NORMA
BRASILEIRA

ABNT NBR ISO 24495-1

Primeira edição
25.07.2024

Linguagem Simples
Parte 1: Princípios e diretrizes norteadores

Plain language
Part 1: Governing principles and guidelines

ICS 01.140.10

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS

Número de referência
ABNT NBR ISO 24495-1:2024
15 páginas

© ISO 2023 - © ABNT 2024

© ISO 2023
Todos os direitos reservados. A menos que especificado de outro modo, nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou utilizada por qualquer meio, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia e microfilme, sem permissão por escrito da ABNT, único representante da ISO no território brasileiro.

© ABNT 2024
Todos os direitos reservados. A menos que especificado de outro modo, nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou utilizada por qualquer meio, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia e microfilme, sem permissão por escrito da ABNT.

ABNT
Av. Treze de Maio, 13 - 28º andar
20031-901 - Rio de Janeiro - RJ
Tel.: + 55 21 3974-2300
Fax: + 55 21 3974-2346
abnt@abnt.org.br
www.abnt.org.br

© ISO 2023 - © ABNT 2024 - Todos os direitos reservados

Sumário

Página

Prefácio Nacional ..... **v**
Introdução ..... **vii**
1 Escopo **1**
2 Referências normativas **1**
3 Termos e definições **1**
4 Princípios norteadores **3**
5 Diretrizes **4**
5.1 Diretrizes para o Princípio 1: Os leitores obtêm o que precisam (relevante) **4**
5.1.1 Visão geral **4**
5.1.2 Identifique os leitores **4**
5.1.3 Identifique o objetivo dos leitores **4**
5.1.4 Identifique o contexto no qual os leitores lerão o documento **5**
5.1.5 Selecione o tipo ou tipos de documento **5**
5.1.6 Selecione o conteúdo de que os leitores precisam **5**
5.2 Diretrizes para o Princípio 2: Os leitores conseguem encontrar com facilidade o que precisam (localizável) **6**
5.2.1 Visão geral **6**
5.2.2 Estruture o documento para os leitores **6**
5.2.3 Use técnicas de *Design* da Informação que permitam aos leitores encontrar as informações **6**
5.2.4 Use títulos para ajudar os leitores a prever o que vem a seguir **7**
5.2.5 Mantenha informações complementares separadas **7**
5.3 Diretrizes para o Princípio 3: Os leitores conseguem entender com facilidade o que encontram (compreensível) **7**
5.3.1 Visão geral **7**
5.3.2 Escolha palavras familiares **7**
5.3.3 Escreva frases claras **8**
5.3.4 Escreva frases concisas **9**
5.3.5 Escreva parágrafos claros e concisos **9**
5.3.6 Considere incluir imagens e elementos multimídia **9**
5.3.7 Adote um tom respeitoso **10**
5.3.8 Certifique-se de que o documento seja coeso **10**
5.4 Diretrizes para o Princípio 4: Os leitores conseguem utilizar com facilidade as informações (usáveis) **10**
5.4.1 Visão geral **10**
5.4.2 Avalie o documento continuamente conforme ele for sendo elaborado **11**
5.4.3 Avalie o documento posteriormente com os leitores **11**
5.4.4 Avalie o uso do documento pelos leitores de forma continuada **11**
Anexo A (informativo) **Visão geral dos princípios e diretrizes** **12**
Anexo B (informativo) **Exemplo de lista de verificação** **13**
Bibliografia **15**

© ISO 2023 - © ABNT 2024 - Todos os direitos reservados

Figuras

Figura 1 – Relação entre os quatro princípios 3
Figura A.1 – Visão geral dos princípios e diretrizes 12

Tabela

Tabela B.1 – Exemplo de lista de verificação 13

© ISO 2023 - © ABNT 2024 - Todos os direitos reservados

Prefácio Nacional

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é o Foro Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB), dos Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS) e das Comissões de Estudo Especiais (ABNT/CEE), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas pelas partes interessadas no tema objeto da normalização.

Os Documentos Técnicos internacionais adotados são elaborados conforme as regras da ABNT Diretiva 3.

A ABNT chama a atenção para que, apesar de ter sido solicitada manifestação sobre eventuais direitos de patentes durante a Consulta Nacional, estes podem ocorrer e devem ser comunicados à ABNT a qualquer momento (Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996).

Os Documentos Técnicos ABNT, assim como as Normas Internacionais (ISO e IEC), são voluntários e não incluem requisitos contratuais, legais ou estatutários. Os Documentos Técnicos ABNT não substituem Leis, Decretos ou Regulamentos, aos quais os usuários devem atender, tendo precedência sobre qualquer Documento Técnico ABNT.

Ressalta-se que os Documentos Técnicos ABNT podem ser objeto de citação em Regulamentos Técnicos. Nestes casos, os órgãos responsáveis pelos Regulamentos Técnicos podem determinar as datas para exigência dos requisitos de quaisquer Documentos Técnicos ABNT.

A ABNT NBR ISO 24495-1 foi elaborada pela Comissão de Estudo Especial de Tradução, Interpretação e Tecnologias Relacionadas (ABNT/CEE-239). O Projeto circulou foi submetido à Consulta Nacional no período de 11.06.2024 a 10.07.2024.

