se a redação é fácil de ler ou não, além de outras características. O texto pode ser copiado e colado na ferramenta ou fornecido apenas o link onde esteja disponível na web. Ao clicar no botão Analisar, todo o conteúdo é processado em poucos segundos, e as métricas e indicadores resultantes são agrupados em diversas tabelas logo abaixo da caixa de pesquisa.

O algoritmo constrói um diagnóstico bastante profundo do conteúdo informado, apresentando resultados baseados nos índices de leitura de Fernández Huerta, compreensibilidade de Gutiérrez de Polin e Alan Crawford, perspicácia de Francisco Szigriszt-Pazos, entre outros. Traz também estatísticas interessantes do texto como totais de palavras e frases, médias de palavras por frase e o total de ocorrência das palavras.

A plataforma Legible disponibiliza também um blog onde podem ser conferidos conteúdos explicativos dos índices, exemplos de uso da ferramenta, orientações e indicações de assuntos relacionados.

Legible

[Contacto](#) [Blog](#)

Analizador de legibilidad de texto

Averigua si un texto castellano es fácil de leer con esta herramienta. Pega o teclea tu texto o la URL y pulsa el botón «Analisar»:

Texto o dirección web (URL):

Introduce la dirección web que quieras analizar o pega o teclea el texto de hasta dos millones de caracteres y pulsa «Analisar».

Analisar

La legibilidad lingüística de un texto se puede medir aplicándole algoritmos sencillos, que son específicos de cada lengua y requieren una investigación científica previa para su validación. Algunas de las [fórmulas validadas para el español](#) son:



Referências Bibliográficas

- BAEDECKE, Bengt; SUNDIN, Maria; **Plain Language in Sweden: a Progress Report**. Disponível em: <<http://en.copian.ca/library/research/plain2/sweden/report/sweden.pdf>> Acessado em: 14 nov. 2021;
- BRASIL. Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011. **Lei de Acesso à Informação (LAI)**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20112014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 24 nov. 2021;
- BRASIL. Lei 13.460, de 26 de junho de 2017. **Lei da Carta de Serviços**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm>. Acesso em: 24 nov. 2021;
- BRASIL. Lei 14.129, de 29 de março de 2021. **Lei de Governo Digital**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm>. Acesso em: 24 nov. 2021;
- CENTER FOR PLAIN LANGUAGE. **History**. Disponível em: < <https://centerforplainlanguage.org/about/history/> > Acesso em: 02 nov. 2021;
- CLARITY. **About Clarity**. Disponível em: < <https://www.clarity-international.org/about-clarity/> > Acesso em: 06 nov. 2021;
- FISCHER, Heloisa. **Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania**. 1ª ed. 2018 Rio de Janeiro (p. 22, 24, 59-61). Edição do Kindle;
- GOVERNMENT OFFICES OF SWEDEN. **Organisation**. Disponível em: <<https://www.government.se/government-of-sweden/prime-ministers-office/organisation/>> Acessado em: 14 nov. 2021;
- INTERNATIONAL PLAIN LANGUAGE FEDERATION. **About us**. Disponível em: < <https://www.iplfederation.org/our-work/> >. Acesso em: 01 nov. 2021;
- LAW REFORM COMMISSION OF VICTORIA. **Legislation**, Legal Rights and Plain Language. The Plain Language Reference. Disponível em: < <https://victorialawfoundation.org.au/sites/default/files/resources/LRCV%20-%201986%20-%20Leg,%20Legal%20right%20and%20plain%20English.pdf>> Acessado em: 14 nov. 2021;
- OFFICE OF PARLIAMENTARY COUNSEL. **About the Office of Parliamentary Counsel**. Disponível em: <<https://www.opc.gov.au/about-opc>> Acessado em: 23 nov. 2021;
- OFFICE OF PARLIAMENTARY COUNSEL. **Plain English Manual**. Disponível em: < https://www.opc.gov.au/sites/default/files/plain_english_0.pdf> Acessado em: 23 nov. 2021;
- PLAIN LANGUAGE ACTION AND INFORMATION NETWORK. **About**. Disponível em: < <https://www.plainlanguage.gov/about/> > Acessado em: 13 nov. 2021;
- PLAIN LANGUAGE ACTION AND INFORMATION NETWORK. **Federal plain language guidelines**. Disponível em: < <https://www.plainlanguage.gov/guidelines/> > Acessado em: 21 nov. 2021;
- PLAIN LANGUAGE ACTION AND INFORMATION NETWORK. **Plain Language in Sweden**, the Results After 30 Years. Disponível em: < <https://www.plainlanguage.gov/resources/articles/plain-language-in-sweden/>> Acessado em: 14 nov. 2021;
- PLAIN LANGUAGE ASSOCIATION INTERNACIONAL. **Who we are**. Disponível em: < <https://plainlanguagenetwork.org/plain/who-we-are/> > Acessado em: 02 nov. 2021;
- RED DE LENGUAJE CLARO CHILE. **Sobre la Red**. Disponível em: < <http://www.lenguajeclarochile.cl/#Red> > Acessado em: 07 nov. 2021;
- SIMPLIFIXA. **Linguagem Simples**. Disponível em: < <https://www.simplifixa.com.br/linguagem-simples> >. Acesso em: 23 out. 2021;
- STYLE MANUAL. **The standard for Australian Government writing and editing**. Disponível em: <<https://www.stylemanual.gov.au/>> Acessado em: 23 nov. 2021;