A ABNT NBR ISO 24495-1 é uma adoção idêntica, em conteúdo técnico, estrutura e redação, à ISO 24495-1:2023, que foi elaborada pelo *Technical Committee Language and terminology* (ISO/TC 37).

O Escopo em inglês da ABNT NBR ISO 24495-1 é o seguinte:

Scope

This document establishes governing principles and guidelines for developing plain language documents. The guidelines detail how the principles are interpreted and applied.

This document is for anybody who creates or helps create documents. The widest use of plain language is for documents that are intended for the general public. However, it is also applicable, for example, to technical writing, legislative drafting or using controlled languages.

This document applies to most, if not all, written languages, but it provides examples only in English.

While this document covers the essential elements of plain language, it has some intentional limits, as follows:

— *It does not cover all types of communication. It applies only to printed or digital information that is primarily in the form of text.*

NOTE 1 However, creators of other types of communications, such as podcasts and videos, can find this document useful.

© ISO 2023 - © ABNT 2024 - Todos os direitos reservados

— *It does not include existing technical guidance about accessibility and digital documents, although the guidance can apply to both.*

NOTE 2 For guidance on accessibility, authors of digital documents can consider the Web Content Accessibility Guidelines[4] and EN 301 549.[2]

© ISO 2023 - © ABNT 2024 - Todos os direitos reservados

Introdução

Linguagem Simples é a comunicação que coloca os leitores em primeiro lugar. Ela considera:

— o que os leitores querem e precisam saber;

— o nível de interesse, conhecimento e letramento dos leitores;

— o contexto em que os leitores utilizarão o documento.

A Linguagem Simples assegura que os leitores consigam encontrar as informações que precisam, entendê-las e usá-las. Assim, a Linguagem Simples enfatiza o sucesso dos leitores ao utilizar o documento em vez de basear-se em métricas mecânicas, como fórmulas de leiturabilidade.

Estudos extensos têm mostrado que escrever em Linguagem Simples economiza tempo ou dinheiro (ou ambos) para leitores e organizações. A Linguagem Simples é mais eficaz, produz melhores resultados e é preferida pelos leitores. Para as organizações, a Linguagem Simples é uma forma importante de criar confiança com os leitores. Por fim, o processo de tradução fica mais eficiente em documentos escritos em Linguagem Simples do que em documentos difíceis de entender.

Este documento ajudará os autores a elaborar documentos eficientes na comunicação com os leitores a que se destinam. Aplica-se à maioria das línguas escritas e reflete as pesquisas mais recentes sobre Linguagem Simples, além da experiência de especialistas na área. Ver Referência [3] para pesquisas sobre o tema.

Linguagem Simples não é para ser confundida com Leitura Fácil. A Linguagem Simples pode ser usada para o público em geral, enquanto a Leitura Fácil é usada para pessoas com dificuldades de compreensão de leitura. Essas dificuldades podem ter origem em problemas de saúde, falta de fluência no idioma ou em outros motivos.

NOTA BRASILEIRA 1 Linguagem Simples é uma tradução de *plain language*.

NOTA BRASILEIRA 2 Leitura Fácil é uma tradução de *easy language* e neste documento, este termo é entendido também como linguagem fácil.

© ISO 2023 - © ABNT 2024 - Todos os direitos reservados

Linguagem Simples
Parte 1: Princípios e diretrizes norteadores

1 Escopo

Este documento estabelece princípios e diretrizes para elaborar documentos em Linguagem Simples. As diretrizes detalham como os princípios são interpretados e aplicados.

Este documento destina-se a qualquer pessoa que crie ou ajude a criar documentos. O uso mais comum da Linguagem Simples é em documentos destinados ao público em geral. No entanto, também é apropriada, por exemplo, para redação técnica, redação legislativa ou uso de linguagem controlada.

Este documento se aplica à maioria, senão a todos os idiomas escritos, e traz exemplos apenas em português do Brasil.

Este documento abrange os elementos essenciais da Linguagem Simples, mas há algumas limitações que são intencionais, como:

— Não abrange todos os tipos de comunicação. Aplica-se apenas a informações impressas ou digitais que estejam principalmente na forma de texto.

NOTA 1 No entanto, criadores de outros tipos de comunicação, como podcasts e vídeos, podem achar este documento útil.

— Não inclui orientações técnicas já existentes sobre acessibilidade e documentos digitais, embora as orientações possam ser aplicadas a ambos.

NOTA 2 Para orientações sobre acessibilidade, os autores de documentos digitais podem considerar as normas *Web Content Accessibility Guidelines*[4] e EN 301 549[2].

2 Referências normativas

Não há referências normativas neste documento.

3 Termos e definições

Para os efeitos deste documento, aplicam-se os seguintes termos e definições

A ISO e a IEC mantêm as bases de dados terminológicos para utilização na normalização nos endereços a seguir:

— ISO Online browsing platform: disponível em https://www.iso.org/obp

— IEC Electropedia: disponível em https://www.electropedia.org/

3.1
Linguagem Simples
comunicação em que o texto, a estrutura e o *design* são tão claros que os leitores a que se destinam (3.2) conseguem, com facilidade

— encontrar o que precisam,

© ISO 2023 - © ABNT 2024 - Todos os direitos reservados

— entender o que encontram, e

— utilizar essa informação

[FONTE: Federação Internacional de Linguagem Simples[3]]

3.2
leitor
integrante do público pretendido de um documento (3.3)

Nota 1 de entrada: Embora a palavra “leitor” esteja historicamente enraizada no verbo “ler”, nem todos os integrantes do público pretendido necessariamente “leem” documentos. Para os efeitos deste documento, o termo “leitor” inclui o seguinte:

— Todos os que usam um documento, seja para visualizá-lo, ouvi-lo ou tateá-lo, ou uma combinação dessas ações.

— Alguém que lê superficialmente ou faz a varredura visual em um documento apenas procurando por informações específicas.

NOTA BRASILEIRA O termo *scan* foi traduzido como varredura visual como alguém que percorre um documento em busca de uma informação específica.

— Alguém para quem um documento é lido, seja por uma pessoa ou por um dispositivo.

Nota 2 de entrada: Pode haver vários públicos diferentes para o mesmo documento. Por exemplo, o público principal de um formulário do imposto de renda é o contribuinte, enquanto o público secundário é a Receita Federal. Se as necessidades dos diferentes leitores forem conflitantes, prevalecerão as necessidades do público principal.

3.3
documento
conjunto de informações impressas ou digitais, principalmente na forma de texto

EXEMPLO Audiodescrição, e-mail, mensagem de interação com sistema, contrato, formulário, roteiro de podcast, roteiro de vídeo, notícia, carta, comunicado oficial, boleto de cobrança, página de site.

3.4
autor
pessoa ou organização que elabora ou ajuda a elaborar documentos (3.3)

EXEMPLO Gestores de conteúdo, editores, arquitetos ou *designers* da informação, desenvolvedores de sistemas, jornalistas, redatores, redatores legislativos, tradutores, UX *writers* (redatores para experiência do usuário), encarregados de relações públicas.

3.5
tipo de documento
classe de documentos (3.3) com características semelhantes

EXEMPLO E-mail, página de site, carta, notificação, ofício, edital, manual de instruções, notícia, formulário.

[FONTE: ISO 8879:1986, 4.102, modificada − A lista de exemplos foi modificada e separada do texto da definição.]

© ISO 2023 - © ABNT 2024 - Todos os direitos reservados

3.6
imagem
representação visual de informações

EXEMPLO Gráfico, diagrama, desenho, fluxograma, ícone, infográfico, mapa, imagem, fotografia, tabela.

3.7
***Design* da Informação**
integração visual de texto, tipografia, imagens (3.6) e multimídia para ajudar os leitores (3.2) a encontrar, entender e utilizar as informações

Nota 1 de entrada: O *Design* da Informação torna a estrutura e o conteúdo visuais.

3.8
avaliação
análise da facilidade com que os leitores (3.2) encontram, entendem e usam informações

4 Princípios norteadores

Os quatro princípios norteadores são:

— Princípio 1: Os leitores obtêm o que precisam (relevante).

— Princípio 2: Os leitores conseguem encontrar com facilidade o que precisam (localizável).

— Princípio 3: Os leitores conseguem entender com facilidade o que encontram (compreensível).

— Princípio 4: Os leitores conseguem utilizar com facilidade as informações (usável).

Esses princípios baseiam-se na premissa de que um documento será usável se a informação contida for relevante, localizável e compreensível (ver Figura 1).

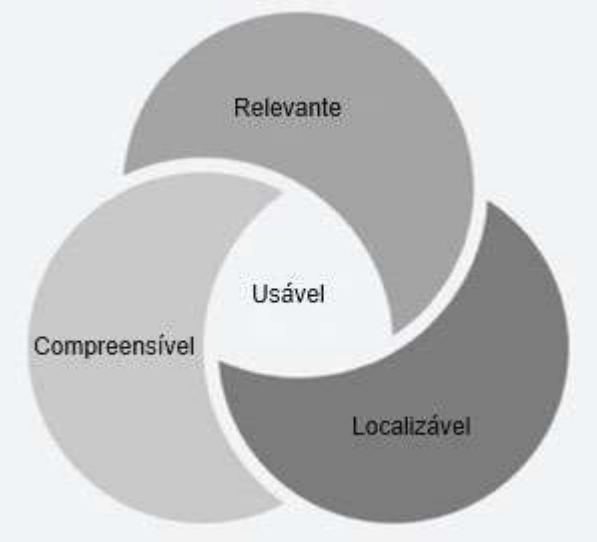


Figura 1 – Relação entre os quatro princípios

Do ponto de vista dos autores, seguir as diretrizes dos três primeiros princípios tornará mais provável que os leitores consigam utilizar um documento. Mas o único modo de assegurar isso é avaliar continuamente o documento, aplicando as diretrizes do Princípio 4. Assim, este documento

© ISO 2023 - © ABNT 2024 - Todos os direitos reservados

não descreve um processo sequencial, pois os quatro princípios são interdependentes e se influenciam mutuamente. Aplicar todos esses princípios juntos é crucial ao elaborar documentos em Linguagem Simples.

O Anexo A oferece uma visão geral dos princípios e diretrizes. O Anexo B apresenta uma lista de verificação para ajudar os autores a aplicarem este documento.