- OLIVEIRA, RODRIGO; CAPPELLI, CLAUDIA; OLIVEIRA, JONICE. **An indicator of inefficient visualizations: the challenge of transparency during the COVID-19 pandemic in Brazil.** In: SBSI 2021: XVII Brazilian Symposium on Information Systems, 2021, Uberlândia Brazil. Disponível em: <<https://dl.acm.org/doi/10.1145/3466933.3466937>> Acessado em: 25 nov. 2021;
- OLIVEIRA, RODRIGO; CAPPELLI, CLAUDIA; OLIVEIRA, JONICE. **Diretrizes para o Design de Visualização da Informação: Estendendo a Linguagem Cidadã.** In: Anais do IX Workshop de Computação Aplicada em Governo Eletrônico (WCGE 2021), 2021. p. 259-266. Disponível em: <<https://sol.sbc.org.br/index.php/wcge/article/view/15994>> Acessado em: 25 nov. 2021;
- OLIVEIRA, RODRIGO; CAPPELLI, CLÁUDIA; SANTORO, FLÁVIA. **CAMELoT - Tradutor Semiautomático de Processos em BPMN para Modelos Compreensíveis aos Cidadãos.** In: Anais do Workshop de Computação Aplicada em Governo Eletrônico (WCGE 2020). p. 1. Disponível em: <<https://sol.sbc.org.br/index.php/wcge/article/view/11253>> Acessado em: 25 nov. 2021;
- CARVALHO, LUIZ PAULO; CAPPELLI, CLAUDIA; SANTORO, FLÁVIA MARIA. **BPMN pra GERAL, business process models in a citizen language.** In: SBSI'20: XVI Brazilian Symposium on Information Systems, 2020, São Bernardo do Campo Brazil. ACM. p. 1. Disponível em: <<https://dl.acm.org/doi/10.1145/3411564.3411632>> Acessado em: 25 nov. 2021;
- CARVALHO, LUIZ PAULO; CAPPELLI, CLAUDIA. **Linguagem Cidadã de Processos em Sistemas Digitais.** In: 17º Congresso Internacional de Ergonomia e Usabilidade de Interfaces HumanoTecnologia e o 17º Congresso Internacional de Ergonomia e Usabilidade de Interfaces e Interação HumanoComputador, 2019, Rio de Janeiro. Blucher Design Proceedings. São Paulo: Editora Blucher, 2019. v. 6. p. 1. Disponível em: <<https://www.proceedings.blucher.com.br/article-details/34092>> Acessado em: 25 nov. 2021;
- CARVALHO, L. P.; CAPPELLI, C.; SANTORO, F. M.. **Framework para tradução de modelos de processo de negócio para Linguagem Cidadã.** In: Anais do Simpósio Brasileiro de Sistemas de Informação, 2018. Disponível em: <https://sol.sbc.org.br/index.php/sbsi_estendido/article/view/6207> Acessado em: 25 nov. 2021;
- CUNHA, L. M.; CAPPELLI, C.; SANTORO, F. M.. **Semiotic Engineering to define a Declarative Citizen Language.** In: **8th International Conference on Human-Computer Interaction (HCI)**, 2017, Toronto. Proceedings of 18th International Conference on Human-Computer Interaction, 2017. v. 1. p. 1. Disponível em: <https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-58524-6_40> Acessado em: 25 nov. 2021;