5 Diretrizes

5.1 Diretrizes para o Princípio 1: Os leitores obtêm o que precisam (relevante)

5.1.1 Visão geral

Este princípio se concentra no que convém aos autores fazer antes de começar a redigir. Entender quem são os leitores de um documento e suas necessidades é essencial para criar um documento em Linguagem Simples. Convém que os autores selecionem o tipo de documento e de conteúdo que atendam às necessidades, ao objetivo e ao contexto dos seus leitores.

5.1.2 Identifique os leitores

Convém que os autores identifiquem quem são os seus leitores e considerem suas características, incluindo letramento e competência linguística, contexto cultural e conhecimento do assunto.

Características também incluem as necessidades e preferências de acessibilidade dos leitores, bem como os idiomas que eles entendem. Convém que os autores forneçam o documento em um idioma que seus leitores conheçam. Isso pode significar atender aos requisitos do idioma oficial e traduzir o documento para outros idiomas.

Para identificar os leitores e suas características, os autores podem utilizar os seguintes métodos:

a) Revisar o conhecimento adquirido em comunicações anteriores com os leitores.

b) Entrevistar leitores.

c) Fazer pesquisas com leitores.

d) Revisar pesquisas e bibliografia relevantes sobre os leitores.

5.1.3 Identifique o objetivo dos leitores

Recomenda-se que os autores identifiquem por que os leitores lerão o documento. Por exemplo, os leitores podem estar fazendo alguma dessas ações:

a) seguir instruções para concluir uma tarefa;

b) decidir fazer ou não fazer algo;

c) tentar entender um assunto;

d) entender o que o autor quer que eles façam;

e) aprender sobre uma área de interesse;

f) obter o conhecimento necessário para um objetivo específico, como tirar carteira de motorista.

© ISO 2023 - © ABNT 2024 - Todos os direitos reservados

5.1.4 Identifique o contexto no qual os leitores lerão o documento

Recomenda-se que os autores considerem o seguinte:

a) onde os leitores lerão o documento;

b) qual tecnologia os leitores utilizarão para lê-lo;

c) quanto tempo os leitores terão;

d) por quanto tempo os leitores ficarão concentrados;

e) o grau de interesse que os leitores terão no documento;

f) qual será o estado emocional dos leitores ao ler o documento.

As respostas a estas perguntas podem ser influenciadas pelo tipo de documento (ver 5.1.5).

5.1.5 Selecione o tipo ou tipos de documento

Convém que os autores selecionem o tipo ou tipos de documento que se ajustem às características (ver 5.1.2), ao objetivo (ver 5.1.3) e ao contexto (ver 5.1.4) de seus leitores. Se servir melhor ao objetivo dos leitores, os autores também podem decidir utilizar uma alternativa a um documento, como um vídeo.

5.1.6 Selecione o conteúdo de que os leitores precisam

Convém que os autores tenham sempre em mente as necessidades dos leitores ao selecionar o conteúdo, mesmo quando as necessidades dos autores requererem incluir determinadas informações.

Convém que os autores façam o seguinte:

a) Coloquem as necessidades dos leitores em primeiro lugar.

b) Identifiquem as perguntas dos leitores que precisam ser respondidas (ver 5.1.2 e 5.1.3).

c) Selecionem conteúdo que se enquadre nas características (ver 5.1.2), no objetivo (ver 5.1.3) e no contexto (ver 5.1.4) dos leitores, bem como no tipo de documento (ver 5.1.5).

d) Deixem de fora o conteúdo desnecessário para os leitores (ver 5.2.5 para obter orientações sobre informações complementares necessárias).

e) Considerarem os objetivos e as necessidades dos autores.

f) Selecionem o conteúdo de forma ética:

    1) Selecionem conteúdo preciso.

    2) Não incluam conteúdo falso ou enganoso.

    3) Não escondam nem omitam conteúdo que os leitores precisem saber.

© ISO 2023 - © ABNT 2024 - Todos os direitos reservados

5.2 Diretrizes para o Princípio 2: Os leitores conseguem encontrar com facilidade o que precisam (localizável)

5.2.1 Visão geral

Convém que os leitores consigam saber com rapidez do que se trata o documento e se o documento atende ao objetivo esperado. Uma boa estrutura e um bom *design* ajudam os leitores a encontrar com facilidade as informações de que precisam. Títulos são uma das muitas técnicas para ajudar leitores a prever o que vem a seguir, sendo especialmente úteis em documentos maiores do que alguns parágrafos.

5.2.2 Estruture o documento para os leitores

Convém que os autores agrupem informações correlatas e ordene-as de uma forma que faça sentido para seus leitores. Ao decidir sobre a ordem, convém que os autores considerem estas diretrizes:

a) Colocar a mensagem mais importante onde os leitores possam encontrá-la com facilidade, geralmente no início.

b) Introduzir novas informações com base nas informações que os leitores já conheçam.

c) Para instruções ou processos, apresentar as informações em ordem cronológica.

d) Colocar as informações necessárias para a maioria dos leitores antes das informações de que só alguns leitores precisam.

e) Se deixar de seguir um processo puder causar danos ou prejuízos, avise o que não pode ser feito antes de instruir sobre o que fazer.

5.2.3 Use técnicas de *Design* da Informação que permitam aos leitores encontrar as informações

As técnicas inclusivas do *Design* da Informação tornam mais fácil para os leitores encontrarem o que precisam. Convém que os autores utilizem as seguintes técnicas:

a) Hierarquizar visualmente as seguintes relações entre os elementos:

   1) Tornar os elementos importantes mais proeminentes (proeminência), utilizando uma fonte maior, negrito ou outros métodos.

   2) Manter os elementos correlatos próximos (proximidade).

   3) Fazer com que os elementos com a mesma função tenham aparência semelhante (similaridade).

   4) Sinalizar claramente a ordem de leitura dos elementos (sequência).

b) Considerar utilizar imagens e elementos multimídia para atrair os leitores para um tópico específico.

c) Utilizar títulos para ajudar os leitores a fazer a varredura visual do documento e entender sua estrutura (consulte 5.2.4). Se necessário, use vários níveis de títulos.

d) Demonstrar visualmente a hierarquia da informação, utilizando técnicas como recuo e títulos formatados de forma consistente.

© ISO 2023 - © ABNT 2024 - Todos os direitos reservados

e) Utilizar listas com numeração ou marcadores para ajudar os leitores a encontrar informações que, de outra forma, poderiam passar despercebidas.

f) Utilizar tipografia como fontes, tamanho da fonte, espaçamento entre linhas e contraste que facilitem o ato físico de leitura.

g) Adicionar uma tabela de conteúdos quando isso ajudar os leitores a entender a estrutura do documento ou a encontrar informações específicas.

h) Adicionar um índice quando isso ajudar os leitores a encontrar informações específicas.

i) Se houver vários públicos, identificar claramente quais informações são dirigidas a cada público.

5.2.4 Use títulos para ajudar os leitores a prever o que vem a seguir

Títulos são uma das técnicas mais úteis para ajudar os leitores a encontrar as informações de que precisam. Ao utilizar títulos, convém que os autores sigam estas diretrizes:

a) Utilizar um novo título ao introduzir um novo tópico.

b) Ter certeza de que cada título descreve com precisão as informações subsequentes.

c) Utilizar títulos consistentes.

d) Manter títulos curtos o suficiente para facilitar a varredura visual.

e) Utilizar títulos que sejam suficientes para ajudar os leitores a encontrar informações, nada mais.

5.2.5 Mantenha informações complementares separadas

Às vezes, os autores podem ser solicitados a incluir informações que não sejam importantes para a maioria dos leitores, como a base jurídica de uma política. Em outras ocasiões, os autores querem incluir informações consideradas menos importantes pela maioria dos leitores, como uma lista de fontes ou uma explicação detalhada. Se os autores precisarem incluir informações complementares, convém utilizar apêndices, bibliografias ou outras opções de formatação para separá-las [ver também 5.2.2 d)].

5.3 Diretrizes para o Princípio 3: Os leitores conseguem entender com facilidade o que encontram (compreensível)

5.3.1 Visão geral

Convém que elementos individuais de um documento, como texto e estrutura, sejam fáceis de entender. Convém que esses elementos individuais funcionem em conjunto para que os leitores entendam a coesão do documento.

5.3.2 Escolha palavras familiares

Convém que os autores utilizem palavras com as quais os leitores estejam familiarizados.

a) Selecionar palavras que tornem o texto preciso e sem ambiguidade.

EXEMPLO 1 Dizer aos leitores para utilizarem um “martelo” em vez de uma “ferramenta” se precisarem fixar um prego.

© ISO 2023 - © ABNT 2024 - Todos os direitos reservados

b) Selecionar palavras que evoquem uma imagem mental nos leitores.

EXEMPLO 2 Em vez de apenas dizer aos leitores para serem “gentis”, fazer sugestões concretas como “deixe alguém passar na sua frente na fila”.

c) Utilizar termos especializados apenas nos seguintes casos:

1) se os leitores entenderem e preferirem esses termos,

2) se os leitores precisarem aprender os termos para alcançar seus objetivos (nesse caso, explique todos os termos especializados quando eles aparecerem pela primeira vez).

d) Utilizar abreviações apenas quando for apropriado, como, por exemplo:

1) quando os leitores estiverem mais familiarizados com a forma abreviada, ou

2) quando a versão explicada for excessivamente longa.

e) Escrever abreviações por extenso quando elas aparecerem pela primeira vez, a menos que sejam comuns e bem compreendidas.

f) Quando apropriado, utilizar a forma abreviada em vez da completa e sempre explicar a forma abreviada quando aparecer pela primeira vez.

EXEMPLO Utilizar “o conselho” em vez de “o Conselho para Igualdade de Oportunidades”.

g) Ser consistente: utilizar as mesmas palavras para o mesmo significado e palavras diferentes para significados diferentes.

h) Utilizar uma linguagem culturalmente relevante. Considere quais palavras seriam utilizadas pelo público de acordo com sua idade, etnia, religião ou outras características.

5.3.3 Escreva frases claras

Para escrever frases claras, convém que os autores façam o seguinte:

a) Utilizem uma estrutura de frases claras:

1) Utilizem estruturas de frases que sejam familiares aos leitores.

EXEMPLO 1 Em português do Brasil, os leitores muitas vezes esperam o padrão sujeito-verbo-objeto.

2) Evitem estruturas de frases que possam ser interpretadas de mais de uma maneira.

3) Evitem interromper o pensamento principal da frase com informações complementares.

EXEMPLO 2 Não interromper uma frase com exceção: “O bambu verga, mas raramente – exceto quando está danificado, podre ou infestado de insetos – quebra.”

4) Para ajudar os leitores a perceber relações entre frases, comecem as frases com informações familiares aos leitores ou já mencionadas no documento e, em seguida, introduzam novas informações.

© ISO 2023 - © ABNT 2024 - Todos os direitos reservados

b) Dirijam-se diretamente aos leitores para que estes possam se relacionar melhor com as informações.

EXEMPLO 3 Em português do Brasil, utilizar os pronomes pessoais “você” e “seu”.

NOTA Este documento evita o uso de “você” e “seu” porque Normas usam um tom impessoal.

c) Ajudem os leitores a entender o que está acontecendo e quem está fazendo o quê.

EXEMPLO 4 Em português do Brasil, utilizar a voz ativa sempre que possível, a menos que haja um motivo específico para utilizar a voz passiva.

d) Utilizem gramática, ortografia e pontuação que os leitores aceitem como apropriadas.

e) Sigam as normas linguísticas oficiais ou nacionais, a menos que essas normas não atendam às necessidades dos leitores no caso específico.

5.3.4 Escreva frases concisas

Para escrever frases concisas, convém que os autores façam o seguinte:

a) Incluam apenas uma ideia em cada frase.

b) Deixem de fora palavras redundantes, modificadores vagos, clichês e outras construções que acrescentam pouco significado, mas que tomem tempo e atenção dos leitores.

c) Mantenham as frases razoavelmente curtas, mas variem o tamanho das frases para dar um bom ritmo ao documento.

5.3.5 Escreva parágrafos claros e concisos

Para tornar os parágrafos claros e concisos, convém que os autores façam o seguinte:

a) Limitem os parágrafos a um tópico.

b) Indiquem o tópico próximo ao início do parágrafo.

c) Deixem claras as conexões entre os parágrafos e dentro deles [ver também 5.2.2 e 5.2.3 a)].

5.3.6 Considere incluir imagens e elementos multimídia

Convém que os autores considerem apresentar as informações em outros formatos, além de texto. Imagens e multimídia podem capturar a atenção dos leitores e facilitar o processamento da informação.

Para integrar imagens e elementos multimídia ao texto, convém que os autores façam o seguinte:

a) Assegurarem que imagens e elementos multimídia sirvam de apoio ao texto e evitem imagens que sejam apenas decorativas.

b) Simplifiquem ao máximo imagens e elementos multimídia.

c) Coloquem imagens e multimídia perto do texto a que se referem, identificando-as de forma clara.

d) Deixem espaço em branco ao redor de imagens e multimídia, tornando-as fáceis de serem vistas.

© ISO 2023 - © ABNT 2024 - Todos os direitos reservados

5.3.7 Adote um tom respeitoso

Se os leitores interpretarem o tom de um documento como respeitoso às suas necessidades e situação, é mais provável que o leiam e façam conforme os autores pretendem. Embora os autores possam não ter certeza de como seus leitores interpretarão o tom sem consultá-los (ver 5.4.3), convém que os autores sempre considerem como certos elementos do documento podem sinalizar esse tom.

A escolha das palavras é um elemento especialmente importante. Convém que os autores utilizem uma linguagem inclusiva e não discriminatória. O tom também é sinalizado por outros elementos, incluindo:

a) estrutura do documento;

b) *Design* da Informação;

c) imagens;

d) pronomes pessoais;

e) padrões de frases.

5.3.8 Certifique-se de que o documento seja coeso

Convém que todos os elementos discutidos em 5.2 e 5.3 atuem em conjunto para formar um documento coeso. Mesmo que os leitores entendam os elementos individuais, a compreensão do documento como um todo será prejudicada se todos esses elementos não se integrarem. Para tornar um documento coeso, convém aos autores fazer o seguinte:

a) Assegurem-se de que as relações entre todas as palavras, frases, parágrafos, seções, imagens e multimídia sejam claras.

b) Utilizem um *Design* da Informação consistente, que siga as orientações de guias de estilo relevantes.

c) Utilizem um tom consistente.

5.4 Diretrizes para o Princípio 4: Os leitores conseguem utilizar com facilidade as informações (usáveis)

5.4.1 Visão geral

Se os autores tiverem seguido as diretrizes em 5.1, 5.2 e 5.3, é provável que seus leitores consigam utilizar o documento. Mas como os autores podem ter certeza disso? Este princípio se concentra na avaliação, para que os autores possam ter certeza de que os leitores conseguem utilizar o documento. Convém que os autores avaliem cada documento ao longo de seu ciclo de vida, utilizando métodos adequados para cada etapa.

Convém que os autores avaliem o documento:

a) de forma contínua, à medida que é elaborado (ver 5.4.2);

b) posteriormente, testando o documento com leitores em potencial (ver 5.4.3);

c) de forma periódica, se for usado por um longo período (ver 5.4.4).

© ISO 2023 - © ABNT 2024 - Todos os direitos reservados

5.4.2 Avalie o documento continuamente conforme ele for sendo elaborado

Um documento em Linguagem Simples raramente tem apenas um rascunho ou é concluído em apenas uma sessão de trabalho. Convém que os autores avaliem o documento com frequência à medida que ele for sendo elaborado e o alterem com base nos resultados da avaliação.

Para avaliar o documento durante a sua elaboração, convém aos autores fazer o seguinte:

a) Revisem cuidadosamente o documento com base na compreensão (ver 5.1.2), no objetivo (ver 5.1.3) e no contexto (ver 5.1.4) dos leitores.

b) Considerem se o documento atende aos princípios e diretrizes desta Norma.

NOTA Para fazer isso, os autores podem utilizar a lista de verificação no Anexo B.

5.4.3 Avalie o documento posteriormente com os leitores

A única forma de saber como os leitores reagirão ao documento é consultá-los, mesmo que seja em pequena escala. A avaliação com os leitores a quem o documento se destina acrescenta a perspectiva desses leitores em relação ao documento. Para decidir se consultarão os leitores, convém que os autores considerem os seguintes fatores:

a) o tempo e os recursos disponíveis;

b) a complexidade do documento;

c) o número de leitores e suas características;

d) a gravidade das consequências caso os leitores não consigam utilizar o documento (essas consequências podem afetar tanto os leitores quanto os autores).

A consulta aos leitores pode variar de simples entrevistas ou solicitação de *feedback* instantâneo online até testes de usabilidade exaustivos.

5.4.4 Avalie o uso do documento pelos leitores de forma continuada

Se um documento for usado de forma repetida ou contínua, convém que os autores reavaliem periodicamente para determinar se os leitores continuam conseguindo utilizá-lo satisfatoriamente. Se os leitores não conseguirem utilizá-lo satisfatoriamente, convém que os autores adotem uma das alternativas a seguir:

a) Se o documento ainda for relevante, alterar o documento conforme a avaliação.

b) Se o documento não for mais relevante, retirar o documento de uso.

Como parte de qualquer avaliação contínua, convém que os autores avaliem os resultados, se possível. Avaliações dos resultados são cruciais para decidir se e como convém aos autores alterar um documento depois do uso inicial ou da publicação. Essas avaliações podem incluir o número de leitores que respondem a um documento ou seguem instruções corretamente, índices de satisfação do cliente, números de vendas ou tempo gasto em atendimentos.

© ISO 2023 - © ABNT 2024 - Todos os direitos reservados

Anexo A
(informativo)

Visão geral dos princípios e diretrizes

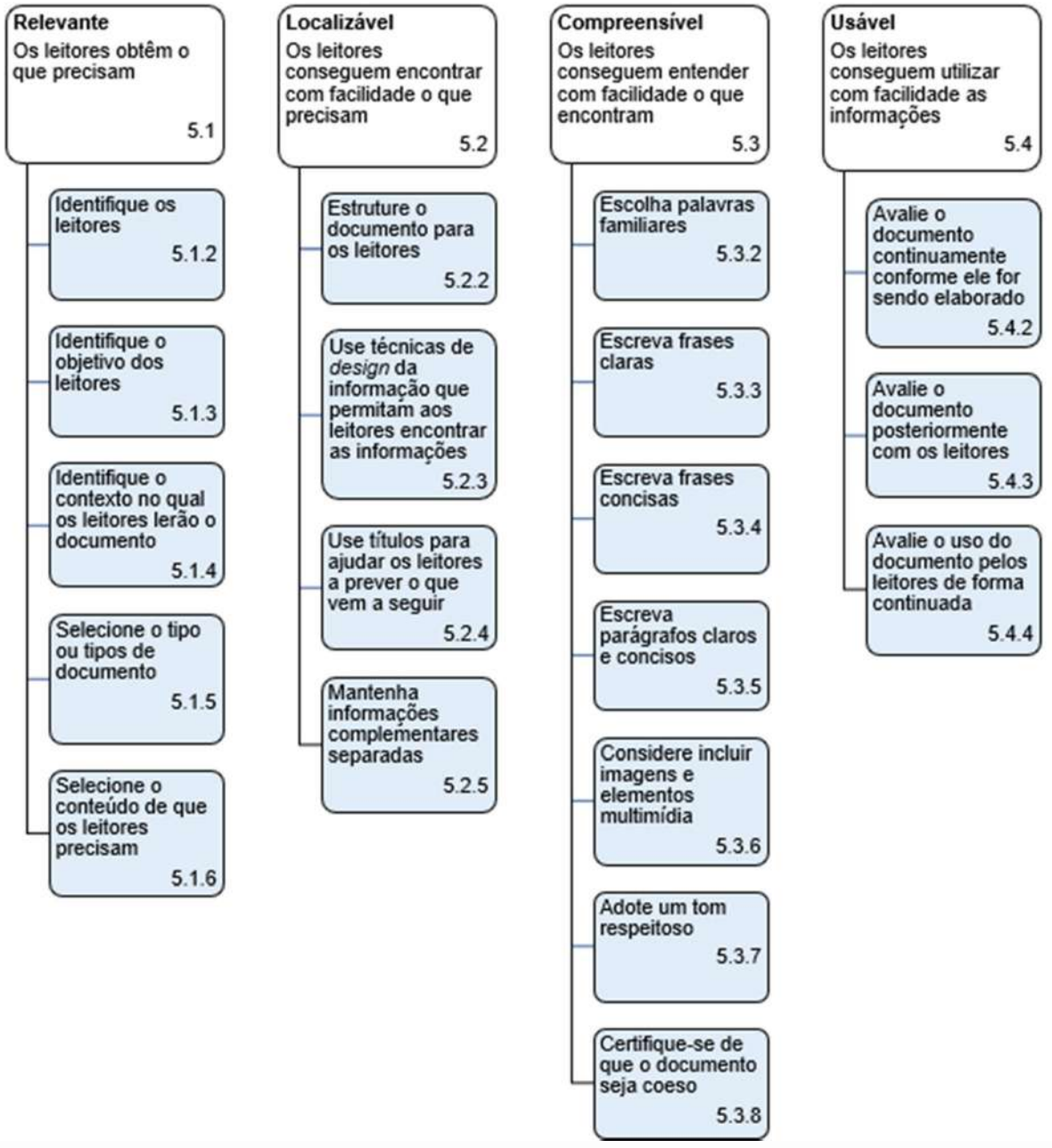


Figura A.1 – Visão geral dos princípios e diretrizes

© ISO 2023 - © ABNT 2024 - Todos os direitos reservados

Anexo B
(informativo)

Exemplo de lista de verificação

Ao elaborar um documento, os autores podem utilizar a lista de verificação da Tabela B.1 como lembrete.

Tabela B.1 – Exemplo de lista de verificação (continua)

Princípios	Diretrizes	Conferência	Ver
Os leitores obtêm o que precisam 1 RELEVANTE Foco no leitor e conteúdo	Identificar os leitores e suas características Letramento e competência linguística — Contextos culturais — Conhecimento do assunto — Necessidades e preferências de acessibilidade — Idioma que os leitores conhecem	 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	5.1.2
	Identificar o objetivo dos leitores	☐	5.1.3
	Identificar o contexto da leitura — Onde — Qual tecnologia — Tempo disponível — Grau de interesse — Estado emocional	 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	5.1.4
	Selecionar o tipo ou tipos de documento	☐	5.1.5
	Selecionar o conteúdo de que os leitores precisam	☐	5.1.6
Os leitores conseguem encontrar com facilidade o que precisam 2 LOCALIZÁVEL Foco na estrutura e no *design*	Estruturar o documento para os leitores — Posicionamento e agrupamento de informações importantes — Sinalizar as relações entre os elementos — Ordem significativa de informações — Formatação para facilitar a leitura — Imagens para apoiar o texto — Listas — Sumário ou índice	 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	5.2.2 5.2.3
	Utilizar títulos — Refletir estrutura e conteúdo — Um título para cada tópico	 ☐ ☐	5.2.3 5.2.4
	Manter informações complementares separadas	☐	5.2.5

© ISO 2023 - © ABNT 2024 - Todos os direitos reservados

Tabela B.1 (conclusão)

Princípios	Diretrizes	Conferência	Ver
Os leitores conseguem entender com facilidade o que encontram 3 COMPREENSÍVEL Enfoque na linguagem	Escolher palavras familiares — Concretas, de preferência — Precisas e sem ambiguidade — Termos especializados, se necessário, e explicados — Utilizar abreviações quando for apropriado — Usar as mesmas palavras para o mesmo significado — Culturalmente relevante	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	5.3.2
	Escrever frases compreensíveis — Estrutura clara — Dirigir-se diretamente aos leitores — Uma frase = uma ideia — Sem palavras desnecessárias — Com tamanho adequado — Começar com informações familiares	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	5.3.3 5.3.4
	Escrever parágrafos concisos — Um parágrafo = um tópico — Conexões claras entre e dentro dos parágrafos	☐ ☐	5.3.5
	Incluir imagens ou multimídia quando apropriado e somente se — apoiarem o texto — estiverem claramente conectadas ao texto	☐ ☐	5.3.6
	Adotar um tom respeitoso — Linguagem respeitosa — Linguagem inclusiva e não discriminatória	☐ ☐	5.3.7
	Ter certeza de que o documento seja coeso — Relações claras entre todos os elementos — *Design* da Informação e tom consistentes	☐ ☐	5.3.8
Os leitores conseguem utilizar com facilidade a informação 4 USÁVEL Foco na avaliação	Avaliar e alterar o documento conforme é elaborado — Revisar o documento de forma contínua — Considerar as necessidades, o objetivo e o contexto dos leitores — Considerar se atende aos princípios desta Norma — Envolver, quando possível, os leitores a que o documento se destina	☐ ☐ ☐ ☐	5.4.2 5.4.3
	Reavaliar periodicamente o documento — Alterar ou retirar o documento de uso conforme necessário — Avaliar resultados	☐ ☐	5.4.4

© ISO 2023 - © ABNT 2024 - Todos os direitos reservados

Bibliografia

[1] ISO 8879:1986, *Information processing — Text and office systems — Standard Generalized Markup Language (SGML)*

[2] EN 301 549, *Accessibility requirements for ICT products and services*

[3] Federação Internacional de Linguagem Simples. ISO Plain Language Standard – Bibliography [online]. Available at: https://www.iplfederation.org/plain-lang uage/bibliography/

[4] Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) [online]. Available at: https://www.w3.org/WA I/ standards-guidelines/wcag/

NOTA BRASILEIRA Rede Linguagem Simples Brasil para pesquisas sobre o tema https://redelinguagemsimpl.editorx.io/rede-linguagem-br/blank-7

© ISO 2023 - © ABNT 2024 - Todos os direitos reservados